







MODULE

AIDE À LA RÉINTÉGRATION AU NIVEAU INDIVIDUEL

2

Principaux messages

	<ul style="list-style-type: none">• L'aide apportée au niveau individuel grâce à l'approche de la gestion des dossiers repose sur l'établissement d'une relation de confiance avec les migrants de retour ; elle leur permet de s'approprier le processus de réintégration et de surmonter les difficultés auxquelles ils sont confrontés.
	<ul style="list-style-type: none">• La première priorité est de recenser les vulnérabilités des personnes de retour et d'y répondre, ce qui peut contribuer à réduire les risques et préjudices auxquels ces personnes devront faire face, et permettre de leur apporter une aide adaptée.
	<ul style="list-style-type: none">• Les migrants de retour ont des besoins, mais également des capacités et des ressources : en recensant celles-ci dès le début du processus, les chargés de dossier seront en mesure d'adapter l'aide individuelle afin qu'elle contribue à une réintégration durable.
	<ul style="list-style-type: none">• L'élaboration d'un plan de réintégration est un processus conjoint. Le chargé de dossier doit toujours donner aux migrants de retour une vision réaliste des possibilités en matière d'assistance et les aider à planifier le moment où l'aide prendra fin.



Administrateurs de programme/ responsables de l'élaboration des programmes



Chargés de dossier/autres membres du personnel



Fournisseurs de services



Gouvernement local



Partenaires d'exécution



Responsables politiques

AIDE À LA RÉINTÉGRATION AU NIVEAU INDIVIDUEL



- Administrateurs de programme/responsables de l'élaboration des programmes
- Chargés de dossier/autres membres du personnel
- Fournisseurs de services (chapitres pertinents)
- Responsables politiques
- Partenaires d'exécution
- Gouvernement local (des pays d'accueil et d'origine)

INTRODUCTION

L'aide individuelle à la réintégration est fournie directement aux migrants de retour et à leur famille, généralement sous la forme d'une assistance adaptée (en espèces, en nature ou une combinaison des deux). L'aide à la réintégration doit être adaptée aux besoins spécifiques des personnes de retour et tenir compte des expériences, des capacités, des facteurs de vulnérabilité et des circonstances du retour de chaque migrant. Cet appui personnalisé crée les conditions de l'autonomisation des migrants de retour ; il leur permet de s'approprier le processus de réintégration et de décider eux-mêmes de la meilleure manière d'utiliser l'aide reçue.

La forme et le contenu de l'aide à la réintégration doivent correspondre aux besoins des personnes de retour. Les consultations et les informations fournies à la fois avant et après l'arrivée permettent aux chargés de dossier d'adapter l'aide à la situation particulière de chaque migrant. Cette approche ciblée est particulièrement importante lorsque l'intéressé présente des vulnérabilités spécifiques découlant de la composition de la famille, du sexe, de l'âge, de problèmes de santé ou de dommages psychologiques ou moraux subis au cours de la migration en raison de la violence, de l'exploitation ou de mauvais traitements.

Le présent module donne des informations sur l'aide au niveau individuel, depuis le rôle crucial que jouent les chargés de dossier en fournissant des consultations et des services d'orientation ainsi qu'en évaluant les besoins et les compétences des personnes de retour, jusqu'à l'élaboration d'un plan d'aide à la réintégration. Trois sections mettent en lumière les activités et pratiques exemplaires appuyant la réintégration des migrants de retour sur les plans économique, social et psychosocial au niveau individuel.

Facteurs ayant une incidence sur la réintégration au niveau individuel

Au niveau individuel, plusieurs facteurs ont un impact sur la réintégration. Il s'agit notamment de caractéristiques personnelles ainsi que de facteurs liés à l'expérience globale de la migration, tels que :

Tableau 2.1 : Facteurs individuels pouvant avoir une incidence sur la réintégration

→ Âge	→ Orientation sexuelle
→ Sexe	→ Réseaux sociaux
→ Genre	→ Motivation(s)
→ Identité ethnique et culturelle	→ Identité personnelle
→ Identité religieuse	→ Sécurité personnelle
→ Santé et bien-être	→ Situation financière
→ Compétences et connaissances	→ Caractéristiques psychologiques (affectives, cognitives, comportementales)
→ Situation familiale	→ Temps passé à l'étranger
→ Présence d'un handicap	

La nature de l'expérience migratoire de la personne et les circonstances de son retour sont aussi importantes que les autres facteurs. Ces circonstances peuvent comprendre : la durée de l'absence du migrant ; la situation dans le pays d'accueil ; l'exposition à des maladies, à des problèmes de santé mentale ou à d'autres problèmes sanitaires publics ; des retards causés, par exemple, par le placement en détention avant le retour ; les conditions du retour ou le niveau de préparation à celui-ci ; les ressources disponibles ou l'accès aux informations. Les vulnérabilités individuelles à prendre en compte sont notamment les éventuels besoins des bénéficiaires en matière de santé, et le fait de savoir s'ils ont été victimes de la traite, de la violence, de l'exploitation ou de mauvais traitements ou s'il s'agit d'enfants non accompagnés ou séparés de leur famille. Afin de pouvoir faire face à ces vulnérabilités et d'être en mesure de réaliser pleinement leur potentiel, les migrants de retour auront besoin d'un appui spécifique dans certains domaines (par exemple, d'un soutien psychosocial s'ils ont vécu des expériences douloureuses) au début du processus de réintégration¹⁶.

¹⁶ Pour plus d'informations sur les migrants en situation de vulnérabilité, voir le manuel de *IOM Handbook on Protection and Assistance to Migrants Vulnerable to Violence, Exploitation and Abuse* (2019).

2.1 Consultations dans le cadre de la gestion des dossiers

Le travail effectué par les chargés de dossier, qui consiste à accompagner les personnes de retour dans le cadre de consultations, est l'un des moyens les plus efficaces d'apporter aux intéressés une aide adaptée. La gestion des dossiers est une pratique courante du travail social qui aide les bénéficiaires à subvenir à leurs besoins lorsqu'ils reçoivent les services d'un large éventail de prestataires. Dans le contexte du retour et de la réintégration, la gestion des dossiers peut aider les migrants à s'orienter entre des services de soutien souvent fragmentés.

Si la gestion des dossiers est généralement mise en œuvre au niveau individuel, les chargés de dossier doivent comprendre que les facteurs communautaires et structurels ont également une incidence sur la réintégration. Les chargés de dossier constituent un lien entre le migrant et la communauté dans laquelle il retourne. Ils peuvent également superviser les activités de réintégration au niveau communautaire (*voir le module 3*) en jouant un rôle essentiel dans la fourniture d'une aide intégrée. Pour des informations plus détaillées sur la gestion des dossiers, voir le manuel de *IOM Handbook on Protection and Assistance to Migrants Vulnerable to Violence, Exploitation and Abuse* (2019).

Le présent chapitre donne un aperçu général des consultations à l'intention des chargés de dossier. Il s'agit notamment des éléments suivants :

- 2.1.1 Principaux éléments des consultations à l'usage des chargés de dossier, y compris dans le pays d'accueil
- 2.1.2 Première séance de consultation en vue de la réintégration : guide par étapes

2.1.1 Principaux éléments des consultations à l'usage des chargés de dossier

Les consultations sont une étape fondamentale de la conception, de l'élaboration et de la mise en œuvre de l'aide à la réintégration. Elles sont généralement fournies par les chargés de dossier et ont pour objectif de mobiliser et d'autonomiser les migrants de retour avant leur départ et à leur arrivée dans le pays d'origine. Les consultations consistent à :

- Assurer la **communication** entre une personne ayant un besoin et une autre personne qui aide à y remédier ;
- **Écouter** une personne et lui donner toute son attention ;
- **Poser des questions** afin de recueillir des informations et de témoigner son intérêt ;
- **Faire preuve de respect et de compréhension** afin d'essayer de voir les choses du point de vue de l'autre personne sans la juger ;
- **Donner au bénéficiaire des moyens d'action** en l'aidant à voir ses points forts ;
- **Donner des renseignements** au bénéficiaire afin qu'il puisse faire ses propres choix ;
- Aider le bénéficiaire à prendre **ses propres décisions** ;
- **Fournir une aide** en apportant son soutien et sa compréhension ;
- **Aider le bénéficiaire** à faire le point sur ses besoins, à examiner les options disponibles et à **décider de la marche à suivre**.

La section suivante donne des directives sur les consultations à fournir dans le cadre de la gestion des dossiers en vue de la réintégration. L'annexe 1.A contient des instructions plus détaillées sur les techniques de communication à l'usage des chargés de dossier.

Consultations dans le pays d'accueil

Les consultations fournies en vue de la réintégration sont différentes des consultations liées au retour. Ces dernières ont pour objectif principal d'aider les migrants à prendre la décision de retourner dans leur pays d'origine ou de rester dans le pays d'accueil. Les consultations en vue de la réintégration, en revanche, sont axées sur la manière dont les migrants se réintégreront dans leur pays d'origine une fois qu'ils ont décidé d'y retourner. Chaque fois que cela est possible, les consultations en vue de la réintégration doivent commencer avant le départ, afin que la décision de rentrer soit éclairée et pour préparer l'intéressé au processus de réintégration. Lors d'une séance de consultation effectuée avant le départ, les chargés de dossier doivent être en mesure de fournir au migrant des informations sur le type de services dont il pourra bénéficier, à son retour, dans le pays d'origine, ainsi que des documents dans une langue qu'il comprend. Le contenu de cette séance d'information doit donc être coordonné entre les membres du personnel dans le pays d'origine et le pays d'accueil.



COUP DE
PROJECTEUR

Afin d'éviter malentendus et déceptions, les chargés de dossier doivent donner des informations objectives et impartiales sur le pays d'origine afin que les migrants qui envisagent le retour soient conscients des difficultés et responsabilités qui les attendent. Ils ne doivent parler aux migrants que des services de réintégration auxquels ils auront accès dans le pays d'origine. Les chargés de dossier doivent mentionner à la fois les limites de l'aide et les conditions préalables pour l'obtenir, afin que les migrants puissent planifier leur retour et que leurs attentes concernant celui-ci soient réalistes. Ils doivent éviter d'évoquer les activités de réintégration auxquelles les migrants risquent de ne pas avoir accès, car ces derniers risquent fortement d'être frustrés s'ils s'aperçoivent à un stade ultérieur qu'ils ne peuvent bénéficier d'une assistance plus complète. Les chargés de dossier doivent également tenter de dissiper toute rumeur ou fausse information que les migrants auraient pu entendre concernant l'aide ou le processus de réintégration.



Consultations en face à face avec les membres du personnel du pays d'origine chargés de la réintégration

Ces dernières années, les membres du personnel du bureau de l'OIM en Iraq chargés de l'AVRR se sont rendus dans des centres d'accueil de migrants dans des pays européens afin de mener des consultations collectives avec les migrants irakiens et de fournir des informations aux institutions compétentes du pays hôte. Les membres du personnel de l'OIM, leurs homologues dans les pays d'accueil et les migrants ont perçu ces activités comme très positives. L'expérience a montré que les migrants irakiens accordaient davantage de confiance aux informations provenant d'une organisation indépendante, comme l'OIM, qu'à celles qui provenaient d'une source gouvernementale. Cela s'explique en particulier par le fait que les effectifs recrutés sur le plan national, qui travaillent et vivent en Iraq, peuvent fournir des informations de première main. Si les consultations à distance constituent déjà une étape importante de la préparation globale des migrants avant leur retour, ce sont les consultations collectives en face à face, menées régulièrement par le personnel du pays d'origine dans le pays d'accueil, qui se sont avérées les plus efficaces pour assurer la confiance, l'adhésion et la préparation des bénéficiaires.

2.1.2 Première séance de consultation en vue de la réintégration : guide par étapes

Si les consultations en vue de la réintégration peuvent commencer avant le départ, elles deviennent cruciales après l'arrivée dans le pays d'origine.

Lors de la première séance de consultation dans le pays d'origine, le chargé de dossier fournit aux migrants de retour un soutien psychologique de premier recours et évalue s'il convient de les orienter vers des services spécialisés. Cette première séance doit être axée sur les trois mesures suivantes :

- Fournir à la personne de retour [un soutien psychologique de premier recours](#) ;
- [Recueillir des informations](#) sur la personne de retour, notamment afin d'évaluer les facteurs de vulnérabilité potentiels et de définir ses besoins immédiats ;
- [Donner au bénéficiaire des informations sur le processus d'aide à la réintégration.](#)

On trouvera ci-après les étapes à suivre pour que la première séance de consultation soit fructueuse :



Les chargés de dossier peuvent se reporter à [l'annexe 1.A](#) pour connaître les techniques à suivre lors du premier entretien avec un migrant de retour, ou si le bénéficiaire est en situation de détresse.

Des consultations avec la famille peuvent également être nécessaires. [Voir la section 2.6.2 pour de plus amples informations.](#)

Figure 2.1: Étapes à suivre lors de la première séance de consultation



Étape 1 : Préparer la séance de consultation

Pour préparer la séance de consultation, le chargé de dossier doit examiner les informations fournies par le pays hôte, si cela est possible. Il s'agit notamment de faits et observations concernant la personne de retour, des informations sur ses éventuelles vulnérabilités et des principaux points à discuter en vue d'élaborer un plan de réintégration avant le départ. Le chargé de dossier doit axer ses efforts sur les activités spécifiques à entreprendre avec le migrant de retour, ainsi que sur un plan d'action aux objectifs clairs et réalisables. Il est recommandé aux chargés de dossier de garder à l'esprit les techniques d'écoute active (*voir l'annexe 1.A*), de prévoir suffisamment de temps pour une discussion et de répondre à toutes les questions que pourraient poser les bénéficiaires.

- **Choisir un lieu approprié.** Les consultations doivent se dérouler dans un environnement qui réduit au minimum les interruptions et les facteurs de distraction, et où la vie privée et la confidentialité peuvent être respectées. Il doit s'agir d'un endroit accueillant, confortable et sécurisant, bien aéré et éclairé à la lumière naturelle. Si les consultations sont menées en ligne, le chargé de dossier doit éliminer toutes les sources de distraction du bureau et demander au bénéficiaire de faire de même de son côté, d'être seul et à l'aise dans la pièce.

Si le chargé de dossier se rend chez le bénéficiaire, il lui est recommandé de s'asseoir dans un endroit confortable et discret, à l'écart des autres membres de la famille, et de réduire au minimum les sources de distraction potentielles en éteignant la radio ou la télévision.

- **Choisir le moment et la durée de la consultation.** Le temps nécessaire à une consultation en vue de la réintégration dépend de la complexité de la situation du migrant de retour. Si ce dernier a besoin de davantage de temps ou est fatigué par la consultation, il faudra prévoir plusieurs séances successives. Le chargé de dossier doit choisir un moment de la journée où la consultation ne risque pas d'interférer avec d'autres activités, et se souvenir que des événements importants peuvent empêcher la personne de se concentrer sur l'entretien.
- **Prévenir les bénéficiaires et leur donner des informations sur la séance,** afin qu'ils puissent s'y préparer. Ces informations doivent comprendre des instructions logistiques, par exemple sur les motifs de la consultation, l'heure, le lieu et la manière d'y accéder.
- **Recourir aux services d'un interprète si nécessaire,** afin de faciliter la communication et l'échange d'informations avec la personne de retour. Donner à l'interprète des renseignements sur la séance et sur les dispositions en matière de confidentialité.
- **Recueillir et conserver les informations.** Le chargé de dossier doit disposer d'un système permettant de noter les informations importantes issues des consultations et de les conserver en toute sécurité, en préservant leur confidentialité¹⁷.

Au début de la séance, le chargé de dossier doit saluer le bénéficiaire et lui souhaiter la bienvenue, se présenter et expliquer son rôle professionnel ainsi que celui de l'organisation pour laquelle il travaille. Certains migrants risquent d'être désorientés ou méfiants, en particulier dans le cas d'un retour forcé. Le plus important est de préciser l'objectif de la séance : parler de l'aide à la réintégration et expliquer à l'intéressé qu'il peut à tout moment choisir de rejeter cette aide.

Le chargé de dossier doit expliquer qu'il s'agit d'une réunion confidentielle et que seules des informations spécifiques nécessaires au processus de réintégration pourront être transmises à d'autres professionnels, toujours avec le consentement de la personne de retour. Le chargé de dossier doit permettre au bénéficiaire de se présenter et de poser des questions. La durée de la séance de consultation dépend de nombreux facteurs, notamment l'état mental, le niveau de fatigue et la capacité de concentration du migrant de retour. En observant la communication non verbale du bénéficiaire, le chargé de dossier devrait comprendre quand il est judicieux de proposer une pause ou d'interrompre la séance pour programmer la suivante.

Étape 2 : Créer un climat de confiance

Les premières minutes de l'entretien sont essentielles pour établir une relation de confiance. Le chargé de dossier peut commencer la séance de consultation en posant au bénéficiaire des questions générales et en faisant brièvement la conversation (« Comment vous sentez-vous ? Avez-vous eu du mal à trouver votre chemin jusqu'ici ? »). Il doit éviter de commencer par des questions sur les étapes récentes du voyage de retour. Le fait de faire preuve de respect aide à créer un climat de confiance, ce qui est essentiel à l'établissement d'un dialogue et d'une discussion fructueuse. De temps en temps au cours de la séance, il est bon de rassurer les bénéficiaires sur ce qui est et sera fait pour les aider, sans susciter d'attentes que l'organisation ne sera pas en mesure de satisfaire. Le chargé de dossier doit être prêt à réagir de manière appropriée aux informations qui lui sont confiées et éviter d'exacerber une situation de détresse. Il doit faciliter la discussion et encourager les bénéficiaires à fournir des informations complètes.

¹⁷ Il est particulièrement important d'effectuer une évaluation du rapport risques/avantages ainsi qu'une évaluation de la sensibilité lors du traitement de données personnelles, ainsi que de faire preuve de transparence à cet égard auprès des personnes de retour. Il faut également prendre des précautions raisonnables et nécessaires pour assurer la confidentialité des données personnelles.

Si nécessaire, le chargé de dossier peut proposer au bénéficiaire un soutien psychologique de premier recours. Cela peut consister à fournir des consultations en faisant preuve d'empathie et de soutien (*voir l'annexe 1.A*), à offrir les premiers secours psychologiques à un migrant particulièrement stressé lors des entretiens (*voir l'annexe 1.C*) ou à orienter le bénéficiaire vers des services de suivi psychologique ou autres services spécialisés de santé mentale ou psychosociaux (*voir la section 2.6.3*).

Étape 3 : Expliquer le processus d'aide à la réintégration

Les chargés de dossier doivent expliquer le processus de consultation ainsi que la manière dont fonctionne l'aide à la réintégration de manière générale. Ils doivent également demander aux migrants de retour s'ils comprennent ce qu'on leur explique, s'ils l'acceptent et s'ils donnent leur consentement. Les chargés de dossier doivent rappeler aux migrants de retour qu'ils ont le droit de les interrompre chaque fois qu'ils ont une question à poser. Cela permettra aux migrants de prendre des décisions. L'entretien pouvant susciter des réactions émotionnelles, les chargés de dossier doivent régulièrement demander aux bénéficiaires comment ils se sentent et s'il est possible de procéder au prochain point ou si une pause est nécessaire.

Les options en matière de réintégration peuvent être expliquées en détail plus tard, mais il est important que les bénéficiaires aient une bonne compréhension du processus. Les chargés de dossier doivent donner aux migrants de retour une idée réaliste des possibilités et des options disponibles. Ils ne doivent pas susciter d'attentes irréalistes qui pourraient nuire à la réintégration effective des migrants et créer un sentiment de frustration, voire de colère.

Étape 4 : Évaluer les facteurs de vulnérabilité

Les chargés de dossier devraient avoir reçu des informations sur les besoins et vulnérabilités des migrants avant leur retour. Toutefois, parce que ces informations peuvent être incomplètes ou parce que de nouveaux besoins et vulnérabilités peuvent apparaître à l'arrivée, les besoins, vulnérabilités et risques immédiats doivent être (ré)évalués dès l'arrivée dans le pays d'origine.

Il est essentiel de recenser les situations de vulnérabilité potentielles afin de pouvoir déterminer la nature et le calendrier de l'aide nécessaire dans le pays d'origine. Les migrants doivent être orientés de toute urgence vers les services compétents s'ils révèlent des informations pouvant mettre leur vie en danger ou nécessitant une attention d'urgence. Des informations détaillées sur l'évaluation des besoins, vulnérabilités et capacités des migrants de retour sont présentées à la section 2.2.

Étape 5 : Concevoir le plan de réintégration

Cette partie de la séance de consultation a pour objectif d'aider les migrants de retour à envisager leur avenir dans un esprit positif et de manière proactive. Le plan de réintégration ne se limite pas à l'éventuelle assistance fournie : il doit être plus large et couvrir différents aspects et facteurs de la réintégration – une sorte de « plan de vie » comprenant les objectifs des migrants de retour ainsi que les actions devant être menées par les intéressés comme par l'organisation qui fournit l'assistance. Le plan de réintégration devrait mettre en lumière les points forts et ressources des bénéficiaires, qui sont autant d'éléments essentiels pouvant faciliter le processus de réintégration. Dans le même temps, il est important que les migrants de retour parlent ouvertement des difficultés, problèmes et obstacles liés au retour afin que ceux-ci puissent être réglés, lorsque cela est possible.



Les chargés de dossier pourront trouver à *l'annexe 1.F* des orientations plus précises sur la manière d'aborder ces domaines et questions à poser.

La séance de consultation doit non seulement permettre de recueillir des informations essentielles en vue de concevoir un plan de réintégration adapté, mais également aider les bénéficiaires à trouver le juste équilibre entre attentes et réalité. Afin de faire face aux attentes des migrants de retour, le chargé de dossier doit, tout au long du processus de consultation, parler de façon ouverte et transparente des services d'aide à la réintégration disponibles, de leurs limites et des conditions à remplir pour y accéder.

Les chargés de dossier doivent inviter les bénéficiaires à exprimer leurs aspirations et leurs attentes, et à préciser leurs compétences et centres d'intérêt. Les personnes de retour doivent être encouragées à réfléchir à la manière dont leur expérience de la migration pourrait leur servir une fois de retour dans leur pays d'origine.

Étape 6 : Clore la première séance et planifier le suivi

Au début, la création ou la révision d'un plan individuel d'aide à la réintégration peut être chronophage. S'ils en ont le temps, les chargés de dossier doivent effectuer les évaluations décrites dans la section suivante (2.2) et concevoir un plan de réintégration (*voir la section 2.3*) avant de clore la première séance de consultation. La section 2.3 donne des orientations sur l'élaboration ou la révision de plans de réintégration concrets et spécifiques pour les personnes de retour et leur famille.

Toutefois, la création d'un plan de réintégration nécessite parfois une séance de consultation distincte. Si le chargé de dossier décide, en accord avec le bénéficiaire, de programmer une réunion pour concevoir le plan de réintégration spécifique, il doit clore la séance en résumant les points les plus importants et choisir la date de la séance de suivi.

Si, comme il est recommandé, le migrant a élaboré un plan de réintégration avant le départ, ce plan doit être revu et de nouveau examiné lors de la première séance qui aura lieu après l'arrivée, car des changements peuvent s'être produits entre-temps.

Lors de la première séance de consultation, il peut être vital d'orienter immédiatement le migrant de retour vers des services de santé appropriés – y compris de santé mentale. (*Voir à la section 2.6.2 la liste des cas nécessitant une orientation immédiate vers des services de suivi spécialisés.*)

Les consultations en vue de la réintégration ne sont pas une activité ponctuelle, mais un processus continu. Même une fois qu'un plan de réintégration a été créé et ses points mis en œuvre, les chargés de dossier doivent rester en contact régulier avec les migrants de retour afin de vérifier si le processus de réintégration se déroule conformément au plan, de limiter les éventuelles difficultés ou les moments pénibles et de tirer parti des nouvelles possibilités. (*Voir la section 2.3.3 pour plus d'informations sur le suivi de la réintégration.*)

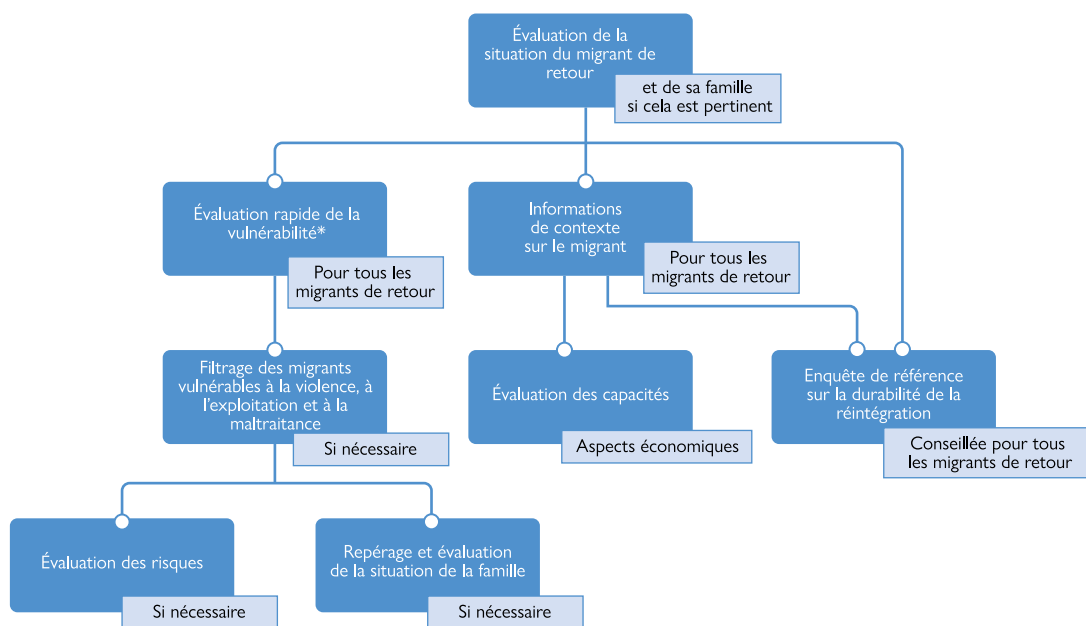
2.2 Évaluation des besoins et compétences de la personne de retour

Les évaluations individuelles permettent de déterminer les capacités et points faibles des migrants de retour, ainsi que les facteurs de risque et de protection. Ces évaluations fournissent des informations qui serviront à adapter chaque plan de réintégration à son bénéficiaire ; elles doivent être révisées si les circonstances évoluent. Le graphique ci-dessous montre quelles évaluations effectuer pour quel type de migrant et à quel moment.

Le présent chapitre donne un aperçu général des évaluations à mener pour collecter les informations nécessaires avant de mettre au point un plan de réintégration :

- 2.2.1 Évaluation de la vulnérabilité
- 2.2.2 Évaluation des risques
- 2.2.3 Évaluation de la situation familiale
- 2.2.4 Évaluation des compétences
- 2.2.5 Utilisation de l'enquête sur la durabilité de la réintégration comme outil d'évaluation

Figure 2.2 : Évaluations conseillées avant l'élaboration d'un plan de réintégration



* Il convient de noter que si cette évaluation rapide révèle des facteurs de vulnérabilité potentiels, les évaluations de suivi doivent être entreprises dès que possible.

Si l'on veut concevoir un plan de réintégration adapté au bénéficiaire, les évaluations doivent être effectuées dès que possible, de préférence avant le retour. S'ils reçoivent des informations sur le bénéficiaire avant son retour, les membres du personnel œuvrant dans le pays d'origine seront en mesure de lui apporter une aide appropriée à son arrivée. Après l'arrivée, les informations fournies par le pays d'accueil doivent être réévaluées par le personnel chargé de l'aide à la réintégration. Une coordination étroite entre les membres du personnel des pays d'accueil et d'origine est cruciale pour favoriser une réintégration sans heurts. Pour un exemple de cette coordination, voir l'étude de cas n° 2 ci-après.



Étude de cas n° 2 : Coopération avant le départ entre les bureaux de pays de l'OIM en Afghanistan et en Autriche

Depuis 2012, les bureaux de l'OIM en Afghanistan et en Autriche collaborent dans le cadre de projets de réintégration. La réactivité, une communication efficace et la volonté d'adapter et d'améliorer continuellement les méthodes de réintégration se sont avérées des conditions préalables indispensables pour faciliter le processus de réintégration pour les personnes qui retournent dans leur pays, souvent dans un contexte difficile.

Une coopération solide s'établit dès la phase de conception du projet, où les deux bureaux fournissent des contributions égales en matière de contenu et d'élaboration du budget. Afin d'appuyer une gestion des dossiers harmonieuse et efficace, les deux bureaux suivent les mêmes procédures opérationnelles permanentes. Ils conservent des informations sur tous les membres du personnel engagés sur les projets ainsi que sur les détails administratifs des deux bureaux, décrivant les rôles et responsabilités de tous les acteurs du processus de retour et de réintégration. Ensemble, les deux bureaux élaborent des documents d'information destinés aux migrants de retour et les traduisent dans les langues locales.

Lors de la mise en œuvre des projets, la continuité de la communication et du partage d'informations est assurée au moyen de courriels et de sessions Skype ; les questions spécifiques telles que le suivi sont examinées lors de séminaires en ligne. Le personnel du bureau de l'OIM en Afghanistan fournit régulièrement des contributions aux séances d'information que le bureau de l'OIM en Autriche organise pour les migrants avant le départ. Cela permet de gérer les attentes des bénéficiaires, aide à renforcer leur confiance et leur donne un aperçu réaliste des possibilités et des difficultés qui se présenteront à leur retour.

La coordination et les visites de suivi en Afghanistan comme en Autriche renforcent la coopération établie, car elles offrent une meilleure compréhension des réalités du travail, des exigences en matière de procédure et du contexte avant le départ et après l'arrivée pour les migrants de retour. En outre, ces visites sont une occasion pour le personnel de l'OIM de s'entretenir avec les partenaires et avec d'autres organisations afin de les informer et de renforcer la confiance. Elles sont également un moyen de développer des réseaux de prestataires vers lesquels orienter les bénéficiaires, et donc de renforcer la durabilité de la réintégration, par exemple dans le domaine de la santé ou de l'enseignement et la formation techniques et professionnels. De même, les réunions de coordination organisées en Autriche sont une occasion, pour le personnel du bureau de l'OIM en Afghanistan, de fournir aux principales parties prenantes des informations à jour sur la situation dans ce pays.



Conseils utiles :

- Renforcer les capacités du personnel afin de faciliter la communication et la coopération interculturelles ;
- Recueillir les commentaires des migrants après leur retour afin de pouvoir donner aux futurs bénéficiaires des attentes réalistes.

2.2.1 Évaluation de la vulnérabilité

Tous les migrants de retour devraient faire l'objet d'une évaluation de la vulnérabilité, de préférence avant le départ, puis de nouveau à leur arrivée dans le pays d'origine (*voir Étape 4*).

Il faut recenser rapidement les vulnérabilités individuelles et au niveau des ménages afin de déterminer si elles risquent d'entraver le processus de réintégration. Ce recensement rapide aide également les membres du personnel à élaborer des mesures de protection et de prévention ; il s'agit d'une mesure cruciale pour mettre au point un plan de réintégration efficace.



Définition d'un migrant en situation de vulnérabilité

Les migrants en situation de vulnérabilité sont des migrants qui ne peuvent de fait pas jouir de leurs droits de l'homme, qui sont particulièrement exposés à des risques de violations et de violences et qui, en conséquence, ont le droit de demander une protection accrue de la part des débiteurs d'obligations. Les situations de vulnérabilité qui menacent les migrants découlent de divers facteurs qui peuvent coexister ou se recouper, s'influencer ou s'exacerber réciproquement et évoluer au fil du temps en fonction des circonstances. Les facteurs qui mettent un migrant en situation de vulnérabilité peuvent être ceux qui l'ont poussé à quitter son pays d'origine, se produire au cours du transit ou à l'arrivée à destination (que la décision initiale de migrer ait été prise librement ou non) ou être liés à son identité ou à sa situation. Dans ce contexte, la vulnérabilité doit être comprise comme étant à la fois personnelle et liée à la situation. (Adapté de *IOM Glossary on Migration*, 2019.)

Le formulaire d'évaluation rapide de la vulnérabilité et le formulaire de filtrage des migrants vulnérables à la violence, à l'exploitation et à la maltraitance sont des outils qui doivent être utilisés avant le départ, puis de nouveau à l'arrivée des migrants dans leur pays d'origine. Ils seront bientôt disponibles en ligne. Ces évaluations doivent être effectuées par des membres du personnel qualifiés. Le processus d'évaluation complet analyse tous les facteurs potentiels de vulnérabilité pour l'individu, y compris au sein de sa famille.

Certains facteurs de vulnérabilité exigent une intervention directe pour répondre aux besoins immédiats avant et après l'arrivée. Si les évaluations montrent que des adultes risquent d'être victimes de violence domestique ou d'autres types de violence, ces personnes auront probablement besoin d'une protection et de mesures de sécurité. D'autres facteurs de vulnérabilité exigent des réponses à plus long terme qui doivent figurer dans le plan de réintégration des migrants (par exemple, pour garantir le suivi des affections chroniques). Les résultats des évaluations de la vulnérabilité doivent être transmis au personnel du pays d'origine avant le voyage du migrant, et ce uniquement avec le consentement de ce dernier.



Pour des informations plus détaillées sur le recensement des migrants en situation de vulnérabilité et l'aide à leur apporter, prière de se référer au manuel de l'OIM sur l'aide directe aux victimes de la traite (*The IOM Handbook on Direct Assistance for Victims of Trafficking*) ainsi qu'au manuel de *IOM Handbook on Protection and Assistance to Migrants Vulnerable to Violence, Exploitation and Abuse (2019)*.¹⁸

¹⁸ L'on s'intéresse particulièrement, dans ce manuel, à un sous-ensemble de migrants vulnérables : ceux qui sont exposés à la violence, à l'exploitation et aux mauvais traitements. L'emploi du terme « migrants vulnérables » doit s'entendre comme faisant référence à ce sous-ensemble de migrants.

Considérations relatives à la vulnérabilité en matière de santé

Un examen élémentaire de l'état de santé ou, au minimum, le dépistage des besoins spécifiques en matière de santé, doit être effectué dans le cadre de l'évaluation de la vulnérabilité pour tous les migrants de retour avant leur départ. Si nécessaire et si le migrant y consent, des évaluations physiques doivent suivre. Lorsqu'un migrant a des besoins en matière de santé, les chargés de dossier doivent en être informés. Il est nécessaire de connaître parfaitement les services de santé disponibles dans le pays d'origine pour élaborer un plan de transition avant le retour. Cela permet de déterminer, par exemple, si un migrant pourra continuer à prendre les mêmes médicaments ou bénéficier des mêmes traitements (en particulier en ce qui concerne la santé mentale et les maladies auto-immunes) dans le pays d'origine.

Dans les contextes où les besoins en matière de santé (par exemple, de diagnostics, de praticiens, de médicaments) pour soigner des maladies chroniques (telles que l'asthme, une maladie rénale, le diabète, le VIH) ne peuvent être satisfaits dans le pays d'origine, la réinstallation doit être examinée en collaboration avec les fournisseurs de services de santé du pays hôte et du pays d'origine. Les options, qui nécessitent toutes des consultations prolongées, sont les suivantes :

1. **Ne pas revenir.** Le retour ne doit pas avoir lieu si le migrant reçoit, dans le pays d'accueil, des traitements permettant de prolonger ou de sauver sa vie, et s'il lui est impossible de recevoir ce type de traitement dans le pays d'origine. Les patients peuvent souhaiter rentrer même dans ces circonstances. Toutefois, le retour ne doit pas être facilité s'il s'avère que l'absence de services essentiels (par exemple, la dialyse) entraînera la mort de l'intéressé.
2. **Poursuivre le retour.** Le patient peut se trouver au stade terminal et préférer recevoir des soins palliatifs moins sophistiqués auprès de sa famille et de ses proches plutôt que rester seul dans un hôpital doté de davantage de ressources. Lorsqu'un système de prise en charge est disponible, mais limité, dans le pays d'origine, des efforts supplémentaires doivent être faits pour aider la personne de retour à accéder à cette prise en charge.
3. **Se réinstaller ailleurs.** Cela n'est pas toujours possible, mais si cette option existe, elle doit être étudiée.

Dans de telles situations, il est difficile de donner des directives aux chargés de dossier ; les décisions doivent donc être prises en collaboration avec les spécialistes, avec des collègues de confiance et, plus important encore, avec les intéressés.

La continuité des soins doit être une priorité pour ceux qui travaillent auprès de migrants en situation de vulnérabilité, en particulier lorsqu'il s'agit des besoins en matière de santé. Le bénéficiaire doit être informé de tout changement de médicaments ou de protocole thérapeutique, et ces changements ne doivent être opérés qu'avec la pleine participation et le consentement de l'intéressé.

2.2.2 Évaluation des risques

Si des migrants de retour sont considérés comme vulnérables, les chargés de dossier doivent procéder à une évaluation des risques et mettre en place un plan de sécurité individualisé. Des directives sur la manière de procéder sont énoncées dans le manuel de *IOM Handbook on Protection and Assistance to Migrants Vulnerable to Violence, Exploitation and Abuse* (2019).



Cas nécessitant une attention particulière : les victimes de la traite

Les personnes qui tentent de se réintégrer dans leur communauté d'origine après avoir été victimes de la traite d'êtres humains peuvent avoir des besoins particuliers et des préoccupations qui doivent être pris en compte lors de la réintégration. Par exemple, les victimes de la traite peuvent avoir besoin de davantage de soutien en ce qui concerne le regroupement familial et la reconstruction de réseaux sociaux. Le repérage de la famille avant le départ est parfois nécessaire à la réintégration, pour que les victimes puissent retourner dans leur propre communauté. Il peut être nécessaire d'expliquer à la famille ce que la victime a subi lors de son voyage. S'il existe un risque de rejet social ou d'isolement en raison de la stigmatisation associée à la traite d'êtres humains, les chargés de dossier doivent faire appel à des ONG locales, à des fournisseurs de services locaux ou à des membres du personnel qualifiés pour des recommandations sur la manière de faciliter l'acceptation familiale. Les victimes de la traite peuvent également avoir davantage besoin d'un logement temporaire, de services médicaux et psychologiques ou de mesures spéciales si elles sont exposées à des risques à leur retour. Il est crucial de préparer la réponse à ces besoins supplémentaires avant le retour. Le manuel de l'OIM sur l'aide directe aux victimes de la traite (*The IOM Handbook on Direct Assistance for Victims of Trafficking*) et le manuel de *IOM Handbook on Protection and Assistance to Migrants Vulnerable to Violence, Exploitation and Abuse* (2019) donnent des orientations approfondies sur la manière d'aider les victimes de la traite.

2.2.3 Évaluation de la situation familiale

Les membres de la famille peuvent jouer un rôle important dans le processus de prise de décision d'un migrant. Une évaluation de la situation familiale, en particulier pour les migrants considérés comme vulnérables, peut fournir de précieuses informations sur les facteurs susceptibles de favoriser – ou d'entraver – la réussite de la réintégration. On parle également « d'évaluation de la situation du ménage ». Pour plus d'informations sur ce type d'évaluation, voir les outils proposés dans le manuel de l'OIM sur l'aide directe aux victimes de la traite (*The IOM Handbook on Direct Assistance for Victims of Trafficking*) ainsi que dans le manuel de *IOM Handbook on Protection and Assistance to Migrants Vulnerable to Violence, Exploitation and Abuse* (2019).

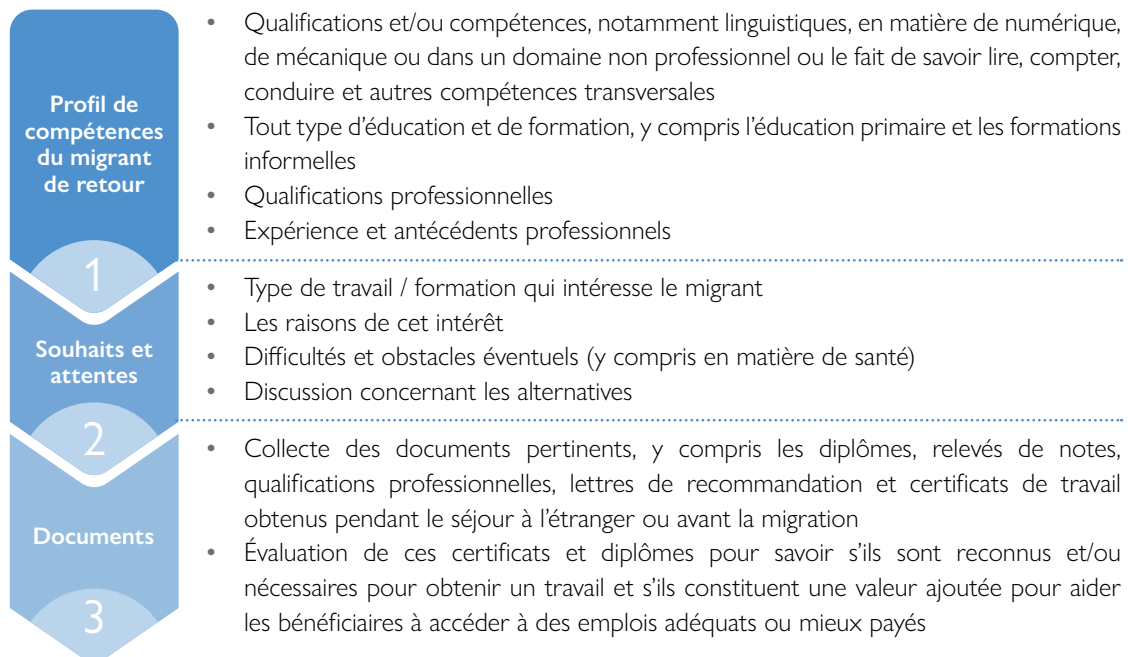
2.2.4 Évaluation des compétences

L'élaboration du plan de réintégration doit être précédée d'une évaluation des compétences. Il est important de recueillir des informations sur les compétences, le niveau d'éducation et les aspirations du migrant pour :

- Adapter à chaque cas l'aide à la réintégration, en particulier l'aide économique ;
- Repérer et résoudre toute inadéquation entre les compétences et la formation d'un migrant de retour et les compétences demandées dans le pays d'origine ;
- Faire en sorte que chaque bénéficiaire sente que l'aide à la réintégration est adaptée à ses besoins et points forts et qu'il a une chance d'atteindre ses objectifs ;
- Établir la confiance et encourager l'appropriation du processus de réintégration.

La figure ci-dessous présente les étapes que l'on peut suivre pour évaluer les compétences des migrants de retour.

Figure 2.3 : Étapes de l'évaluation des compétences d'un migrant de retour



Plusieurs outils sont disponibles pour faciliter une évaluation individuelle des compétences, tels que :

- [L'outil européen multilingue de profilage des compétences des ressortissants de pays tiers](#), conçu à l'intention des organisations aidant les ressortissants de pays tiers en vue de l'intégration professionnelle, avec une configuration permettant aux organisations de créer leur propre questionnaire sur mesure ;
- Le [Skills Health Check](#) (Royaume-Uni), qui recense les compétences et qualifications des demandeurs d'emploi afin d'aider les migrants de retour à orienter leur plan de carrière ;
- La [Classification internationale type de l'éducation de l'UNESCO](#).

Ces tests évaluent les compétences ou les qualifications spécifiques des bénéficiaires, quelle que soit la façon dont elles ont été acquises. Elles peuvent avoir été obtenues par des moyens associant formation et éducation formelles ou informelles, par le travail ou l'expérience générale.

Les chargés de dossier peuvent orienter les migrants vers des tests d'évaluation des compétences si une ou plusieurs des structures suivantes sont présentes dans le pays d'origine et sont disposées à coopérer dans le cadre du mécanisme de suivi du programme de réintégration :

- **Les instituts de validation des acquis de l'expérience (VAE)** proposent une évaluation et délivrent des certificats qui attestent des compétences de l'intéressé, sur la base des normes professionnelles, quelle que soit la façon dont ces compétences ont été acquises. La VAE est importante pour les travailleurs indépendants à la recherche d'un emploi, les travailleurs qui cherchent à progresser dans leur carrière, les travailleurs de l'économie informelle qui souhaitent passer à un emploi formel et les praticiens qui souhaitent entreprendre un parcours scolaire. La VAE est très importante dans le contexte de la migration de retour, car elle permet aux travailleurs de faire reconnaître dans leur pays d'origine les compétences qu'ils ont acquises à l'étranger.
- **Les infrastructures d'évaluation des compétences générales** comprennent notamment celles qui sont fournies par les centres d'EFTP. Les centres d'évaluation ont souvent recours à plusieurs méthodes ou stratégies pour mesurer les performances individuelles, les compétences et les qualifications d'une personne. Ils disposent de toute une gamme de méthodes d'évaluation pour les différentes compétences professionnelles.
- **Les services publics de l'emploi (SPE) et les agences d'emploi privées (AEP)** sont généralement des services qui aident les personnes à la recherche d'un travail à trouver un employeur et proposent souvent d'autres services tels que des conseils et une orientation professionnelle, des stages de recherche d'emploi et d'autres formes de consultations intensives destinées aux personnes ayant des difficultés à trouver un emploi. Dans les pays où des SPE ou des AEP sont disponibles et proposent des évaluations des compétences sur place, il faut envisager d'orienter vers ces services les migrants qui sont déjà susceptibles de posséder les qualifications et les compétences requises pour le travail prévu dans leur plan de réintégration. Pour les migrants qui remplissent les conditions requises pour le placement professionnel, l'évaluation des compétences doit être directement liée à l'aide à la recherche d'emploi et au système de mise en relation prévu par les SPE ou les AEP.
- **Les employeurs qui fournissent des évaluations des compétences et des formations sur le tas permettent aux migrants de retour** de travailler pour démontrer leur niveau de qualification, ou de s'exercer sur un cadre restreint autorisé. En fonction du système de réglementation du pays d'origine, un migrant de retour peut également se voir délivrer un permis conditionnel ou provisoire, qui sera rendu permanent une fois que ses compétences auront été vérifiées au cours de sa période d'essai.

Si aucune des structures susmentionnées n'est présente dans le pays d'origine, le chargé de dossier doit mettre en place, en coordination avec les ONG et organisations de la société civile concernées, un service d'évaluation des compétences lié au cadre national des certifications.

Si certains prestataires (par exemple, les services publics de l'emploi dans la plupart des contextes) proposent gratuitement des évaluations des compétences, d'autres peuvent faire payer aux migrants de retour un droit variable qui dépend du prestataire et de l'éventail de qualifications et de compétences évaluées.

2.2.5 Utilisation de l'enquête sur la durabilité de la réintégration comme outil d'évaluation

Pour procéder à une évaluation globale du niveau de réintégration d'un migrant de retour, on peut avoir recours au système de notation de l'enquête sur la durabilité de la réintégration¹⁹. Ce système de notation évalue la capacité du migrant de retour à parvenir à une réintégration durable sous l'angle économique, social et psychosocial (*voir la section 1.3* pour une explication de ces trois aspects).

Avoir recours à cette enquête lors de la phase d'évaluation peut servir trois objectifs :

- Elle fournit une méthode globale et normalisée pour adapter l'aide à la réintégration ;
- Elle établit un ensemble d'indicateurs communs permettant de fixer un niveau de référence pour le suivi des progrès accomplis par les migrants sur la voie de la réintégration durable au fil du temps ;
- Elle aide les chargés de dossier à repérer les migrants dont les besoins en matière de réintégration risquent d'être plus élevés : ceux qui obtiennent une note basse sont susceptibles d'avoir besoin de davantage de soutien et de suivi.

Lorsque cet outil est utilisé tout au long du processus de réintégration, les informations recueillies peuvent servir à répondre à la question suivante : dans quelle mesure les migrants de retour sont-ils parvenus à une réintégration durable dans leur communauté de retour ? Il est important de noter que l'enquête sur la durabilité de la réintégration ne remplace pas, en tant qu'outil d'évaluation, les évaluations précitées : celles-ci doivent toujours être utilisées pour recenser les domaines d'intervention spécifiques.

Comprendre les résultats de l'enquête

Le système de notation donne les résultats suivants :

- Une note de réintégration composite qui mesure la durabilité globale de la réintégration, et sert donc de mesure de base générale ;
- Trois notes dimensionnelles qui mesurent la durabilité sous chaque angle de la réintégration (économique, social et psychosocial), et peuvent mettre en lumière des différences de statut et de progrès entre ces trois aspects, ainsi que les domaines dans lesquels une aide supplémentaire pourrait être souhaitable. Deux migrants qui obtiennent une note composite équivalente peuvent avoir obtenu des notes dimensionnelles très différentes, qui ne révèlent pas les mêmes besoins ni expériences en matière de réintégration.



Pour des informations plus détaillées sur l'utilisation de l'enquête sur la durabilité de la réintégration, y compris les indicateurs et l'outil d'enquête, *voir l'annexe 4*.

Utilisation des résultats dans le cadre de la gestion des dossiers et de la planification de la réintégration

Toutes les notes sont comprises entre 0 et 1. Les chargés de dossier peuvent utiliser le système de calcul proposé pour traiter automatiquement les réponses obtenues et produire la note de réintégration. Les chargés de dossier peuvent ensuite ajuster le degré d'intensité de la gestion et de l'aide à la réintégration :

¹⁹ Ce système de notation a été élaboré sur la base des conclusions du projet MEASURE de réintégration durable en Méditerranée de l'OIM (2017), financé par le Département du développement international (DFID) du Royaume-Uni. La conception de l'enquête a été testée grâce à un travail qualitatif et quantitatif mené sur le terrain dans cinq pays d'origine clé : l'Afghanistan, l'Éthiopie, l'Iraq, le Sénégal et la Somalie. Pour plus d'informations, voir [Samuel Hall/OIM, 2017](#).

une approche de la gestion des dossiers plus intense serait souhaitable lorsque la note composite et/ou les notes dimensionnelles sont inférieures à 0,33. Si la note est supérieure à 0,66, les chargés de dossier peuvent adopter une approche non interventionniste avec un soutien moins important sur toute la ligne ou seulement pour la dimension de la réintégration pour laquelle le bénéficiaire a obtenu une note élevée. En comprenant les besoins des bénéficiaires en matière de réintégration grâce au système de notation, les chargés de dossier sont en mesure de consacrer leurs efforts, leurs services et leurs ressources aux domaines où ils sont le plus nécessaires.



CONSEIL

Il importe de faire preuve de prudence au moment d'interpréter les notes obtenues par des bénéficiaires dont un grand pourcentage de réponses entre dans la catégorie « je ne sais pas/je ne souhaite pas répondre ». Il est recommandé que lorsque cette réponse est donnée plus de sept fois (plus de 20 % des indicateurs), le nombre de réponses « je ne sais pas/je ne souhaite pas répondre » soit indiqué en sus des notes de réintégration. Cela permettra de souligner que le degré d'exactitude de la note risque d'être plus faible.

2.3 Planification et suivi de la réintégration

Un plan de réintégration est un outil permettant aux migrants de retour de définir, avec l'appui du chargé de dossier, leurs objectifs en matière de réintégration et de planifier le type d'appui nécessaire ainsi que la manière dont il sera fourni. Le plan est élaboré grâce à une bonne compréhension des compétences, des besoins et des motivations de la personne de retour, ainsi que du contexte dans lequel elle revient, y compris les difficultés, les possibilités et les services disponibles. Un plan de réintégration doit être établi pour chaque migrant qui reçoit l'aide d'une organisation œuvrant dans ce domaine.

L'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de réintégration réussi suivent quatre grandes étapes :

- Recenser et analyser les objectifs et motivations personnels du migrant de retour en vue du processus de réintégration (*obtenus à l'Étape 6 de la première séance de consultation, voir la section 2.1.1*) ainsi que les conclusions des évaluations individuelles (*voir la section 2.2*) et les informations issues des évaluations du contexte (*voir la section 1.4.2*) ;
- Utiliser la grille de faisabilité ou un autre instrument pour déterminer les activités d'appui appropriées, énumérées à la *section 2.3.1 (voir la section 1.4.3 pour des informations sur l'élaboration de grilles de faisabilité)* ;
- Élaborer un projet de plan de réintégration complet, comme indiqué au *chapitre 2.3.2* (une suggestion de modèle figure à *l'annexe 3*) ;
- Mettre en place un suivi régulier, comme expliqué au *chapitre 2.3.3*.

S'il est préférable de mettre au point et de perfectionner les plans de réintégration dans le mois qui suit le retour d'un migrant dans son pays d'origine, il est également préférable de pouvoir conserver une certaine marge de manœuvre en ce qui concerne les calendriers et les délais des programmes individuels. Les migrants n'ont pas tous les mêmes besoins et ne peuvent pas toujours se conformer à la même structure d'aide à la

réintégration, en particulier lorsqu'ils sont en situation de vulnérabilité. Cela peut poser problème lorsque les sources de financement imposent des critères d'éligibilité rigides et que le poids de la responsabilité repose sur le seul migrant. Il est donc important de plaider, le cas échéant, pour des dérogations aux règlements et des délais plus souples.

Le présent chapitre fournit des données plus détaillées sur la conception et la mise en œuvre d'un plan de réintégration (voir les annexes pour des orientations supplémentaires) :

- 2.3.1 Utilisation de la grille de faisabilité
- 2.3.2 Éléments d'un plan de réintégration individuel
- 2.3.3 Planification et suivi de la réintégration

2.3.1 Utilisation de la grille de faisabilité

La section 1.4.3 guide le personnel tout au long du processus d'élaboration de grilles de faisabilité dans le cadre d'un programme de réintégration. La présente section donne aux chargés de dossier des orientations sur l'utilisation des grilles, une fois qu'elles sont mises au point.

La grille de faisabilité est un outil que le chargé de dossier peut utiliser pour aider un migrant de retour à concevoir un plan de réintégration individuel. Elle présente diverses options pour faire face aux besoins économiques, sociaux et psychosociaux du bénéficiaire et pour déterminer les conditions dans lesquelles ces interventions sont le plus appropriées. La grille complète est disponible à [l'annexe 5](#).

La grille de faisabilité permet d'adapter l'aide aux bénéficiaires, c'est-à-dire de sélectionner les services de réintégration destinés aux migrants de retour, à leur famille ou à leur communauté en fonction des circonstances individuelles et des obstacles rencontrés dans le processus de réintégration.

Les chargés de dossier doivent adapter les mesures de soutien aux migrants par modules. Dans la pratique, cela signifie que la nature, la durée et l'intensité des services de réintégration doivent correspondre aux besoins, aux capacités et aux intentions du bénéficiaire et de sa famille. Par exemple, une évaluation des compétences associée à un programme de trois mois d'EFTP sera utile pour un migrant, tandis qu'un autre aura seulement besoin d'être orienté vers un bureau local de service public de l'emploi pour une réintégration réussie sur le marché du travail.

2.3.2 Éléments d'un plan de réintégration individuel

La structure d'un plan de réintégration individuel varie d'un contexte et d'une organisation à l'autre, mais elle peut être calquée sur le modèle recommandé à [l'annexe 3](#). Il faut généralement traiter les éléments ci-après, qui couvrent les aspects économiques, sociaux et psychosociaux de la réintégration :

- Ressources financières allouées (*aide en espèces ou en nature, voir Tableau 2.2*)
- Activités génératrices de revenus
- Formation professionnelle ou apprentissage
- Logement, alimentation et nutrition
- Besoins juridiques et en matière de documents

- Éducation et développement des compétences
- Besoins médicaux et liés à la santé
- Transport
- Sécurité
- Besoins psychosociaux
- Besoins de la famille et consultations

Le plan de réintégration doit tenir compte des informations recueillies lors de l'évaluation des besoins et donner une vue d'ensemble des services qui seront nécessaires aux migrants de retour, en fournissant notamment les coordonnées de fournisseurs de services. Il doit expliquer quand le dossier fera l'objet d'un suivi et de quelle manière, comment les commentaires du bénéficiaire seront pris en compte et comment les informations seront échangées entre le migrant de retour, le chargé de dossier et d'autres fournisseurs de services, en tenant compte de la vie privée et du principe de confidentialité.

Les plans de réintégration doivent en outre comporter une estimation de la durée pendant laquelle les migrants auront besoin d'accéder aux services. Dans la mesure du possible, ils doivent comprendre des informations sur l'achèvement de la gestion du dossier ou la clôture de celui-ci. La transition vers des services généraux devrait être examinée le cas échéant (par exemple, pour les personnes ayant des besoins médicaux ou psychosociaux sur le long terme). Les formulaires de consentement devraient comprendre toutes les composantes et être mis à jour chaque fois que le plan est modifié.



Prière de se reporter aux chapitres pertinents du présent Module pour des directives détaillées sur les modalités d'aide dans les domaines économique (2.4), social (2.5) et psychosocial (2.6).

Orientation vers les services existants

L'efficacité de la gestion des dossiers est largement tributaire de la solidité des liens et des mécanismes d'orientation dans le lieu de retour. Les mécanismes d'orientation sont des moyens formels ou informels de (re)créer des réseaux avec les organisations, les organismes et les prestataires existants. En coordonnant les services grâce à l'établissement de liens, l'objectif ultime est d'assurer aux bénéficiaires l'accès à un continuum de services, étant donné qu'il sera rarement possible ou approprié pour une seule organisation de répondre à tous les besoins de l'intéressé.

Dans le contexte du retour, le chargé de dossier oriente un migrant vers un service dans l'intention de répondre à ses besoins en matière de réintégration. Le processus d'orientation doit :

- Comprendre des informations sur la procédure ;
- Tenir compte des questions de vie privée, de protection des données et de confidentialité, en particulier lorsque des données personnelles sont échangées ;
- Comprendre un processus de suivi.

Pour plus d'informations sur la création et le renforcement des mécanismes d'orientation dans les pays d'origine, voir la section 4.1.3.

Aide en espèces et en nature

Dans certains programmes, la fourniture directe d'une aide en espèces est un moyen de répondre aux besoins des migrants de retour, tout en renforçant leur capacité à déterminer la meilleure façon de satisfaire ces besoins. Toutefois, ces transferts de fonds comportent des risques et inconvénients potentiels. Le tableau ci-après présente les principaux critères et questions à prendre en compte pour choisir entre l'aide en espèces, l'aide en nature et une combinaison des deux.

Tableau 2.2 : Critères de prise de décision pour choisir entre l'aide en espèces et l'aide en nature

Niveau	Éléments à prendre en considération
Élaboration du programme	<ul style="list-style-type: none"> Un appui en espèces est-il prévu dans le programme de réintégration ?
Efficience	<ul style="list-style-type: none"> Le fait d'apporter une aide en espèces plutôt qu'un autre type d'aide (tel qu'un programme de subventions en nature) permettrait-il de réaliser des économies ou des gains d'efficacité tangibles ? Si l'option retenue n'est pas la plus économique, pourquoi l'avoir choisie ?
Mesures incitatives	<ul style="list-style-type: none"> Une aide en espèces constituerait-elle une mesure incitative pour un migrant ou un migrant potentiel, y compris en ce qui concerne les migrations irrégulières ?
Évaluation des risques	<ul style="list-style-type: none"> Quels sont les risques et avantages potentiels de l'aide en espèces (par exemple, en ce qui concerne la dynamique individuelle, du ménage et de la communauté, l'insécurité, les cas de fraude ou de détournement et la protection des données) par rapport aux autres options disponibles ? Les conditions de sécurité (tant pour le bénéficiaire que pour le personnel) permettent-elles des versements directs en espèces aux personnes de retour ? Ces risques sont-ils plus élevés que ceux encourus avec d'autres options, telles que les programmes de subventions en nature ? Ces risques sont-ils acceptables ?
Conditions	<ul style="list-style-type: none"> Est-il nécessaire d'imposer des conditions pour atteindre les objectifs ? Les biens, les services et l'assistance technique sont-ils disponibles en quantité et qualité suffisantes pour que l'utilisation de l'aide en espèces ou l'admissibilité pour cette aide soient soumises à conditions ?
Partenaires	<ul style="list-style-type: none"> Quels sont les partenariats et scénarios d'application potentiels ? Existe-t-il un partenaire ayant la capacité (expérience, contrôle des risques, volonté) de réaliser des paiements directs en espèces à un coût raisonnable ? Quels sont les moyens supplémentaires nécessaires ? Où peuvent-ils être trouvés et dans quels délais ?
Décision finale	<ul style="list-style-type: none"> Selon quels critères cette décision sera-t-elle prise ? Quel sera le montant des versements ? Combien de versements seront effectués ? Comment les risques seront-ils contrôlés ? Comment l'efficacité de ces paiements sera-t-elle mesurée ?

Source : Adapté de UNHCR, 2017.

Aide à la réintégration lorsque les services font défaut

Les services sont parfois indisponibles, inadéquats, inaccessibles ou inadaptés aux besoins des migrants de retour. Même dans ce cas de figure, le chargé de dossier a un rôle important à jouer. Tous les cas dans lesquels le personnel ne peut pas répondre aux besoins des migrants doivent être enregistrés et suivis. Ces données peuvent éclairer les activités de plaidoyer aux niveaux communautaire et structurel.

Lorsque les services nécessaires aux migrants de retour font défaut, les chargés de dossier peuvent plaider en faveur de la mise en place de services adaptés ou de l'ouverture aux personnes de retour d'autres services existants, si cela est approprié. Par exemple, il peut être possible pour une femme victime de la traite d'obtenir un logement dans un refuge pour les femmes victimes de violence domestique. Quand cette démarche est adoptée, elle ne doit pas présenter de risques pour l'ensemble de la population ayant accès aux services existants, ou lui porter préjudice.

Lorsque les services font défaut, les chargés de dossier peuvent faciliter des opérations de planification de la sécurité avec les migrants de retour. Cela suppose une collaboration en vue de déterminer les risques auxquels ils font face, ainsi que le développement de stratégies pour réduire ou éviter les dommages et de stratégies d'adaptation dans le cas où un risque se concrétiserait. Lorsqu'il existe des services d'urgence, tels que les forces de l'ordre ou les services de soins ou de lutte contre les incendies, et s'ils ne présentent aucun risque pour les migrants de retour, ces derniers doivent recevoir des informations sur les moyens d'y accéder.

Lorsque les besoins sont urgents ou ne peuvent être satisfaits, d'autres options doivent être envisagées pour l'aide, notamment la réinstallation dans d'autres zones où les services sont disponibles.

2.3.3 Suivi de la réintégration

Une fois convenu entre le chargé de dossier et le migrant de retour, le plan de réintégration doit être mis en œuvre. Cela peut se faire en aidant le bénéficiaire à s'orienter dans les processus administratifs, en l'accompagnant aux rendez-vous, en organisant des réunions avec des responsables (par exemple, des directeurs d'établissements scolaires) pour faciliter l'inscription ou l'accès et en effectuant le suivi de l'intéressé.



Les plans de réintégration doivent être revus périodiquement avec les bénéficiaires et adaptés si nécessaire, surtout si les besoins de l'intéressé, ses objectifs et les risques auxquels il fait face évoluent. Les migrants doivent pouvoir refuser l'aide à la réintégration à tout moment et devraient toujours posséder un exemplaire à jour de leur propre plan. Enfin, les plans de réintégration doivent toujours comporter une stratégie de sortie définissant à quel moment la gestion du dossier prendra fin et comment se produira la transition.

Des réunions de suivi

Des réunions de suivi doivent avoir lieu périodiquement au cours du processus de réintégration, et idéalement pendant 12 à 18 mois après sa mise en œuvre afin de tenir compte des changements notables qui se sont produits dans la vie des migrants durant cette période. La fréquence des réunions doit dépendre de la volonté et des besoins de l'intéressé ; l'on considère toutefois qu'il faut, dans l'idéal, un rapport de suivi à mi-année (six mois après la création initiale du plan de réintégration) et un rapport final de suivi (environ 12 mois après cela) pour tous les migrants de retour.

Le suivi doit de préférence être mené en face à face. Toutefois, si cela est impossible, il peut se faire par téléphone ou par courrier électronique. Un moyen de réduire autant que possible le risque que les bénéficiaires soient injoignables après leur retour est de collaborer avec les entreprises de télécommunications locales pour fournir des trousseaux de communication aux migrants qui remplissent les conditions requises.

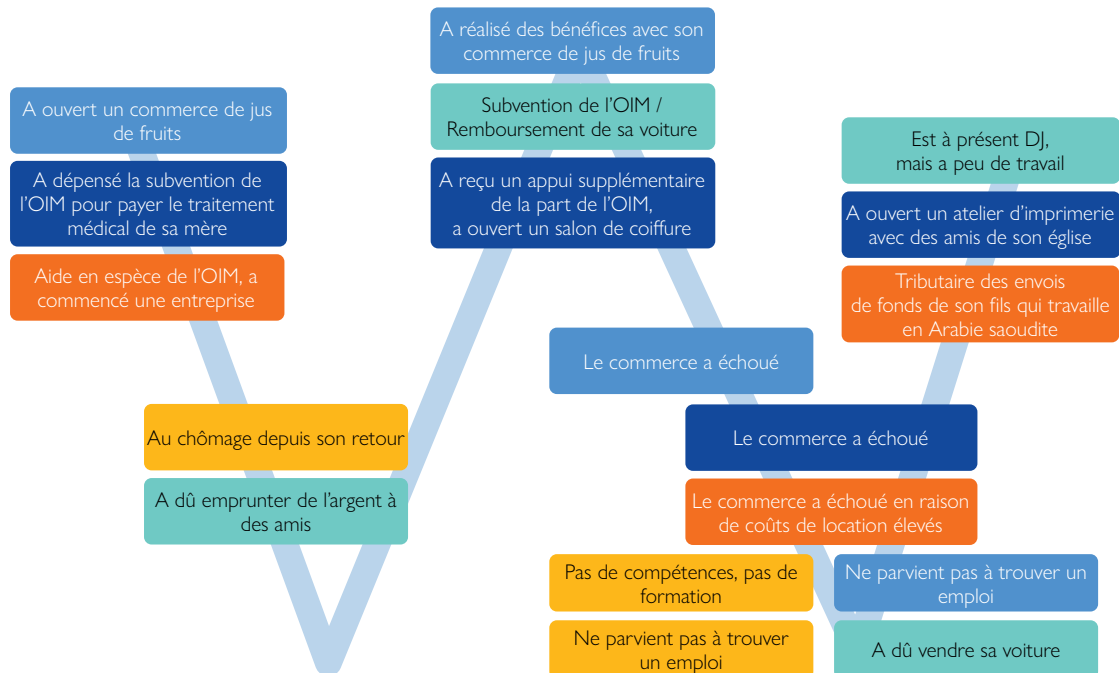
Il est également utile d'avoir recours à tous les contacts possibles pour opérer le suivi des bénéficiaires, par exemple lorsqu'une aide en espèces ou en nature est mise en place.

Lorsque la situation d'un migrant change radicalement, il peut être nécessaire d'effectuer de nouveau certaines évaluations individuelles. Si le système de notation de l'enquête sur la durabilité de la réintégration a été utilisé comme référence, cette évaluation doit être effectuée régulièrement, idéalement tous les trois mois pour suivre les progrès accomplis et, si nécessaire, pour ajuster le plan de réintégration en conséquence.

Les migrants de retour en situation de vulnérabilité doivent bénéficier de séances de suivi plus régulières. Par exemple, il est recommandé que les migrants victimes de la traite soient évalués une fois par mois au cours des trois premiers mois après leur retour, puis deux fois entre le troisième et le neuvième mois, et enfin, une dernière fois au cours du douzième mois. Si le bénéficiaire a besoin d'une assistance prolongée pour quelque raison que ce soit, le suivi doit être prorogé au-delà de cette limite de 12 mois. Prière de se référer au module 5 pour plus de détails concernant le suivi et l'évaluation de l'aide à la réintégration.

Le « modèle en W » est un outil utile pour les consultations de suivi : il permet à la fois de recenser les principales difficultés et possibilités rencontrées par les migrants de retour et de choisir les approches complémentaires à adopter. Le modèle en W facilite le débat entre les bénéficiaires et les chargés de dossier concernant l'enchaînement naturel de « hauts » et de « bas » lors du processus de réintégration. De manière générale, le modèle en W peut aider l'organisation principalement chargée de la réintégration à repérer les tendances que suivent les expériences des bénéficiaires, ainsi que le caractère unique des compétences, des capacités et des réseaux sociaux de chaque migrant au sein d'une communauté donnée.

Figure 2.4 : Exemple d'illustration du modèle en W



Source: IOM/Samuel Hall, 2017.

L'exemple de modèle en W ci-dessus a été réalisé au cours d'une séance d'un groupe de discussion effectuée avec plusieurs migrants de retour (chacun d'entre eux est représenté par une couleur différente). Cette séance était axée sur les aspects économiques de la réintégration. Comme on peut le voir sur le graphique, le modèle en W donne un bon aperçu des différents problèmes (par exemple, « Le commerce a échoué en raison de coûts de location élevés ») et possibilités (« A ouvert un atelier d'imprimerie avec des amis de son église ») qui se sont présentés au cours du processus de réintégration. Ce modèle peut ainsi être utile dans le cadre des visites individuelles de suivi à différentes étapes du retour. Il constitue un moyen d'identifier et de traiter les besoins qui se posent plus tardivement dans le processus de réintégration et qui nécessitent une réponse différente de celle qui avait été prévue dans le plan initial. Cet outil permet de mettre à jour périodiquement le plan de réintégration, en tenant compte des principales difficultés et possibilités évoquées.



Pour des instructions sur l'élaboration et l'utilisation du modèle en W lors des séances de consultation avec les migrants de retour, les chargés de dossier doivent se reporter à l'*annexe 1.G*.

2.4 Aide à la réintégration économique

L'aide à la réintégration économique vise à faire en sorte que les migrants parviennent à l'autosuffisance économique à leur retour. L'absence d'un revenu décent étant souvent la raison première de la migration, de nombreux programmes de réintégration comprennent un appui économique. Ce type d'aide est souvent utile aux migrants qui ont besoin de compétences ou de ressources pour (re) trouver des sources de revenus adéquates et durables pour eux-mêmes et pour leur famille.

Cette section présente différents types d'aide économique au niveau individuel. L'aide à la réintégration économique peut également être collective ou communautaire (*voir la section 3.2*), et les différents niveaux d'aide ne s'excluent pas nécessairement. Par exemple, les migrants peuvent recevoir une aide individuelle pour répondre à des besoins spécifiques, tels qu'un niveau élevé de dette non productive, tout en bénéficiant d'une assistance dans le cadre d'un projet collectif pour mettre en place une activité qui leur apportera un revenu à long terme.

Si les bénéficiaires sont aptes au travail²⁰, les options en matière de réintégration économique peuvent comprendre l'insertion sur les marchés locaux de l'emploi en tant qu'entrepreneurs, copropriétaires d'entreprises collectives, y compris de coopératives, ou en tant que salariés.

²⁰ Cela sera déterminé par les résultats des évaluations individuelles, en particulier des risques et de la vulnérabilité, et d'autres évaluations préliminaires des besoins, le cas échéant. Il faut également tenir compte des réglementations locales et nationales en matière de travail, recensées dans le cadre de l'analyse du marché du travail.

Afin que les migrants de retour aient accès à ces possibilités, l'aide individuelle à la réintégration économique peut comprendre :

- La création d'activités génératrices de revenus ou le renforcement de celles qui existent (aide à la création d'entreprise, accès à des services bancaires et de microcrédit, etc.) ;
- Le placement professionnel (apprentissage/formation sur le tas, stages rémunérés) ;
- Une formation ou une aide à l'éducation (formation professionnelle, développement des compétences, conseils en matière de finances et d'établissement de budget).

Les mesures de réintégration économique doivent être adaptées aux compétences et aux besoins spécifiques des bénéficiaires, au marché local de l'emploi, au contexte social et aux ressources disponibles.

- Chaque bénéficiaire doit être aidé à titre individuel, et son éducation, ses compétences, ses aspirations et ses limites individuelles prises en compte eu égard aux conditions structurelles. Par exemple, tous les migrants de retour n'ont pas les compétences et les capacités nécessaires pour créer avec succès leur propre entreprise, et l'entrepreneuriat ne constitue pas une stratégie optimale dans les pays où il existe d'importantes difficultés structurelles. Dans ce cas, choisir l'aide au développement des entreprises comme forme d'assistance risque non seulement d'aboutir à l'échec de l'entreprise, mais également d'avoir des conséquences négatives pour le migrant, telles que des dettes, la perte du capital social et un impact affectif et psychologique négatif. Cela peut même causer des tentatives de migration irrégulière. On trouvera des directives sur l'évaluation du marché du travail et des compétences des migrants de retour aux sections 1.4.2 et 2.2.4, respectivement.
- Les facteurs sociaux, notamment les normes sociales sur le sexe et l'âge, doivent également être pris en compte pour déterminer le type de soutien économique le plus adapté. Les migrants qui choisissent une option économique défiant les normes sociales existantes au sein de leur communauté risquent d'être confrontés à des difficultés et auront probablement besoin d'une aide supplémentaire pour les surmonter. Si les aspirations d'un bénéficiaire ne sont pas en phase avec les possibilités disponibles ou fréquemment recherchées, des solutions de remplacement doivent être étudiées et les objectifs de l'intéressé doivent être atteints par d'autres moyens.
- Certains migrants de retour peuvent faire face à des obstacles qui les empêcheraient de travailler en dehors du foyer pour de longues périodes, tels que les soins aux enfants et autres responsabilités familiales ou une mobilité limitée. Dans de tels cas, il faut étudier les activités génératrices de revenus pouvant être effectuées chez soi ou à proximité du foyer, ou les services de garde d'enfants qui permettraient aux bénéficiaires de suivre des formations.
- Le bien-être psychologique et émotionnel des migrants de retour est également important. Des études sur l'impact des activités de subsistance pour différentes populations dans le monde suggèrent que les personnes de retour qui ont eu des parcours migratoires très stressants ou qui sont très angoissées par le retour ne seront probablement pas en mesure de tirer pleinement parti des possibilités de gagner leur vie qui leur sont offertes.

Le manque de moyens de subsistance peut constituer l'une des principales sources de stress ; le fait d'occuper un emploi peut contribuer à atténuer les sentiments négatifs. Toutefois, pour qu'un migrant bénéficie d'une réintégration complète et réussie, les moyens de subsistance doivent s'accompagner d'une vie sociale saine et de liens et réseaux solides. En outre, certains états psychologiques, caractérisés par un niveau toxique de stress, de profondes inquiétudes et la stigmatisation sociale peuvent rendre difficile pour une personne de participer à des interventions visant à assurer des moyens de subsistance ou de tirer parti des possibilités de gagner leur vie. Les mesures de réintégration économique exposées dans la présente section doivent donc être mises en œuvre en association avec les activités personnalisées d'appui social et psychosocial détaillées dans les chapitres 2.5 et 2.6.

Le présent chapitre donne un aperçu des types d'aide économique généralement recommandés pour examen dans le cadre d'un plan de réintégration au niveau individuel, appuyés par des orientations supplémentaires dans les annexes :

- 2.4.1 Développement des compétences et formation professionnelle
- 2.4.2 Placement professionnel
- 2.4.3 Aide à la création d'entreprise
- 2.4.4 Accès aux services bancaires et aux systèmes de microcrédit
- 2.4.5 Conseils financiers et en matière d'établissement de budget

2.4.1 Développement des compétences et formation professionnelle

Aider les migrants de retour à développer des compétences pour certaines professions, par exemple grâce à l'enseignement et la formation techniques et professionnels (EFTP), peut constituer un moyen efficace de soutenir leur (ré)insertion professionnelle. La plupart des programmes de réintégration comprennent des activités de développement des compétences et d'EFTP dans le pays d'origine après le retour ; cependant, ces activités peuvent également être utiles dans le cadre de l'aide fournie dans les pays d'accueil avant le départ (voir l'étude de cas n° 3 ci-après).



Étude de cas n° 3 : Enseignement professionnel et formation à des compétences non techniques fournis au Maroc avant le départ

De nombreux migrants bloqués au Maroc optent pour l'aide au retour volontaire et à la réintégration (AVRR), mais leur manque de compétences et de qualifications fait souvent obstacle à leur capacité d'insertion professionnelle à leur retour.

FORAS, qui signifie « possibilités » en arabe, est un projet visant à fournir, avant leur retour, une aide avancée aux migrants qui reviennent du Maroc dans huit pays d'Afrique de l'Ouest. Dans le cadre de ce projet, et en coordination avec un cabinet de conseil (Samuel Hall), l'OIM a mené des recherches approfondies sur les profils et les besoins des bénéficiaires et élaboré une cartographie socioéconomique des huit pays ciblés. Sur la base des résultats, l'OIM a conçu six formations sur mesure qui sont proposées aux migrants avant leur départ.

Ces formations font partie d'un module de services global de huit semaines destiné aux bénéficiaires de l'AVRR. Ce module a pour objectif de renforcer la préparation et les compétences des migrants pendant leur séjour dans le pays hôte afin d'améliorer leur réintégration socioéconomique à leur retour. Il permet aux migrants d'optimiser leur temps avant leur retour. Les formations proposées portent sur les compétences non techniques, les compétences nécessaires à la vie courante, l'entrepreneuriat, la commercialisation, l'agriculture et l'artisanat. Ils contribuent également à renforcer la confiance des migrants dans le processus de réintégration.

Pour toucher les bénéficiaires potentiels de l'AVRR, le bureau de l'OIM au Maroc, en collaboration avec l'Entraide nationale, a créé trois points d'orientation des migrants dans trois grandes zones de transit. Des supports de communication imprimés, numériques et audiovisuels favorisent la connaissance du processus de réintégration et du programme FORAS.



Conseils utiles :

- S'assurer que les compétences acquises sont transférables et applicables dans les pays d'origine.
- Au moment de choisir le lieu des points d'orientation des migrants, prévoir les aspects du contexte local qui risquent de limiter l'intérêt et la participation active des migrants.
- Fournir aux bénéficiaires un appui direct (hébergement, transport, alimentation) au cours de la formation, étant donné que leur participation signifie qu'ils ne seront pas en mesure de gagner des revenus pendant cette période.

En plus d'améliorer les perspectives d'emploi, les programmes de développement des compétences et d'EFTP peuvent renforcer la résilience des bénéficiaires et stimuler leur développement économique, personnel et social.

À la suite de l'évaluation des compétences, lors de la planification individuelle de la réintégration, le chargé de dossier peut élaborer une composante « développement des compétences », sur la base du niveau de qualification, de l'expérience, du profil en matière d'éducation, des projets et des besoins du bénéficiaire. Une formation qualifiante bien ciblée – si celle-ci est disponible avant le retour – peut stimuler la confiance des migrants en leur capacité à (ré)atteindre l'autosuffisance économique dans leur lieu d'origine. La composition par sexe de la main d'œuvre dans les différents secteurs du travail devrait être prise en compte dans le cadre des formations qualifiantes ; toutefois, les migrants ne doivent pas voir leurs possibilités de formation limitées dans un secteur donné sur la base de leur sexe ou de leur genre, mais se voir offrir les mêmes choix et possibilités de formation indépendamment de celui-ci. Les intéressés doivent être les seuls à pouvoir décider quelles possibilités ils vont saisir.

Sur la base des évaluations (*voir les sections 1.4.2 et 2.2.4*) des facteurs aux niveaux individuel et familial, des services d'aide à la réintégration disponibles dans le pays d'origine et du contexte socioéconomique et structurel de ce même pays, les migrants et le chargé de dossier peuvent élaborer conjointement un plan de développement des compétences adapté. Ce plan peut comprendre un ou plusieurs des éléments suivants :

- Un ou des programmes de formation technique et professionnelle et de formation par le travail, y compris des programmes d'apprentissage, des stages, des formations sur le tas, des programmes de mentorat professionnel et des consultations d'orientation et de planification des carrières ;
- Des formations au développement des entreprises, comprenant des programmes d'initiation financière ou des formations à court terme sur la création d'un plan d'entreprise, qui peuvent être associées à d'autres mesures d'appui aux entreprises, telles que des subventions ou des actifs ;
- Une bourse d'études et la scolarisation dans le pays d'origine au niveau primaire/secondaire/supérieur ;
- Des programmes d'éducation pour adultes, par exemple des cours d'alphabétisation, de calcul et de compétences numériques, ainsi que des cours de compétences non techniques dans des domaines tels que le travail en équipe, la communication, l'autonomie fonctionnelle ou l'apprentissage d'une langue.

Pour que les programmes de développement des compétences appuient la réintégration socioéconomique des migrants de manière efficace, les éléments suivants doivent être pris en compte :

- Les personnes de retour peuvent être intéressées par le fait d'achever leur formation professionnelle et désireuses, à l'issue de celle-ci, d'utiliser les compétences pratiques acquises et de générer des revenus grâce à un emploi formel ou indépendant.
- Les obstacles socioculturels (notamment ceux liés au genre) dans la communauté de retour peuvent avoir des répercussions négatives sur la scolarisation et la participation à l'éducation. Les responsabilités familiales et vis-à-vis de la communauté peuvent également avoir un impact.
- Les personnes de retour doivent posséder les qualifications et compétences nécessaires pour le niveau ou type d'enseignement demandé. Par exemple, si un migrant souhaite poursuivre des études supérieures, les chargés de dossier doivent vérifier s'il a achevé avec succès ses études secondaires.
- Le développement des compétences et la formation professionnelle doivent de préférence être liés à une stratégie de placement préalablement définie (*voir la section 2.4.2*), à un poste ou groupe de postes vacants ou à un partenariat avec un employeur (*voir étude de cas n° 4 ci-après pour un exemple de formation liée aux travaux de construction saisonniers au Burkina Faso*). Si tel n'est pas le cas, l'expérience montre que

la formation professionnelle et l'acquisition des compétences de base risquent de créer de faux espoirs qui pourraient s'avérer préjudiciables pour l'ensemble du processus de réintégration.

- Les migrants peuvent-ils subvenir à leurs besoins tout en participant au programme d'éducation ? Dans certains cas, il peut être nécessaire de fournir aux migrants un appui financier ou autre (par exemple, des services de garde d'enfants ou de transport vers le lieu) afin qu'ils puissent suivre la formation du début à l'obtention de leur diplôme.
- Les programmes de développement des compétences peuvent également être liés à des projets communautaires et à des interventions locales afin d'encourager la participation aux entreprises et projets collectifs existants ou à venir (*voir la section 3.2*). Cela peut renforcer la réintégration économique et sociale des migrants de retour tout en présentant des avantages pour les communautés d'origine.

Le plan de réintégration doit préciser la durée approximative pendant laquelle un bénéficiaire aura accès aux services de développement des compétences. Il devrait comprendre, dans la mesure du possible, des informations sur la sortie, la transition et la clôture.

La grille de faisabilité concernant le développement des compétences et la formation professionnelle est disponible à *l'annexe 5*.



L'analyse des précédents projets de réintégration montre que lorsqu'ils ont le choix, la grande majorité des migrants de retour opte pour l'aide à la création d'entreprise au lieu des options d'EFTP ou de développement des compétences. La principale raison semble être le fait que le processus de création d'entreprise soit plus court et le retour sur investissement plus rapide. Il est toutefois fréquent que les migrants aient rapidement du mal à assurer la viabilité de leur entreprise, ce qui laisse penser que l'EFTP et/ou les dispositifs de placement professionnel auraient pu constituer une option plus appropriée.



Étude de cas n° 4 : Développement des compétences au Burkina Faso

Au Burkina Faso, la célébration de l'indépendance crée chaque année une demande de main-d'œuvre liée à divers travaux de construction, tels que la remise en état des routes, la construction de nouveaux logements et la rénovation des magasins. Les sites de construction offrent donc des possibilités à de nombreux Burkinabés qui ont acquis de l'expérience dans le secteur du bâtiment au cours de leur voyage migratoire, notamment en Libye et en Algérie.

Afin de les aider à consolider leurs compétences et à les adapter aux besoins du marché local, le bureau de l'OIM au Burkina Faso a organisé à Tenkodogo un mois de formation au développement des compétences pour 40 personnes dans le secteur du bâtiment, avec l'appui d'un partenaire de formation local. Les matériaux de construction pouvant être limités et coûteux dans les zones rurales, la formation technique consistait également à fabriquer des briques et des pavés.

Cette formation s'adressait aux migrants de retour, mais aussi à des membres de la communauté locale choisis par le Département régional des services sociaux. Les séances de formation étaient participatives : les migrants étaient invités à faire connaître les techniques de construction qu'ils avaient apprises à l'étranger. Cela permettait également de renforcer les liens sociaux entre les participants.

Ce cours de formation d'un mois comprenait en outre des activités de sensibilisation ayant trait à la santé sexuelle, ainsi que des séances d'accompagnement visant à renforcer l'estime de soi. Les formateurs ont également organisé des séances axées sur l'entrepreneuriat et ont aidé les bénéficiaires à élaborer des plans d'entreprise qui seraient soumis à des fonds de développement locaux appuyant les initiatives des jeunes. Les bénéficiaires ont ensuite été aidés à enregistrer officiellement leur activité afin de pouvoir participer à des appels d'offres ouverts pour des projets locaux de réhabilitation.



Conseils utiles :

- Appuyer la participation aux formations par une rémunération en espèces ou de petites subventions.

2.4.2 Placement professionnel

La possibilité de faciliter l'intégration professionnelle des migrants de retour grâce à un travail salarié dépend avant tout de l'économie locale. Il est donc crucial que les interventions en matière de placement correspondent à la capacité des entreprises locales à créer des emplois durables. La faisabilité des différentes stratégies de placement professionnel doit être déterminée à la lumière des récentes analyses du marché du travail, comme indiqué à la [section 1.4.3](#).

Trois activités sont particulièrement utiles pour aider les migrants à trouver un emploi : les services d'orientation professionnelle ; les programmes d'apprentissage ; les travaux publics ou les programmes « travail contre rémunération ».

Services d'orientation professionnelle

Pour intégrer les migrants au marché de l'emploi, il est nécessaire de les conseiller sur leur carrière et les possibilités d'emploi. Ces services d'orientation professionnelle incombent généralement au chargé de dossier, ou, le cas échéant, à un spécialiste de la réintégration économique. Ces services visent à aider les migrants :

- à comprendre l'éventail des possibilités réalistes d'obtenir un travail salarié stable dans le cadre d'un processus de réintégration durable ;
- à faire le nécessaire pour adapter leur profil professionnel aux emplois offerts sur le marché du travail local, notamment par l'acquisition de compétences non techniques, la formation professionnelle ou une remise à niveau.

Il est essentiel de disposer d'informations précises et à jour sur le marché du travail pour assurer l'efficacité des services de placement professionnel, que ceux-ci soient assurés par un partenaire externe ou par l'organisation principalement chargée de la réintégration. Les chargés de dossier doivent fournir aux migrants des conseils en matière d'orientation professionnelle, en leur donnant des informations réalistes sur les possibilités et les difficultés, compte tenu des besoins locaux en matière de main-d'œuvre et de compétences.

Dans le cadre des services d'orientation professionnelle, le chargé de dossier examine le profil de compétences du migrant et son expérience professionnelle pour repérer les emplois adaptés et déterminer si une formation supplémentaire est nécessaire pour obtenir ces emplois. Les chargés de dossier doivent aider les bénéficiaires à postuler aux offres d'emplois disponibles et aux programmes d'apprentissage et/ou de développement des compétences.

Si des informations sur le marché du travail, en particulier des bases de données sur les vacances de poste, sont disponibles et accessibles au public dans les pays d'origine, l'organisation principalement chargée de la réintégration doit étudier la possibilité de mettre en place des postes de travail avec des ressources en ligne sur la recherche d'emploi et l'orientation professionnelle. En fonction du contexte, certaines compétences peuvent également être acquises grâce à l'enseignement à distance, notamment sur la recherche d'emploi, l'élaboration d'un curriculum vitae (CV) ou la préparation aux entretiens d'embauche.



Les chargés de dossier peuvent se reporter à *l'annexe 1.G* pour des informations plus détaillées sur les services d'orientation professionnelle.

Dans les contextes où le marché du travail local est dynamique et où un nombre suffisant de migrants retourne dans la même zone, l'organisation principalement chargée de la réintégration peut mettre au point une liste ou une base de données d'employeurs ou d'organisations d'employeurs de confiance, y compris les chambres de commerce. Si un service public de l'emploi ou un système de centres de l'emploi est disponible, ces activités doivent être menées en partenariat avec ces autorités. Des partenariats peuvent contribuer à accroître l'employabilité des bénéficiaires et à négocier des possibilités d'emploi pour ces derniers.

Pour cela, l'organisation principalement chargée de la réintégration doit prendre contact avec les associations d'employeurs locales et nationales, ainsi qu'avec les associations sectorielles dont les activités sont les plus pertinentes pour les profils de compétences les plus courants chez les personnes de retour. Au moment de contacter les employeurs, le personnel chargé de la réintégration doit mettre en valeur les avantages comparatifs des migrants, notamment leurs compétences linguistiques et autres compétences acquises à l'étranger. Voir l'étude de cas n° 5 ci-après pour un aperçu de la manière dont cela a été fait en Iraq.



Étude de cas n° 5 : Approche conjointe des services de placement professionnel destinés aux migrants irakiens de retour (région du Kurdistan d'Iraq)

Une étude mandatée en 2010 par le bureau de l'OIM en Iraq a révélé qu'il existait une demande dans le secteur privé irakien pour embaucher des migrants de retour. Afin de mettre en contact les migrants avec des employeurs potentiels dans la région du Kurdistan d'Iraq, le Fonds européen pour le retour (Actions communautaires 2013), avec la participation de plusieurs États membres de l'Union européenne, a financé MAGNET II.

Ce projet visait à mettre en place un mécanisme harmonisé d'aide au placement et à la formation afin de fournir un appui significatif et coordonné aux migrants qui reviendraient de Belgique, de Finlande, de France, d'Allemagne, des Pays-Bas et du Royaume-Uni, grâce à des informations homogènes fournies avant le départ sur les services de placement, sur le contexte socioéconomique de la région du Kurdistan (Iraq) et sur les possibilités de formation.

Les consultations et services d'orientation fournis après l'arrivée étaient organisés par une équipe de réintégration spécifique. L'orientation des migrants était éclairée par une étude de marché complète et par le recensement des centres de formation (professionnelle, linguistique et dans le domaine des technologies de l'information) pertinents, ainsi que par des évaluations des compétences et de l'expérience des bénéficiaires.

Une base de données commune a été mise en place, énumérant les profils professionnels de migrants revenant des six pays d'accueil participants, afin que les candidats qualifiés puissent se porter candidats aux postes vacants dans la région du Kurdistan d'Iraq. Cette base de données a également permis aux migrants de retour de saisir des possibilités d'emploi concrètes. Des salons de l'emploi et de la formation ont été organisés pour leur permettre de rencontrer les employeurs potentiels, d'en savoir plus sur les possibilités d'emploi et de recevoir une aide et des conseils sur le développement d'un réseau et la rédaction d'un CV. Un site Web et une page Facebook ont été mis en place afin de renforcer la visibilité du projet et de maintenir la communication avec les bénéficiaires potentiels.

Afin d'encourager l'appropriation locale du placement professionnel comme méthode de réintégration socioéconomique à long terme des migrants de retour, les relations avec les autorités locales ont été renforcées, grâce à l'organisation d'ateliers de suivi dans les trois provinces de la région du Kurdistan d'Iraq, et à une visite d'étude des autorités locales dans les États membres de l'UE participants. D'autres visites effectuées dans la région par les agences nationales européennes pour l'emploi ont contribué au renforcement de la coopération et des capacités.



Conseil utile :

- Organiser régulièrement, à petite échelle, des événements sociaux et de création de réseaux, en faisant participer comme mentors les bénéficiaires qui ont trouvé un emploi.

Lorsque l'on a affaire à des groupes de migrants de retour, il peut être utile de coopérer avec des employeurs et organisations d'employeurs stratégiques pour effectuer plusieurs placements à la fois. Les salons de l'emploi peuvent être un moyen stratégique de cibler les employeurs. Les organisations principalement chargées de la réintégration peuvent envisager d'organiser leur propre salon de l'emploi et associer cet événement à une formation destinée aux migrants sur les compétences non techniques, la rédaction d'un CV et les entretiens d'embauche²¹.



Apprentissage

Les services de placement peuvent être proposés parallèlement à des programmes d'apprentissage qui assurent une formation sur le tas, parfois associée à un enseignement en classe, afin que les bénéficiaires acquièrent des compétences et des connaissances professionnelles.






Les programmes d'apprentissage varient considérablement d'un pays à l'autre. Les chargés de dossier doivent donc avoir des connaissances spécifiques sur les effets que devraient avoir ces différents programmes sur l'employabilité des individus et sur l'activité (salariée ou indépendante) souhaitée après cet apprentissage. Les programmes doivent avoir des définitions d'emploi claires, procurer un salaire aux migrants et leur fournir un contrat de travail.

Lorsque les zones affichant un taux élevé de retour ne disposent pas de programmes d'apprentissage adéquats, l'organisation principalement chargée de la réintégration peut envisager d'en créer un en collaboration avec des organisations d'employeurs, les chambres de commerce et des fournisseurs de services de formation, si elle dispose d'un budget suffisant. Avant de mettre au point un programme d'apprentissage, l'organisation doit chercher les employeurs potentiellement intéressés. Le Tableau 2.3 donne un aperçu des principales étapes de la mise en place d'un programme d'apprentissage axé sur le marché.

Tableau 2.3 : Élaboration d'un programme d'apprentissage

Étape	Activités
<p>1. Étude des possibilités</p> 	<p><input type="checkbox"/> Envisager l'apprentissage comme stratégie permettant d'atteindre les objectifs de réintégration pour les migrants qui ont besoin d'une formation, d'une reconversion ou d'effectuer une transition de l'école professionnelle à un emploi stable. Les secteurs et industries doivent être présélectionnés sur la base des conclusions des précédentes évaluations du marché du travail (<i>voir la section 1.4.2</i>).</p>
<p>2. Promotion</p> 	<p><input type="checkbox"/> Promouvoir les programmes d'apprentissage avec des organisations d'employeurs, les chambres de commerce et d'autres partenaires dans le domaine de l'industrie et de la formation, en mettant l'accent sur les avantages potentiels de la participation à ces programmes, tels que :</p> <ul style="list-style-type: none"> → Les programmes d'apprentissage agréés constituent une méthode bien établie pour préparer les travailleurs à l'emploi et permettre aux employeurs de recruter une main-d'œuvre qualifiée qui continue d'innover et de s'adapter pour répondre aux besoins des marchés. → Les entreprises offrant des contrats d'apprentissage réduisent les taux de rotation du personnel en renforçant la loyauté des employés et en accroissant la productivité. → L'apprentissage constitue pour les travailleurs un moyen d'entamer une nouvelle carrière avec une bonne rémunération.

21 Voir OIT, *How to Design, Plan, Implement and Evaluate an Employment Fair. Manual for Public Employment Service Offices and local career guidance taskforces in Egypt* (2017).

<p>3. Partenariats</p> 	<p><input type="checkbox"/> Établir des partenariats avec les principales parties prenantes de la région afin de mettre au point un programme d'apprentissage. Recenser les employeurs ainsi que les fournisseurs de formations dont les programmes et méthodes sont approuvés par les employeurs.</p>
<p>4. Élaboration</p> 	<p><input type="checkbox"/> Élaborer les éléments de base du programme d'apprentissage : formation théorique, sélection, formation sur le tas.</p>
<p>5. Enregistrement</p> 	<p><input type="checkbox"/> Déclarer le programme pour intégrer un réseau national d'apprentissage²².</p>
<p>6. Lancement</p> 	<p><input type="checkbox"/> Lancer le programme d'apprentissage nouvellement enregistré.</p>
<p>7. Finalisation</p> 	<p><input type="checkbox"/> Affiner la stratégie de formation avec un expert local ou sectoriel et favoriser l'appropriation du programme par les employeurs et les partenaires.</p>

Travaux publics ou programmes « travail contre rémunération »

Les travaux publics et les programmes « travail contre rémunération » sont des types d'aide économique par lesquels les migrants de retour bénéficient d'emplois à court terme, généralement payés à la journée ou à la semaine, proposés par l'organisation principalement chargée de la réintégration avec pour objectif l'amélioration des lieux ou biens publics. Ce type de programme actif du marché de l'emploi est essentiel dans les contextes où les migrants de retour sont nombreux et où des partenariats étroits ont été noués avec les autorités locales.

Les travaux publics peuvent être très efficaces pour rétablir les liens entre les migrants de retour et leur communauté, en plus d'apporter aux bénéficiaires un revenu immédiat. La participation aux programmes « travail contre rémunération » dure habituellement entre un et trois mois. Ces programmes comprennent généralement des activités de construction d'infrastructures, de nettoyage des espaces publics, de jardinage et d'autres travaux d'intérêt général choisis par le bureau de réintégration en concertation avec l'autorité locale (*voir l'étude de cas n° 6 ci-après pour un exemple de mise en œuvre de programmes « travail contre rémunération » en Guinée*). Ce type de programme peut offrir des possibilités dans le domaine des infrastructures communautaires pour l'adaptation aux changements climatiques. Les travaux publics pour l'irrigation, la prévention des risques d'inondation ou la conservation et la préservation des eaux, par exemple, emploient généralement une main-d'œuvre importante et ne requièrent qu'une formation minimale. Il existe également des possibilités d'emplois à long terme liés à l'entretien de l'infrastructure ou du projet qui était au centre des activités initiales.

²² Un réseau national d'apprentissage comprend tous les programmes d'apprentissage agréés, régis par le ministère ou les organismes publics responsables du système national d'apprentissage.



Étude de cas n° 6 : Programmes « travail contre rémunération » en Guinée

À partir de 2017, la Guinée a vu très inopinément un grand nombre de ses ressortissants rentrer de Libye et du Niger. Cela a mis à rude épreuve les capacités du personnel chargé de la réintégration à fournir une aide aux migrants.

Les programmes « travail contre rémunération » sont un outil pour répondre aux besoins à court terme des migrants de retour : ils leur apportent un revenu décent au cours de leurs premières semaines dans leur pays d'origine tout en renforçant leur confiance dans le processus de réintégration. Ces programmes consistent généralement en de petites activités de réhabilitation, par exemple le nettoyage des espaces publics ; ils permettent aux migrants de mieux s'impliquer dans leur communauté et les aident à renouer avec ses membres. Ils ciblent à la fois les migrants de retour et les membres de la communauté locale afin de renforcer la cohésion sociale et d'éviter les risques de tensions.

Dans les zones affichant un taux élevé de retour, les priorités en matière de réhabilitation sont fixées en coordination étroite avec les communautés locales et les autorités municipales. En Guinée, les bénéficiaires travaillent 45 jours sur une période de neuf semaines. Les salaires sont versés de façon hebdomadaire, mais 30 % sont transférés sur un compte d'épargne bancaire ouvert par chaque bénéficiaire. Le transport des espèces et l'accès à celles-ci pouvant être difficiles dans certaines zones, l'OIM a collaboré avec Orange Money pour assurer aux bénéficiaires des paiements réguliers directement accessibles au moyen de leur téléphone mobile.

Les programmes « travail contre rémunération » constituent un premier pas dans le processus de réintégration des migrants de retour. Ils comprennent également des séances sur la responsabilité civique et la planification de leur avenir.

Si à la fin des 45 jours de travail, les bénéficiaires décident d'investir leurs économies dans un projet de réintégration collective, ils reçoivent un soutien supplémentaire de l'OIM sous la forme d'une formation et d'une aide à la mise en place de ce projet. En Guinée, la plupart des bénéficiaires choisissent cette option, qui renforce leur sens des responsabilités et leur appropriation de l'activité rémunératrice collective, et leur donne conscience de l'importance de l'épargne.



Conseils utiles :

- Tirer parti de la collaboration existante avec les autorités locales.
- Présenter cette initiative aux migrants de retour comme une intervention à court terme qui ne constitue qu'une étape de leur plan de réintégration.

Lorsque des migrants de retour sont aptes au travail et ont besoin d'un appui immédiat aux moyens de subsistance, les programmes « travail contre rémunération » doivent être conçus de sorte que ces migrants bénéficient non seulement d'un revenu initial stable, mais également d'activités de renforcement des capacités et de réadaptation qui augmenteraient leurs chances de trouver un emploi et de gagner un revenu durable

une fois le programme terminé. Le salaire peut être versé chaque jour ou chaque semaine, en totalité ou avec une épargne obligatoire, qui peut être utilisée pour compléter d'autres formes d'aide à la réintégration, telles qu'une microsubvention à l'entrepreneuriat.

La grille de faisabilité relative au placement professionnel est disponible à [l'annexe 5](#).

2.4.3 Aide à la création d'entreprise

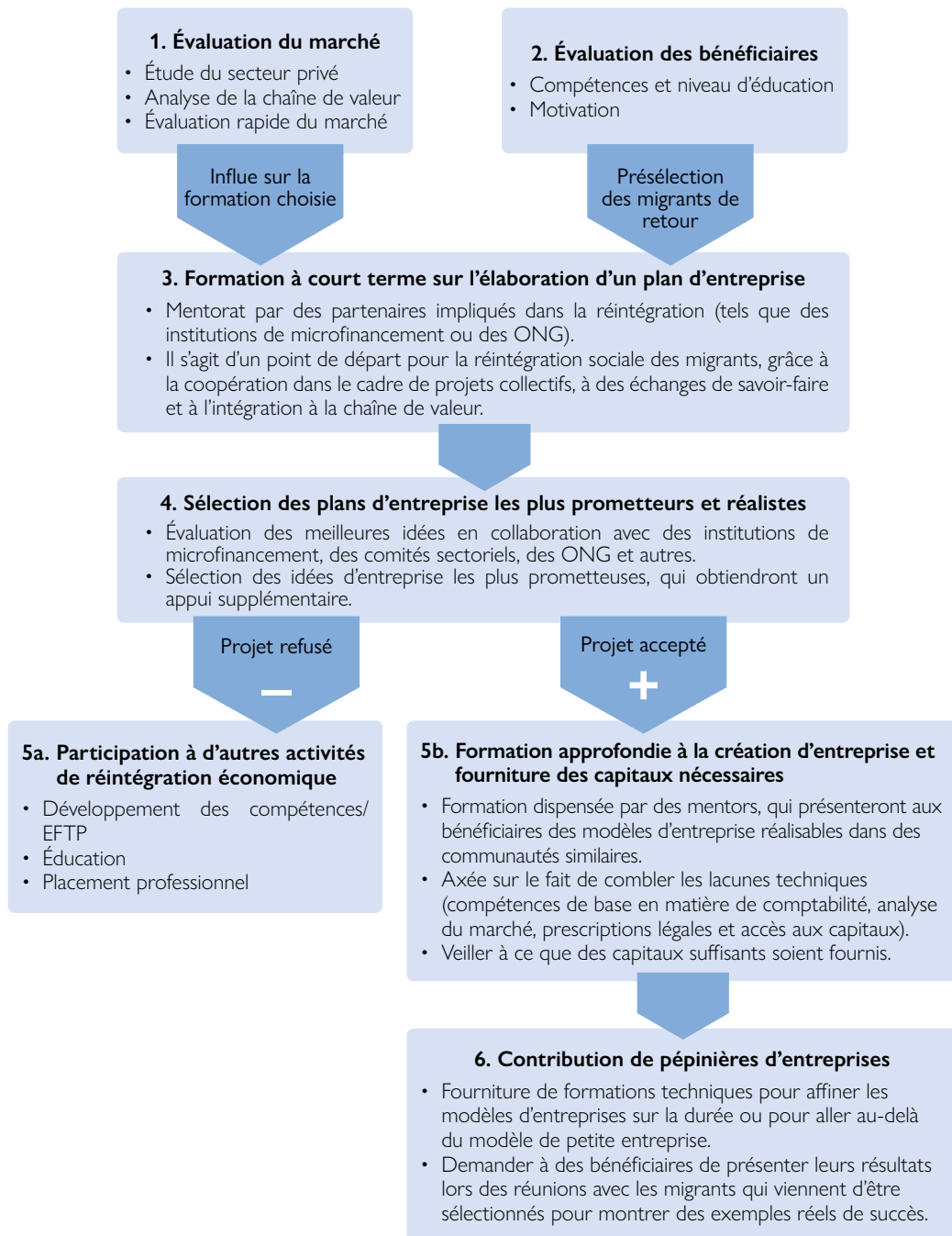
L'aide à la création et au lancement de petites entreprises est généralement un type d'aide à la réintégration économique apprécié des migrants de retour. Lorsque cette démarche aboutit à des moyens de subsistance durables, elle peut largement contribuer à une réintégration durable. Toutefois, ces nouvelles entreprises peuvent échouer si les bénéficiaires ne sont pas pleinement investis ou formés ou s'ils manquent de connaissances sur la manière de concevoir et de gérer une entreprise. En conséquence, l'aide aux entreprises ne devrait être fournie que dans certaines circonstances et doit être accompagnée d'un plan de développement cohérent et d'un suivi adapté au système de marché et aux chaînes de valeur.

L'aide à la création d'entreprise peut être fournie soit par l'organisation qui gère l'ensemble du programme de réintégration, soit par l'intermédiaire d'un partenaire local ou national dans le pays d'origine, tel qu'une chambre de commerce ou une agence nationale de développement. Pour de plus amples informations sur la manière d'établir des partenariats pour l'aide à la création d'entreprise, voir [l'annexe 2](#).

L'accès des migrants de retour à l'aide à la création d'entreprise doit être subordonné à une évaluation des capacités, des compétences, de la motivation et du sens des affaires, à des critères de sélection précis et à un processus de sélection plus compétitif. Cette aide doit comprendre une composante renforcée d'appui et de formation à la création d'entreprise destinée au nombre plus restreint de candidats acceptés. Avec l'introduction d'une procédure de sélection pour l'accès à l'aide à la création d'entreprise, il est essentiel de gérer les attentes des migrants durant la première phase de consultations dans le pays hôte.

S'appuyant sur l'expérience acquise et les pratiques exemplaires, la figure 2.5 donne un exemple de processus de sélection, de formation et de développement pour l'aide à la création d'entreprise destinée aux migrants de retour. Cette méthode prévoit un processus de sélection en deux étapes devant être passé par les candidats ; elle fixe un seuil d'admission relativement élevé, tant en ce qui concerne les compétences des intéressés, leurs capacités et leur motivation à créer leur propre entreprise (Étape 2) qu'en ce qui concerne la faisabilité de leur plan d'entreprise dans le contexte spécifique de la communauté locale, du système de marché et de la chaîne de valeur (Étape 4). Il est particulièrement utile de disposer d'un processus de sélection lorsque le nombre de migrants de retour dans un pays est élevé et que les plans d'entreprise doivent être classés par ordre de priorité. Ce processus est également utile pour assurer la qualité des entreprises qui vont être créées par les migrants de retour ; il peut être adapté en fonction de la situation du pays.

Figure 2.5 : Processus intégré de sélection, de formation et de développement pour l'aide à la création d'entreprise





L'analyse des programmes d'appui à la création d'entreprise a montré qu'un grand nombre de nouvelles entreprises ne sont pas viables, c'est-à-dire qu'elles ont tendance à ne fonctionner que pendant une courte période. Dans la plupart des cas de faillite, les entreprises ferment soit directement après que le bénéficiaire a reçu le premier nécessaire d'appui (c'est-à-dire avant l'ouverture, en raison d'un détournement de l'aide en espèces ou parce que le bénéficiaire a vendu les actifs qui lui ont été fournis en nature) soit peu de temps après qu'il a reçu la deuxième partie de l'aide, dans les programmes où celle-ci est fournie en plusieurs fois. Des méthodes permettant d'accroître la durabilité des entreprises sont examinées à [l'annexe 2](#).

La grille de faisabilité relative à la création d'entreprise est disponible à [l'annexe 5](#).



Des directives détaillées sur la mise en œuvre de l'aide à la création d'entreprise sont présentées à [l'annexe 2](#).

2.4.4 Accès aux services bancaires et aux systèmes de microcrédit

L'accès aux services bancaires et de crédit peut permettre aux migrants de retour de planifier leur avenir et de faire des investissements pour améliorer leur situation économique. Des services bancaires de base (tels que les comptes d'épargne et les programmes d'investissements) sont disponibles dans la plupart des pays ; toutefois, ceux qui sont particulièrement importants pour les migrants de retour, tels que les fournisseurs de microcrédit, les programmes de microépargne, les associations d'épargne et de crédit et d'autres institutions de microfinancement, ne sont pas toujours présents ou fonctionnels dans tous les contextes²³. Dans de nombreux pays d'origine, les services bancaires et financiers sont limités aux zones urbaines. La facilitation de l'accès aux services bancaires et au microfinancement dépend des fournisseurs de services financiers qui opèrent dans le pays d'origine, en particulier dans les zones affichant un taux élevé de retour.

L'accès aux services bancaires et au microfinancement est généralement soumis à des critères d'éligibilité, notamment pour l'obtention d'un prêt. Les obstacles auxquels se heurtent les migrants de retour (absence de papiers, d'expérience en matière de crédit, de preuve des revenus et d'adresse) peuvent les empêcher d'accéder aux services bancaires et au crédit en raison de la politique peu favorable à la prise de risque de ce type d'établissements. Par conséquent, l'organisation principalement chargée de la réintégration joue un rôle important en facilitant les contacts des migrants de retour avec les fournisseurs de services financiers, en évaluant leur éligibilité et leur capacité d'accès à des services spécifiques, en plaidant pour leur inclusion dans les systèmes bancaires et de crédit et en leur offrant des services de conseil concernant les difficultés et les possibilités qui se présentent.

→ Les organisations principalement chargées de la réintégration doivent [recenser les fournisseurs de services bancaires et de microfinancement dans les zones affichant un taux élevé de retour et les sensibiliser aux besoins et aux capacités des migrants de retour](#). Dans la plupart des cas, ces organisations peuvent faciliter l'accès de certains migrants de retour aux services bancaires et de microfinancement : i) en

²³ Le microfinancement est une catégorie de services bancaires destinés exclusivement à des personnes qui n'y auraient pas accès en passant par les voies classiques. Il comprend des services de microcrédit, d'épargne, d'assurance et d'autres services connexes et s'adresse généralement à des personnes à faible revenu ou au chômage.

apportant des preuves de leur inscription à un programme d'aide aux moyens de subsistance (à la création d'entreprise, par exemple) et ii) en fournissant des subventions en espèces ou en nature ayant une valeur monétaire, qui peuvent servir de garantie. Dans d'autres cas, en fonction des paramètres du programme, l'organisation principalement chargée de la réintégration peut être en mesure de fournir directement aux fournisseurs externes de services bancaires les garanties nécessaires à l'obtention de prêts, voire octroyer directement des microprêts elle-même. Une autre option est la création de groupes d'emprunteurs, où des migrants de retour apportent une garantie collective, et sont ainsi garants les uns des autres (*voir la section 3.3.3*).

- Lorsqu'ils concernent de nombreux bénéficiaires, les programmes de réintégration doivent en outre étudier la possibilité de négocier un accès préférentiel aux services et prêts bancaires auprès des banques et institutions de microfinancement, en faisant valoir les économies d'échelle permises par le nombre élevé de clients potentiels. En fonction de l'importance du programme, l'organisation principalement chargée de la réintégration peut également étudier, en collaboration avec les fournisseurs de services financiers, les possibilités de compléter les produits financiers par des services de conseil. Avant d'ajouter une institution bancaire ou de microfinancement extérieure au réseau d'orientation, les administrateurs de programme doivent toujours effectuer une enquête sur les antécédents de cette institution, notamment en ce qui concerne l'adéquation des taux d'intérêt, l'appui apporté aux bénéficiaires en cas de non-paiement et l'existence de services de mentorat et d'aide aux entreprises.
- Des précautions particulières doivent être prises au moment de faciliter l'accès des migrants de retour à des services de microcrédit. **Le microcrédit n'est pas une solution pour tous les migrants de retour et tous n'ont pas la capacité ou la volonté de prendre la responsabilité d'un microcrédit.** Ce système ne peut donc pas être recommandé comme une solution générale pour les personnes de retour qui ont besoin de moyens financiers, mais seulement dans des cas isolés. Avant d'assurer aux migrants de retour l'accès aux institutions bancaires et de microfinancement pour qu'ils bénéficient de lignes de crédit, les chargés de dossier doivent :
 - **Donner à chaque bénéficiaire des informations sur les risques** liés à la contraction d'un emprunt, en insistant sur le fait que si l'intéressé ne parvient pas à respecter son calendrier de remboursement, sa dette constituera une charge supplémentaire au lieu d'assurer son autosuffisance.
 - Associer les prêts à des **mesures de renforcement des capacités**. Certaines institutions de microcrédit proposent des services de conseil et des formations aux compétences financières et aux affaires ; toutefois, c'est à l'organisation responsable du processus de réintégration de s'assurer que les emprunteurs potentiels reçoivent la formation requise.
 - **Évaluer les risques de détournement de l'aide** en consultant d'autres ménages ou des membres de la communauté. Cela peut être fait par les membres du personnel responsables de la protection ou des moyens de subsistance.
 - **Vérifier les conditions d'accès et les documents de l'intéressé**, que le prêt soit accordé par l'organisation chargée du programme de réintégration ou par un prestataire de services externe. Les conditions peuvent notamment être les suivantes :
 1. L'emprunteur potentiel doit fournir des documents sur son capital et ses garanties ;
 2. Vérifier si un microcrédit est nécessaire, compte tenu des moyens existants du requérant, des autres sources d'appui fournies (telles qu'un appui à la réintégration en espèces ou en nature), des besoins en capitaux détaillés dans le plan de réintégration, de l'évaluation des besoins, du plan d'entreprise ou des antécédents ;
 3. L'emprunteur potentiel doit disposer d'un bon historique de crédit ;

4. D'autres conditions stipulées par le programme de réintégration, telles que les preuves d'une qualification professionnelle, d'un capital propre, d'un bien pouvant servir de garantie, d'une entreprise existante ou de relations avec d'anciens clients.

La grille de faisabilité relative au microcrédit est disponible à *l'annexe 5*.

2.4.5 Conseils financiers et en matière d'établissement de budget

De nombreux migrants de retour, en particulier ceux qui sont jeunes, non qualifiés et sans compétences financières, n'ont jamais eu à gérer un budget sur la durée. Après une expérience plus ou moins longue de la migration, les personnes de retour peuvent avoir une perception erronée des sommes nécessaires pour vivre dans leur pays d'origine, et avoir du mal à adapter leur plan financier et budgétaire à leur nouveau revenu. Cette situation est particulièrement périlleuse lorsque les migrants empruntent de l'argent à des institutions de microfinancement ou à des membres de leur famille, notamment lorsqu'ils subissent des pressions pour régler le reste des dettes contractées lors de la migration ou d'autres obligations financières. Pour prévenir ces difficultés, l'organisation principalement chargée de la réintégration peut fournir aux bénéficiaires des informations et des conseils financiers sur une gestion budgétaire responsable, adaptés aux mécanismes disponibles et au coût de la vie dans le pays d'origine.

Les conseils financiers et l'appui à la planification budgétaire constituent une mesure globale de soutien qui bénéficie à la plupart des ménages des migrants de retour, indépendamment des autres interventions économiques dont ils peuvent bénéficier. Ces conseils doivent donc être fournis à la fois pour compléter les subventions à la réintégration et pour aider de façon générale les migrants et leur ménage à gérer leurs finances sur le long terme.

Les conseils financiers et les formations à la planification budgétaire, tout en étant adaptés au pays d'origine, doivent fournir des informations sur la gestion, l'épargne et l'investissement de toutes les sources potentielles de revenus et de capital dont disposent les ménages des migrants de retour, telles que : les subventions en espèces à la réintégration ; les aides en nature ; les revenus d'un emploi salarié ou indépendant ; les microcrédits ; les envois de fonds effectués par d'autres membres de la famille ; l'utilisation des actifs existants (biens immobiliers, véhicules automobiles, etc.).

Au moment de fournir l'aide à la réintégration, il faut évoquer la gestion durable de la dette et la gestion des chocs financiers, tels que ceux qui résultent de la maladie, d'un accident ou du décès d'un membre de la famille, et qui peuvent entraîner une augmentation des dépenses du ménage ou du temps de travail perdu.

Enfin, dans le cadre de ces services de conseil, il faut donner aux bénéficiaires des informations sur les groupes communautaires d'aide financière, les associations d'épargne, les organisations de gestion de la dette et les institutions de microfinancement, et faciliter leurs accès à ceux-ci (*voir les sections 2.4.4 et 3.3.3*).

L'organisation principalement chargée de la réintégration peut organiser des stages de formation de courte durée sur les compétences financières, la planification budgétaire et la mobilisation de l'épargne grâce à une coopération avec les partenaires locaux et à la création de synergies avec les interventions économiques pertinentes :

- Des conseils financiers et des formations sur la planification du budget et la mobilisation de l'épargne doivent être fournis par ou en coopération avec les prestataires locaux, lorsque ceux-ci existent. Dans de nombreux cas, les autorités locales, des associations de migrants, des syndicats, des organisations

communautaires ou des institutions de microfinancement proposent des formations à la gestion et aux compétences financières pour améliorer la capacité des membres de la communauté à utiliser les services financiers et à tirer le maximum des envois de fonds. L'organisation principalement chargée de la réintégration doit collaborer avec ces entités afin : i) d'évaluer la pertinence et l'exhaustivité des modules de formation fournis, ii) d'étudier les possibilités d'adapter et de développer ces modules si nécessaire, iii) de faire face à l'éventuelle nécessité de partager les coûts et iv) d'intégrer les organisations les plus appropriées au système d'orientation pour faciliter le ciblage des migrants de retour (*voir la section 4.1.3 sur la mise en place de systèmes d'orientation*).

- Dans la mesure du possible, les conseils financiers et budgétaires doivent être intégrés à d'autres interventions économiques.

La grille de faisabilité relative aux conseils financiers et budgétaires est disponible à *l'annexe 5*.

2.5 Aide à la réintégration sociale

De nombreux migrants de retour ont besoin d'aide pour accéder aux services sociaux, que ce soit dès leur arrivée ou plus tard au cours du processus de réintégration. L'aide individuelle à la réintégration sociale dans le pays d'origine est axée sur la facilitation de l'accès aux services et l'orientation vers ceux-ci, notamment en ce qui concerne le logement, l'éducation, la justice, la santé, l'alimentation et l'eau et d'autres services d'infrastructures publiques au sein de la communauté. Les services fournis par l'organisation principalement chargée de la réintégration ou par ses partenaires doivent être adaptés aux besoins de chaque bénéficiaire.

Le présent chapitre donne des directives pour la fourniture de l'aide à la réintégration sociale. La conception du programme, les priorités des donateurs et les réalités sur le terrain peuvent présenter des différences d'un contexte à l'autre, et donc donner lieu à des types d'appui différents ; toutefois, les types de services susceptibles de répondre aux besoins sociaux des migrants de retour présentent des similitudes.

Le présent chapitre donne un aperçu détaillé des types d'aide sociale généralement recommandés pour examen dans le cadre d'un plan de réintégration au niveau individuel, appuyés par des orientations supplémentaires dans les annexes :

- 2.5.1 Accès au logement et à l'hébergement
- 2.5.2 Accès aux papiers d'identité
- 2.5.3 Accès aux régimes de protection sociale
- 2.5.4 Accès à l'éducation et à la formation professionnelle
- 2.5.5 Accès à la santé et au bien-être
- 2.5.6 Accès à l'eau et à l'alimentation
- 2.5.7 Accès à la justice et à la protection des droits

2.5.1 Accès au logement et à l'hébergement

Le fait de disposer d'un logement sûr, satisfaisant et financièrement accessible est d'une importance critique pour le succès de la réintégration. Toutefois, les besoins, les réalités et les attentes relatives au logement varient d'un migrant à l'autre et dépendent du contexte du retour.

Il peut être difficile de trouver et d'obtenir des logements disponibles et abordables pour les migrants – en particulier pour le long terme. Les options en matière de logement (à court ou à long terme) sont notamment les suivantes : la location privée ; séjourner à l'hôtel, dans une maison d'hôtes ou dans un foyer ; vivre chez des membres de sa famille, des amis ou des membres de la communauté ; l'accès à un logement privé grâce au financement de l'État, des organismes des Nations Unies, d'organisations internationales, d'ONG ou d'organisations confessionnelles ou de la société civile. Lorsque des abris ou logements de transition sont disponibles dans un pays, ils sont généralement destinés aux populations vulnérables (notamment les victimes de la traite, les mères célibataires, les enfants non accompagnés ou séparés de leur famille et les migrants qui ont des besoins importants en matière de santé). En outre, ils sont souvent temporaires.

Pour aider les migrants de retour à trouver un logement adéquat, l'on compte parfois sur la communauté environnante, sur le bouche-à-oreille ou sur les relations informelles entre les chargés de dossier et les organisations de services. Ces relations sont importantes, mais fragiles ; une connaissance interne de la communauté locale est nécessaire pour en tirer parti, et elles peuvent facilement être rompues par la rotation du personnel.

Les migrants de retour peuvent se voir confrontés à des obstacles au moment de chercher un logement, par exemple l'obligation de fournir un acompte, un dépôt de garantie ou une preuve de sécurité de l'emploi. Certains migrants peuvent faire l'objet de discrimination dans certains contextes, tels que les parents isolés, ceux qui ont une famille nombreuse ou ceux qui vivent avec un handicap.

Lorsque plusieurs options sont disponibles, les chargés de dossier devraient aider les migrants à choisir l'abri ou le logement le plus approprié et qui constituera un lieu de vie durable. Pour sélectionner un abri ou un logement adéquat, il faut se poser les questions suivantes :

- Le bénéficiaire préfère-t-il être plus près ou plus loin des membres de sa famille ou de sa communauté d'origine ?
- Le bénéficiaire ou des membres de sa famille ont-ils besoin de se trouver à proximité de services importants (tels que des installations médicales, des écoles, des services d'accompagnement ou certains pôles industriels) ?
- Quels documents le bénéficiaire doit-il fournir ou obtenir pour bénéficier d'un logement ?
- De quels capitaux le bénéficiaire aura-t-il besoin pour conserver son logement ?
- Si le migrant de retour a l'intention de construire un logement, connaît-il la procédure pour acheter un terrain, préparer des plans, obtenir les permis nécessaires, recruter des maçons ou d'autres travailleurs dignes de confiance et se procurer des matériaux de construction ?
- Existe-t-il des problèmes de sûreté et de sécurité à examiner au moment de choisir l'emplacement ou les autres habitants du logement ? (Cette question peut être particulièrement pertinente dans le cas des victimes de la traite, des enfants non accompagnés ou séparés de leur famille ou des migrants qui reviennent dans des quartiers ou communautés particulièrement inhospitaliers ou hostiles à leur égard.)
- Les installations d'eau, d'assainissement et d'hygiène du logement sont-elles acceptables, compte tenu des réalités et des limites propres au contexte ?
- Si le migrant vit avec un handicap, peut-on lui proposer un logement adapté ?

Il est également important de prévenir les éventuels changements pouvant se produire dans le temps pour assurer aux migrants un logement durable. Si les changements en matière de logement sont parfois positifs – par exemple, lorsqu'un migrant arrive à trouver un logement plus stable, une fois qu'il a eu le temps d'accumuler du capital, d'établir des réseaux sociaux ou de construire une nouvelle habitation –, il arrive que la situation évolue pour le pire. Même lorsqu'un migrant s'installe dans un logement à première vue acceptable, des difficultés peuvent se présenter plus tard. Cela peut se produire, par exemple, s'il fait face à des problèmes économiques ou de dette ou si son domicile est endommagé par des conditions météorologiques défavorables, telles que de fortes pluies. Une manière de contribuer à la viabilité du logement peut être d'évaluer les problèmes pouvant être rencontrés à cet égard lors de la réintégration, en coopérant avec le migrant pour qu'il anticipe ces possibilités, puis d'assurer le suivi.

Tableau 2.4 : Faciliter l'accès à un logement sûr, satisfaisant et financièrement accessible

<input type="checkbox"/> Permettre à ceux qui en ont besoin d'accéder aux logements temporaires d'urgence.	<p>Aider les migrants à accéder à un abri sûr immédiatement après leur retour, en particulier ceux qui risquent de se trouver en situation de vulnérabilité. Chercher à assouplir la durée de séjour autorisée pour les logements temporaires, en fonction de la situation individuelle de chaque migrant.</p>
<input type="checkbox"/> Tenir à jour un répertoire des possibilités de logement à long terme et des propriétaires qui peuvent accueillir les migrants et répondre à leurs besoins.	<p>Établir une communication et des relations avec les promoteurs et propriétaires. Par exemple, pour pouvoir aider certains migrants à payer leur loyer, l'organisation principalement chargée de la réintégration aura besoin d'obtenir un contrat de location signé. Cette disposition peut constituer un obstacle à l'obtention d'un logement lorsque les propriétaires n'ont pas l'habitude de fournir ce type d'accord avant de recevoir le loyer, ou lorsqu'ils y sont peu enclins.</p>
<input type="checkbox"/> Trouver d'autres options pour ceux qui ne peuvent pas ou ne veulent pas retourner auprès de leur famille ou chez eux.	<p>Les migrants peuvent être réticents à retourner dans leur famille ou leur communauté parce qu'ils craignent la stigmatisation, la honte, la violence au sein du couple ou du foyer ou parce qu'ils ont des dettes. Tenir compte de ces préoccupations en recensant les autres options – en particulier lorsqu'il existe déjà des réseaux de soutien ou des services accessibles.</p>
<input type="checkbox"/> S'assurer du fait que les séjours en centre d'accueil soient volontaires et qu'ils reposent sur le consentement éclairé.	<p>Conformément aux principes des droits de l'homme, la décision de séjourner dans un centre d'accueil doit être volontaire. Il faut demander le consentement au début, puis de façon régulière.</p>
<input type="checkbox"/> Évaluer les conditions de logement au fil du temps grâce à un suivi régulier.	<p>Il est important d'élaborer un calendrier de suivi pour procéder à des changements si nécessaire.</p>
<input type="checkbox"/> Faire participer les migrants aux décisions concernant leur logement.	<p>Les migrants de retour doivent avoir leur mot à dire concernant leur propre logement : ils doivent s'appropriier les décisions prises à cet égard.</p>



Il faut prendre en considération les cas des personnes handicapées et des personnes âgées à mobilité ou cognition limitée, qui peuvent avoir besoin d'un logement et d'installations spécifiques. Dans la mesure du possible, les logements proposés doivent intégrer le principe de conception universelle, c'est-à-dire la conception de produits, d'équipements, de programmes et de services pouvant être utilisés par le plus grand nombre de personnes possible, sans nécessiter ni adaptation ni conception spéciale, et qui permettent aux personnes de vivre confortablement et en toute sécurité, quelles que soient leurs aptitudes.

La grille de faisabilité concernant l'appui pour trouver un logement, l'aide à la location et l'hébergement temporaire est disponible à [l'annexe 5](#).

2.5.2 Accès aux papiers d'identité

Tous les migrants de retour devraient pouvoir bénéficier de la protection accordée par le statut juridique (et particulièrement la citoyenneté) et les documents d'identité connexes. Ces documents (notamment les extraits d'acte de naissance pour les enfants) sont essentiels, car ils donnent accès à de nombreux droits et services de base, accroissent la liberté de mouvement et l'autonomie qui en découle et permettent l'insertion professionnelle.

Il est donc essentiel de veiller à ce que la question des papiers d'identité soit prise en compte dans le plan de réintégration. Il faut évaluer les besoins spécifiques des migrants de retour dans ce domaine, et consacrer le temps et les ressources nécessaires à l'obtention des documents. Il est utile que les chargés de dossier comprennent la procédure pour obtenir ou renouveler tous les documents pertinents. Ils doivent également aider les bénéficiaires à surmonter les éventuels obstacles à cet égard, tels que des coûts prohibitifs, la lourdeur des procédures, le transport jusqu'aux bureaux officiels, une méconnaissance des institutions et procédures pertinentes ou la discrimination qu'ils peuvent subir en tant que migrants de retour.

Si des structures de suivi des citoyens, telles que des archives pour les actes de naissance, sont en place dans le pays de retour, les migrants n'auront généralement pas trop de difficultés à prouver leur nationalité. Toutefois, dans les lieux où ces dossiers ne sont pas tenus ou conservés de façon systématique, il faudra probablement fournir des efforts supplémentaires pour aider les migrants et les membres de leur famille à être dûment reconnus par l'État.

Liste de vérification pour aider les migrants de retour à se procurer et conserver les documents d'identité et les actes d'état civil :

- Anticiper les obstacles pratiques et logistiques à l'obtention de documents, tels que les contraintes de temps, les frais de transport, le problème de la garde des enfants, le manque de contacts (comme en Afghanistan où le témoignage de tiers est nécessaire) et les coûts. Communiquer à l'avance avec les migrants au sujet de ces obstacles potentiels.
- Aider le bénéficiaire à accéder aux informations nécessaires sur les procédures administratives, en ayant recours à la bonne source. Assurer des services de traduction si nécessaire, ou aider les personnes ayant un faible niveau d'éducation à comprendre le processus.
- Ne pas préjuger des capacités des migrants à gérer les procédures administratives par eux-mêmes.

La grille de faisabilité concernant l'aide à apporter aux migrants pour qu'ils aient accès aux services est disponible à [l'annexe 5](#).

2.5.3 Accès aux régimes de protection sociale

Les personnes de retour peuvent avoir besoin d'accéder aux services publics et régimes de protection sociale suivants : la sécurité sociale, les pensions de vieillesse ou l'aide aux personnes âgées, les régimes d'assurance maladie ou d'assurance-invalidité appuyés par l'État, les programmes de travaux publics et l'aide alimentaire.

Même lorsque les pays de retour offrent des programmes de protection sociale et services d'appui publics, les migrants de retour n'en connaissent pas toujours l'existence. Ils peuvent ignorer s'ils remplissent les conditions requises, ou ne pas comprendre la procédure administrative requise pour accéder aux services. Il est donc important que les chargés de dossier sachent si des informations appropriées sont disponibles et accessibles aux migrants et, si tel n'est pas le cas, comment ils peuvent appuyer le processus. Cela est particulièrement vrai en ce qui concerne les migrants en situation de vulnérabilité, qui peuvent être plus facilement submergés par la complexité des obstacles administratifs ou trop tendus pour gérer eux-mêmes le processus de façon efficace.

Les chargés de dossier doivent promouvoir l'inclusion des personnes de retour dans les régimes de protection sociale en facilitant la communication avec les communautés de migrants de retour et en plaidant pour la levée des obstacles qui les empêchent de participer.

2.5.4 Accès à l'éducation et à la formation professionnelle

Il est essentiel de veiller à ce que les migrants aient accès à des écoles ou à des possibilités d'éducation appropriées au cours du processus de réintégration. L'éducation est un facteur de protection. Elle renforce la résilience et constitue un vecteur de développement personnel et social. Les écoles et autres établissements d'enseignement peuvent être un puissant instrument de réintégration lorsqu'ils sont conçus et gérés de manière appropriée.

L'éducation peut être proposée par des voies formelles ou informelles. Les types d'enseignement formel sont notamment le développement du jeune enfant, l'enseignement primaire, secondaire et supérieur et l'éducation religieuse. L'enseignement informel comprend notamment, mais pas seulement, les cours de compétences pratiques, d'alphabétisation, de langues ou d'initiation au calcul, les cours liés à la planification d'une carrière et la formation professionnelle (*voir la section 2.4.2*). L'enseignement formel et la formation professionnelle ne sont pas incompatibles et les personnes de retour peuvent bénéficier des deux. Il faut toujours faire le maximum pour offrir une éducation et une formation dans la langue que préfère l'intéressé.

L'on considère qu'une éducation de qualité est disponible, accessible, acceptable et adaptable²⁴. C'est à l'État qu'incombe la fourniture d'une éducation de qualité, souvent par l'intermédiaire du ministère de l'Éducation ou des autorités locales. Dans certaines zones, les organismes des Nations Unies, les organisations internationales, les ONG, les organisations de la société civile ou le secteur privé proposent également des possibilités d'éducation et de formation afin de combler les lacunes des autres secteurs. L'enseignement et la formation doivent être assurés dans le respect des lois et règlements locaux, y compris ceux qui concernent l'éducation, la santé et la sécurité, tels que l'enregistrement ou l'agrément exigés par les organismes gouvernementaux ou les associations professionnelles. (*Voir également la section 3.2.*)

²⁴ *International Network for Education in Emergencies (INEE), Normes minimales pour l'éducation : Préparation, interventions, relèvement (2010).*

→ Accès à l'éducation et à la formation professionnelle

Les migrants de retour font souvent face à des obstacles en matière d'éducation. Ces obstacles peuvent comprendre des problèmes d'inscription, le fait de ne pas parler la langue d'enseignement, des coûts prohibitifs, un handicap physique, des troubles de l'apprentissage ou le fait d'arriver en milieu d'année scolaire ou universitaire ou après qu'un programme de formation a commencé.

En outre, le problème de l'accès à l'éducation ne se résout pas uniquement par la scolarisation. Pour les migrants de retour, les obstacles à l'éducation et les stratégies qui permettraient de les surmonter sont notamment les suivants :

- Des **moyens de transport sûrs** à destination et au départ des installations scolaires ne sont pas toujours disponibles dans certains contextes. Il peut être nécessaire de vérifier s'il existe un moyen viable de transport scolaire. Les obstacles à cet égard sont notamment les suivants : l'insuffisance des moyens de transport, le mauvais état des routes et des systèmes d'évacuation des eaux (en particulier pendant la saison des pluies) et l'imprévisibilité de l'approvisionnement en électricité.
- Les personnes de retour ne peuvent se concentrer et apprendre que si **leurs besoins essentiels** (notamment une bonne santé, une hygiène régulière et une alimentation suffisante) **sont suffisamment satisfaits**.
- Les **besoins essentiels de la famille des personnes de retour doivent être satisfaits** pour que les difficultés économiques ou la charge des enfants ne les empêchent pas de suivre des cours.
- Les attentes et les **normes culturelles qui favorisent l'égalité des sexes et l'éducation pour tous**, considérant par exemple qu'il est tout aussi important d'éduquer les filles que les garçons, peuvent être faibles ou inexistantes. Pour faire face à ce problème, il peut être judicieux de collaborer avec les ministères de l'Éducation et les écoles locales pour faire valoir les avantages qu'il y a à soutenir l'éducation des filles et des femmes. Le fait de sensibiliser l'ensemble de la communauté à l'éducation mutuelle de ses membres ou à celle des jeunes générations peut être un moyen de combler les lacunes dans l'accès des filles à l'éducation dans certaines communautés, en permettant l'autonomisation et en tenant compte des disparités entre les sexes.
- Pour faciliter leur inscription, **les personnes de retour peuvent avoir besoin d'un certificat prouvant le suivi d'un enseignement général ou professionnel, ou de la traduction de celui-ci**. Les chargés de dossier peuvent également apporter leur aide en orientant les intéressés vers des évaluations permettant de déterminer le niveau d'enseignement ou de la formation qu'ils devraient suivre. Ces évaluations peuvent être menées par l'autorité scolaire compétente, les écoles et les enseignants ou d'autres acteurs de l'éducation ; elles doivent tenir compte de l'âge et du niveau de maturité du bénéficiaire ainsi que des incidences sociales d'une nouvelle scolarisation ou formation.

Les personnes de retour doivent être consultées et leur point de vue doit éclairer le choix et l'adaptation des options en matière d'éducation et de formation. Les chargés de dossier doivent tenir compte des aspirations de chaque bénéficiaire dans ce domaine. Lorsque ces aspirations ne correspondent pas aux options disponibles, il faut trouver des alternatives pour atteindre les objectifs des intéressés en matière d'apprentissage. Il est particulièrement important de consulter les personnes de retour au moment de recenser et de traiter les obstacles à leur accès à l'éducation et à la formation, car elles sont les mieux placées pour identifier ces obstacles et peuvent proposer des moyens de les surmonter.

La grille de faisabilité concernant le paiement des frais de scolarité, des livres et des uniformes est disponible à [l'annexe 5](#).

2.5.5 Accès à la santé et au bien-être

La facilitation de l'aide médicale est un élément important des services de réintégration, qui s'inscrit de préférence dans le cadre de soins continus tout au long du processus de migration et à l'issue de celui-ci. Tous les migrants de retour doivent avoir accès à des soins de santé. Selon l'Organisation mondiale de la Santé (OMS), « la santé est un état de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité » ; elle constitue « l'un des droits fondamentaux de tout être humain, quelles que soient sa race, sa religion, ses opinions politiques, sa condition économique ou sociale²⁵. »

Il n'est pas rare que les fournisseurs de services se heurtent à des difficultés lorsqu'ils tentent d'aider les migrants de retour à gérer leurs problèmes de santé. Les principaux problèmes sont les suivants :

- La difficulté à accéder aux services médicaux, notamment en raison de coûts prohibitifs, de l'absence d'infrastructures, du manque de personnel médical qualifié et de médicaments et de l'insuffisance des possibilités de traitement ;
- L'absence de solutions de prise en charge à long terme dans les zones de retour ;
- L'absence de soins adaptés aux problèmes de santé des migrants en situation de vulnérabilité ;
- Un coût total des soins trop élevé, ce qui inclut les frais de transport et la perte de revenus ;
- Les conséquences négatives des problèmes de santé (telles que l'incapacité à travailler ou un sentiment de bien-être réduit) ;
- Des différences entre le pays hôte et le pays d'origine en ce qui concerne la qualité des soins (ce qui suppose par exemple un changement dans les pratiques et régimes de traitement ou l'adaptation aux différences culturelles dans la manière dont les soins sont fournis) ;
- La nécessité d'un changement rapide dans les traitements médicaux (de préférence avant le départ) et d'un suivi après l'arrivée pour prévenir les conséquences négatives à court et à long terme ;
- L'insuffisance des connaissances en matière de soins de santé spécialisés dans les zones de retour.



La santé physique et la santé mentale sont étroitement liées ; il est donc recommandé d'adopter une approche globale et complémentaire. Les différents aspects de la réintégration qui concernent la santé mentale et psychosociale sont abordés dans la section 2.6.

25 Constitution de l'OMS www.who.int/governance/eb/who_constitution_fr.pdf.

Compte tenu de ces difficultés, et du fait que certains types de traitements médicaux ne sont tout simplement pas disponibles dans certains contextes, le personnel des programmes de réintégration doit toujours s'efforcer de faciliter l'accès aux traitements dans des institutions appropriées en se conformant à la liste de vérification ci-après :

Tableau 2.5 : Favoriser des soins médicaux appropriés et adaptés

<input type="checkbox"/> Faciliter la continuité des soins	<p>Aider les médecins du pays d'origine à accéder aux dossiers médicaux antérieurs, tout en tenant compte des considérations relatives à la confidentialité ainsi que des principes de vie privée, de protection des données et surtout de consentement. Il peut être nécessaire de traduire les dossiers médicaux du pays de destination.</p>
<input type="checkbox"/> Faciliter l'accès aux secours d'urgence et à des soins médicaux continus dès que cela s'avère nécessaire. Accorder en priorité l'accès immédiat aux migrants en situation de vulnérabilité.	<p>Les migrants qui ont des besoins immédiats en matière de soins de santé doivent être traités sans discrimination et indépendamment de leur capacité à payer les frais connexes ou à fournir des documents officiels. Les besoins urgents en matière de santé devraient avoir été identifiés au moyen des outils d'examen de la vulnérabilité, lors des entretiens ou dans le cadre des évaluations de santé avant le voyage. Lorsque des problèmes de santé sont recensés, le chargé de dossier doit collaborer avec les professionnels de santé qualifiés pour une orientation rapide vers des services de soin.</p>
<input type="checkbox"/> Être conscient de l'impact que peut avoir la santé d'un migrant de retour sur sa famille.	<p>L'état de santé d'une personne de retour peut avoir une incidence sur l'ensemble de sa vie et de celle de sa famille. Si un parent qui a de jeunes enfants fait face à une maladie chronique ou de longue durée, une manière de faciliter son accès aux soins peut être de l'aider à faire garder ses enfants afin qu'il puisse se rendre aux rendez-vous médicaux et se reposer quand il en a besoin. De même, il arrive que le conjoint doive consacrer beaucoup de temps à des soins, ce qui l'empêche de gagner des revenus. Il est nécessaire de tenir compte de tous les facteurs (y compris les membres de la famille) pouvant expliquer pourquoi une personne a accès ou non à des soins médicaux appropriés.</p>
<input type="checkbox"/> Recenser les services de santé disponibles par l'intermédiaire du gouvernement, des ONG et des programmes des organisations internationales, en coordination avec les médecins ou les personnes référentes.	<p>Tenir ces renseignements à jour pour faciliter la rapidité de la coordination et de l'orientation vers les services compétents.</p>

<input type="checkbox"/> Mettre en place des partenariats et des protocoles de coopération pour la coordination interinstitutions.	<p>La mise en place de mémorandums d'accord formels avec des organismes publics, des établissements et autres organismes médicaux et des structures faisant partie du système d'orientation (comme les grands hôpitaux universitaires avec de multiples services spécialisés) et l'élaboration de politiques assurant un transfert sûr et confidentiel des informations et des dossiers médicaux des patients peuvent largement contribuer à la continuité des soins et à la protection du patient. Cela permettra également d'harmoniser les efforts de coordination, rendant ainsi l'orientation des patients plus souple et plus efficace.</p>
<input type="checkbox"/> S'assurer du fait que tous les traitements médicaux sont volontairement reçus et que le consentement éclairé du bénéficiaire a été obtenu.	<p>Conformément aux principes d'autodétermination et de participation volontaire, tout doit être fait pour que les bénéficiaires soient informés de tous les aspects des soins reçus et de leurs conditions. Cela leur permettra de prendre en charge leur santé et leur rétablissement et de prendre en connaissance de cause les meilleures décisions sur leurs propres besoins et leur traitement. Les services médicaux ne doivent être fournis que sur une décision éclairée du bénéficiaire, ou de quelqu'un qui peut légalement prendre des décisions en son nom s'il n'est pas en mesure de donner son consentement. En ce qui concerne les traitements et examens médicaux, le consentement éclairé doit être donné par écrit avant toute procédure.</p>
<input type="checkbox"/> Aider les migrants de retour à surmonter les obstacles administratifs (documents à fournir, frais, transport, etc.) pour qu'ils puissent recevoir des soins de santé	<p>Lorsque des services médicaux sont disponibles, les mesures permettant aux bénéficiaires d'y accéder sont notamment les suivantes : orienter les migrants de retour vers les prestataires et régimes d'assurance, les aider à accéder aux informations sur leur santé, faciliter le transport et coordonner les rendez-vous. Accompagner le bénéficiaire aux rendez-vous, si cela est possible et s'il le demande, peut être très utile pour veiller à ce qu'il soit bien soigné et à ce qu'il reçoive tous les renseignements nécessaires concernant les soins de suivi. Il est également hautement recommandé d'orienter les migrants de retour vers d'autres organisations ou institutions locales qui peuvent les aider après des soins d'urgence ou lors d'un traitement de longue durée, si ces structures sont disponibles.</p>
<input type="checkbox"/> Faire évaluer les besoins médicaux par les médecins sur la durée	<p>Les besoins médicaux peuvent diminuer ou augmenter, ce qui aura de fortes incidences sur les priorités, les capacités et les motivations d'un migrant de retour. Si son état de santé n'évolue pas au fil du temps, les chargés de dossier doivent envisager de l'orienter vers d'autres prestataires ou services afin d'obtenir un deuxième avis ou un appui supplémentaire. Cela est également valable pour les problèmes de santé survenant au cours du processus d'aide à la réintégration, qu'ils soient nouveaux ou jusqu'alors non détectés.</p>
<input type="checkbox"/> Tenir compte des incidences que peuvent avoir les événements violents et l'accumulation des facteurs de stress sur la santé.	<p>Les perturbations survenant dans une vie, la violence, et des facteurs de stress extrêmes peuvent influencer sur la santé d'une manière parfois inattendue. Si les chargés de dossier apprennent que le bénéficiaire a connu une charge disproportionnée de stress ou de bouleversements au cours de sa vie, ils doivent prêter une attention particulière à ses besoins en matière de santé.</p>

Santé sexuelle et procréative

Les soins de santé apportés aux personnes de retour doivent également comprendre un ensemble complet de soins de santé sexuelle et procréative. Les bénéficiaires ont besoin à cet égard d'informations adaptées à leur âge et à leur niveau d'éducation et de compréhension, qui tiennent compte de leur culture et des différences entre les sexes. Ces informations doivent porter notamment sur les options de planification familiale et les moyens de contraception disponibles, ainsi que sur les services de dépistage volontaire, de conseil et de traitement des infections sexuellement transmissibles, notamment le VIH/sida et d'autres virus transmis par le sang. Les adolescents et les personnes qui n'ont pas encore eu accès à ce type d'informations peuvent avoir besoin d'une éducation en matière de santé sexuelle et procréative.

Les soins de santé destinés aux migrants de retour doivent en outre tenir compte **des facteurs de risque pour le VIH/sida** (y compris les taux de prévalence dans le pays d'origine ainsi que dans ceux de transit et d'accueil) et de toutes les expériences antérieures qui ont pu accroître leur risque d'exposition au VIH (telles que la participation au travail du sexe, la traite à des fins d'exploitation sexuelle, l'expérience de la violence sexiste ou l'utilisation de drogues injectables). Si un migrant dit avoir été potentiellement exposé au VIH dans les 72 heures précédentes (y compris en cas d'agression sexuelle), les établissements de soins de santé doivent leur fournir un traitement de prophylaxie post-exposition (PPE) pour prévenir la transmission du VIH.

Des **tests de grossesse** doivent être mis à la disposition de toutes les femmes et les filles en âge de procréer lorsque celles-ci le demandent ; ces tests doivent être accompagnés d'informations sur les services de soins prénatals ou d'interruption volontaire de grossesse et de l'orientation vers ceux-ci, lorsqu'ils sont légaux et disponibles. Les femmes et les filles enceintes doivent bénéficier de soins prénatals complets sans discrimination fondée sur leur situation matrimoniale, leur nationalité, leur religion, leur âge ou tout autre motif.

Les personnes de retour qui s'identifient comme LGBTI doivent bénéficier de soins de santé **sans discrimination**, dans le respect de leur dignité, de leur vie privée et de leurs droits. Elles pourront ainsi bénéficier d'un environnement sûr leur permettant de préciser leur orientation sexuelle, ce qui facilitera l'identification de leurs besoins et la réponse à ceux-ci, notamment, mais pas exclusivement, en matière de santé sexuelle et procréative.

Les professionnels de la santé doivent être conscients des **risques de violence, d'exploitation et d'atteintes sexuelles** auxquels sont exposées les personnes de retour et en tenir compte lors de la prestation des soins de santé. Les migrants peuvent avoir été victimes de la traite à des fins d'exploitation sexuelle, avoir été impliqués dans le travail du sexe dans leur pays d'origine, sur leur itinéraire migratoire ou dans le pays de destination, ou avoir été contraints d'échanger des actes sexuels contre un libre passage, des promesses de protection ou d'autres biens et services. Ceux qui ont subi des sévices ou des actes de torture hors de leur pays d'origine peuvent également avoir besoin de soins de santé propres à leur expérience ; les prestataires doivent en être conscients et être sensibles à ce problème.

Cas nécessitant une attention particulière : la violence sexiste

La violence sexiste est un terme générique désignant tout acte préjudiciable commis contre une personne sur la base de différences socialement déterminées entre les sexes, lui faisant subir des souffrances physiques ou morales, des menaces, la contrainte ou toute autre privation de liberté. La violence sexiste peut avoir lieu en public ou en privé et comprendre (mais non exclusivement) des actes de nature sexuelle. Elle touche de manière disproportionnée les femmes et les filles. Le tableau ci-après donne un aperçu de ses multiples formes.

Tableau 2.6 : Formes de violence sexiste

Violence physique	<ul style="list-style-type: none"> • Donner des gifles, des coups de poing, pousser, bousculer, frapper, griffer, étrangler, mordre, saisir violemment, secouer, infliger des crachats, des brûlures, la torsion de parties du corps, l'ingestion forcée de substances indésirables ; • Empêcher l'accès à des services médicaux ou à d'autres types d'appui ; • Utiliser des objets comme armes pour infliger des blessures.
Violence sexuelle	<ul style="list-style-type: none"> • Viol anal ou vaginal ; • Attouchements sexuels non désirés ; • Harcèlement sexuel et demande d'actes sexuels en échange de quelque chose ; • Traite à des fins d'exploitation sexuelle ; • Exposition forcée à la pornographie ; • Grossesse forcée, stérilisation forcée, avortement forcé ; • Mariage forcé, d'enfants ou précoce ; • Excision/mutilations génitales féminines ; • Test de virginité ; • Inceste.
Violence psychologique	<ul style="list-style-type: none"> • Menace de violence ou de dommages à l'encontre d'une personne, de ses amis ou sa famille, par des paroles ou par des actes ; • Harcèlement au travail ; • Humiliations et propos injurieux ; • Isolement et restriction des mouvements et de la communication ; • Utilisation des enfants par un conjoint violent comme moyen de contrôle ou de contrainte.
Violence économique	<ul style="list-style-type: none"> • Interdiction d'avoir un travail ; • Exclusion de la prise de décisions financières ; • Empêcher l'accès à l'argent ou aux informations financières ; • Refus de payer des factures ou de fournir des ressources pour les enfants communs ; • Destruction de biens conjoints ou de possessions par la victime.

Lorsqu'une personne de retour révèle qu'elle a été victime de violence sexiste, elle doit recevoir un appui, y compris un examen médical pour déceler et traiter les effets (physiques ou psychologiques) de ces violences sur sa santé. Elle doit pouvoir choisir si elle veut avoir affaire à des fournisseurs de soins de santé, interprètes, accompagnateurs et autres membres du personnel concernés de sexe masculin ou féminin.

Il faut proposer à toutes les victimes de violence sexuelle un traitement de prophylaxie post-exposition, si celui-ci est disponible, dans les 72 heures suivant l'incident où elles ont pu être exposées au VIH. Si cela est possible et légal, les femmes et les filles doivent pouvoir bénéficier d'une contraception d'urgence dans les 72 heures suivant une agression sexuelle, s'il y a un risque de grossesse non désirée.

Des services de santé mentale et de soutien psychosocial doivent être disponibles pour tous les migrants de retour qui ont réchappé à la violence sexiste. Ils doivent être fournis par des professionnels ayant une formation et des compétences spécialisées (*voir la section 2.6*).

Gestion des données et des dossiers médicaux

Tous les dossiers médicaux et les noms des migrants bénéficiant des services de santé sont des données personnelles très sensibles. Ces informations doivent rester confidentielles et ne pas être partagées sans accord préalable, conformément aux principes de respect de la vie privée, de protection des données et de confidentialité. Le principe de « besoin d'en connaître » doit également s'appliquer afin que, dans les établissements de soins de santé, les renseignements nominatifs soient mis à la seule disposition des prestataires et des membres du personnel qui ont véritablement besoin de les connaître.

Les migrants de retour doivent pouvoir accéder à leur dossier médical complet à tout moment. Cela nécessite une planification préalable pour obtenir des professionnels de la santé une copie des dossiers médicaux avant et après le retour. Les personnes de retour doivent être informées des risques que peut présenter le fait de posséder une copie de leur propre dossier afin de prendre cette décision en connaissance de cause.

Dans la mesure du possible, les établissements de santé doivent être conçus de manière à protéger la confidentialité et la vie privée. Des bureaux de réception, des salles d'attente et des salles de traitement doivent être aménagés sur le site de soins de santé afin que personne ne puisse entendre les conversations privées entre bénéficiaires et prestataires. Si des ordinateurs sont utilisés pour stocker ou afficher les données des patients, l'écran ne doit pas être positionné de sorte que des membres du personnel non essentiel ou d'autres patients puissent facilement accéder aux dossiers médicaux, y compris aux données à caractère personnel. La sécurité des données doit également être respectée afin que toutes les informations médicales à caractère personnel soient protégées par des mesures raisonnables et appropriées contre la modification non autorisée, les altérations, la destruction illégale, la perte accidentelle, la divulgation indue ou le transfert inapproprié.

Qui orienter vers les services de soins de santé ?

- Les migrants qui reviennent avec des troubles ou problèmes de santé existants. Ces problèmes doivent idéalement être connus avant l'arrivée dans le pays d'origine. Les conseils fournis avant le départ doivent inclure des renseignements sur les services existants pour traiter et gérer ces problèmes de santé.
- Les migrants qui présentent des signes de maladie après leur retour et pendant la période d'aide à la réintégration.
- Les personnes de retour qui demandent des soins de santé.

Pour de plus amples détails sur les services vers lesquels il convient d'orienter les bénéficiaires, voir le graphique de cartographie des services à *l'annexe 8*.

2.5.6 Accès à l'eau et à l'alimentation

Lorsque les personnes de retour ont du mal à obtenir suffisamment de nourriture pour elles-mêmes ou leur famille, elles peuvent avoir besoin d'un appui pour accéder à l'aide alimentaire en bons ou en espèces, si celle-ci est disponible. Au moment de diriger les bénéficiaires vers ces services, il faut chercher à savoir si les options existantes correspondent aux besoins nutritionnels ou restrictions alimentaires (pour des raisons de santé ou de religion) de l'intéressé.

En ce qui concerne l'aide alimentaire, les chargés de dossier doivent être particulièrement vigilants dans les cas où une alimentation insuffisante a des effets néfastes et à long terme sur la santé et le bien-être, notamment chez les enfants, les femmes enceintes ou allaitantes et les personnes âgées. Les personnes de retour qui souffrent de malnutrition ont des besoins spécifiques ; des professionnels de la santé doivent participer à l'élaboration d'un plan de soins pour traiter les carences. Les interventions thérapeutiques doivent être effectuées par des spécialistes ayant des compétences en la matière et être précédées d'évaluations nutritionnelles appropriées.

Les migrants de retour doivent avoir accès à l'eau en quantité suffisante pour boire, cuisiner, laver et pour l'hygiène personnelle.

Au moment de chercher un logement ou un abri pour les migrants de retour, l'organisation principalement chargée de la réintégration doit tenir compte de la disponibilité de l'eau dans les lieux d'hébergement potentiels. Pour déterminer l'accessibilité d'une source d'eau, les questions relatives à la sûreté ou à la mobilité limitée doivent être prises en compte. La source d'eau disponible, quelle qu'elle soit, doit être en conformité avec les normes internationales et les réglementations locales en matière de santé. Si des questions se posent en ce qui concerne la sécurité d'une source d'eau, les chargés de dossier doivent envisager de contacter les autorités compétentes pour s'assurer que l'eau est potable. Dans certains cas, il leur faudra orienter les migrants de retour vers des sources dont l'eau peut être transportée par camion, stockée, mise en bouteille ou filtrée.

2.5.7 Accès à la justice et à la protection des droits

Le droit international fournit des indications de base concernant la protection juridique dont devraient bénéficier tous les êtres humains, y compris les migrants à tous les stades du processus de migration. Ces droits sont notamment les suivants : la présomption d'innocence et le droit à des audiences justes, publiques et impartiales ; le droit pour toute personne accusée d'une infraction pénale d'assister à son propre procès et de bénéficier d'une défense compétente ; le droit à un recours pour les victimes de violations des droits de l'homme ou d'un crime.

→ Évaluation des besoins juridiques

Les migrants de retour peuvent avoir affaire au système judiciaire pour diverses raisons. Les chargés de dossier doivent inclure les besoins juridiques dans leur évaluation initiale, qui peuvent être les suivants : la nécessité de signaler un crime commis contre la personne de retour ; la nécessité d'une assistance et de conseils juridiques si le bénéficiaire a affaire au système judiciaire en tant que victime ou témoin ; la nécessité d'une représentation en justice s'il a été accusé, inculpé ou condamné pour un crime ; le besoin de voir ses droits respectés dans les cas comme la restitution des biens ou l'indemnisation ; la nécessité d'un appui civil pour des questions de divorce, de garde ou de tutelle.

Les personnes de retour ayant besoin d'une aide juridique doivent être orientées vers des organisations ou des personnes spécialisées dans la fourniture de ce type d'aide, qui pourront effectuer une analyse plus approfondie des besoins et des réponses appropriées. Selon le contexte et le type d'assistance nécessaire, les services d'aide juridique peuvent être fournis par les institutions de l'État, les organismes des Nations Unies, des ONG ou des organisations de la société civile. Les éventuels coûts de l'aide juridique doivent idéalement être pris en compte dans la planification de réintégration.

→ Accès à la justice

L'accès à la justice est un principe fondamental de l'état de droit qui promeut le principe de responsabilité et permet aux individus d'exercer leurs droits. Il peut comprendre des systèmes de justice formels et informels.

- Les systèmes de justice formels comprennent la justice pénale et civile, et souvent les services d'application de la loi (par exemple, les forces de police ou les services de contrôle de l'immigration), l'appareil judiciaire (tribunaux, représentation en justice), le système pénitentiaire (prisons, systèmes de probation), les institutions de défense des droits de l'homme (commissions nationales des droits de l'homme, bureaux de médiateurs) et les mécanismes de réclamation (par exemple, pour l'examen des plaintes relatives à l'emploi).
- Les systèmes de justice informels sont ceux qui sont établis par les communautés, tels que les normes sociales et traditions provenant d'institutions religieuses, ou les pratiques des systèmes de gouvernance autochtones.

Si un migrant de retour tient à signaler une infraction commise à son encontre, y compris des violations de la législation du travail, il faut étudier les options disponibles dans les systèmes formels et informels. Les personnes de retour doivent recevoir des informations sur la manière de signaler les infractions, ainsi que sur les avantages (tels que les possibilités d'indemnisation ou les services de protection spéciale) et les risques connus (par exemple, le fait d'être nommé publiquement).

Les migrants doivent être informés de toutes les procédures judiciaires qui les concernent particulièrement, le cas échéant, ou des dispositifs permettant de signaler des infractions spécifiques – par exemple, les lignes directes spécialisées ou les procédures de signalement de la violence sexiste ou de la traite d'êtres humains. Les migrants doivent être assistés s'ils souhaitent avoir recours à la médiation ou à d'autres systèmes non pénaux de résolution des conflits, comme la justice réparatrice²⁶.

Les personnes de retour peuvent parfois accéder aux voies de recours civiles, qui ont pour but de verser une réparation financière pour les dommages subis. Si un migrant souhaite exercer un recours au moyen des juridictions civiles, des tribunaux ou des commissions de règlement des différends, il doit être orienté vers un avocat. Il faut aider les bénéficiaires à remplir correctement les assignations et les formulaires de dépôt de plainte, et à accéder aux services spécialisés pouvant les appuyer tout au long du processus de poursuite civile.

Les cadres juridiques pouvant être utilisés pour un recours civil sont notamment les suivants : les lois contre la violence (y compris les violences physiques, sexuelles et psychologiques et les mauvais traitements, l'exploitation et le harcèlement) ou contre la violation d'un contrat, du droit immobilier ou d'un contrat de location, des pratiques injustes de recrutement et des conditions d'emploi illégales.

²⁶ La justice réparatrice est un modèle de justice qui rassemble les personnes lésées par une infraction et les responsables de cette infraction, afin de promouvoir l'autonomisation des victimes et la responsabilisation des coupables.

→ Coopération avec le système de justice pénale

Certaines personnes de retour pouvant avoir été victimes d'un crime, notamment la traite d'êtres humains, les migrants et les organismes qui leur apportent aide et protection peuvent avoir affaire aux forces de l'ordre. Si possible, ces contacts doivent avoir lieu dans le cadre de mémorandums d'accord signés, de systèmes d'orientation officiels ou de protocoles définissant les processus de coopération et les objectifs de celle-ci, et assurant la protection du migrant et de toute autre personne impliquée pouvant être en danger.

La coopération avec les forces de l'ordre peut concerner les activités suivantes : porter plainte ou remplir des rapports de police ; donner des informations et renseignements pouvant contribuer aux actions judiciaires intentées contre les passeurs, les trafiquants ou les employeurs illicites de migrants ; apporter des informations et des renseignements pouvant être utilisés pour fournir protection et assistance à d'autres migrants ; participer à une affaire pénale en tant que témoin ; bénéficier d'une réparation pour avoir été la victime d'une infraction.

Lorsqu'un migrant de retour est mêlé à une affaire pénale en tant que témoin, le pays d'origine est chargé de fournir toute la protection nécessaire pour garantir sa sûreté et sa sécurité et pour prévenir toutes représailles contre lui ou sa famille. Les chargés de dossier peuvent contribuer à ce processus en aidant le bénéficiaire à évaluer les risques encourus. Les évaluations des risques éclairent l'appui à fournir aux personnes de retour, selon qu'elles décideront de participer ou non à des enquêtes et procédures judiciaires, et selon le type de participation. Le chargé de dossier peut également aider les bénéficiaires à accéder à des informations sur l'issue des enquêtes, des procès ou des condamnations pour lesquels ils ont fourni des renseignements, notamment en ce qui concerne l'incarcération ou la libération de l'auteur de l'infraction.

→ Contacts avec le système judiciaire

Dans certains cas, les migrants de retour ont été impliqués dans une infraction, accusés, inculpés ou condamnés. Dans de telles situations, l'intéressé doit être orienté vers les services d'aide juridique sans discrimination. Des mesures pratiques doivent être prises pour que les migrants puissent vérifier s'ils sont traités équitablement et sans discrimination et s'ils sont en mesure d'exercer leurs droits. Ces mesures peuvent comprendre la communication d'informations adaptées à leur niveau d'éducation et d'alphabétisation et sous une forme compréhensible. Dans l'ensemble, les bénéficiaires doivent être assurés du fait que leurs intérêts seront défendus dans n'importe quelle procédure judiciaire.

Tableau 2.7 : Faciliter l'accès à la justice et à la protection des droits

<p>Aider les migrants de retour qui doivent participer à une procédure judiciaire à obtenir toutes les informations dont ils ont besoin à cet égard.</p>	<p>Les procédures judiciaires peuvent être lourdes et déroutantes, et donc donner à l'intéressé un sentiment d'impuissance. Les personnes déjà vulnérables peuvent le devenir encore davantage si elles ne comprennent pas les décisions qui ont des incidences sur leur vie. En veillant à ce que les bénéficiaires soient correctement et complètement informés, les chargés de dossier leur permettent de comprendre leurs propres droits et de mieux se défendre lors des procédures judiciaires. Pour cela, ils doivent régulièrement leur communiquer les mises à jour de leur dossier.</p>
<p>Obtenir le consentement éclairé et s'en assurer tout au long des procédures judiciaires.</p>	<p>Le consentement éclairé des migrants doit être demandé pour toute action en justice les concernant. Ils seront ainsi en mesure de comprendre les conséquences ou risques pouvant découler d'une action judiciaire, les manières dont leurs données personnelles seront éventuellement communiquées ainsi que les attentes et engagements financiers associés à la procédure judiciaire.</p>
<p>Aider les migrants de retour à trouver un avocat. Il faut également veiller à ce qu'ils soient accompagnés lors des procédures judiciaires, que ce soit par un avocat ou par le chargé de dossier.</p>	<p>Trouver, sur la liste des services recensés, des fournisseurs de conseils juridiques au fait des besoins spécifiques des personnes de retour et sensibles aux problèmes des migrants. L'accompagnement des bénéficiaires lors des procédures judiciaires peut constituer un soutien important. C'est aussi une façon de savoir s'ils sont traités équitablement et sans discrimination.</p>
<p>Évaluer si des mesures de protection, des témoins par exemple, sont nécessaires, notamment pour les victimes de la traite et de la violence sexiste.</p>	<p>Dans les cas où toute implication judiciaire pourrait faire courir davantage de risques à la personne de retour, préconiser des mesures à prendre pour la protéger autant que possible.</p>
<p>Faire en sorte que des interprètes des deux sexes, formés et sensibilisés, soient disponibles, si nécessaire, pendant toutes les procédures judiciaires.</p>	<p>Les interprètes doivent être capables de traduire des informations sensibles et confidentielles. Ils doivent être préparés à aborder des sujets difficiles ou perturbants et savoir comment communiquer sans émettre de jugement et en faisant preuve d'empathie. Les migrants de retour doivent pouvoir choisir s'ils préfèrent un interprète de sexe masculin ou féminin.</p>

2.6 Aide à la réintégration psychosociale

L'aide psychosociale au niveau individuel a pour objectif d'améliorer l'état psychologique des personnes de retour (en tenant compte des aspects culturels, comportementaux et émotionnels) ainsi que leur aptitude à (re)créer des relations et des réseaux sociaux positifs et à affronter les problèmes qui pourraient les inciter à repartir. Cette aide est essentiellement fournie lors de consultations, bien qu'une orientation vers des services cliniques doive être envisagée dans certains cas. L'aide psychosociale peut être utile aux bénéficiaires même s'ils n'ont pas de besoins cliniques, car le fait de bénéficier de mécanismes d'adaptation positifs, de réseaux et d'une vie sociale saine est d'une importance cruciale pour la durabilité de la réintégration.

Le processus de migration modifie les émotions, les pensées, les souvenirs et les croyances des intéressés, ainsi que leurs relations avec les autres. Ce processus comprend les raisons pour lesquelles les migrants ont décidé de quitter leur pays, les expériences vécues au cours du voyage, la façon dont ils ont été reçus dans le pays hôte, la manière dont ils ont réussi à s'adapter et s'intégrer, le retour dans le pays d'origine et la réadaptation à celui-ci. Ces expériences peuvent avoir une incidence sur la façon dont les personnes de retour perçoivent le monde, leur propre culture (y compris les normes relatives au genre), leur comportement et leur mode de fonctionnement dans leur ancienne situation et la nouvelle. Ces changements peuvent être positifs ou négatifs, petits ou grands, conscients ou inconscients. Ils se produisent généralement de façon simple et naturelle, mais sont parfois perturbants, en particulier lorsque la migration est forcée ou se fait dans des conditions dangereuses ou d'exploitation, lorsque le retour est imposé au migrant ou lorsqu'il résulte de choix difficiles avec peu d'alternatives. Le fait de bien comprendre ces éléments et de les examiner au cours de la fourniture de l'aide peut faciliter la réintégration des migrants.

Le bien-être psychosocial d'une personne à son retour est déterminé par l'interrelation des aspects susmentionnés. Des sentiments tels que la honte, la culpabilité, une impression d'échec ou de perte, une perception négative de soi-même et d'autres réactions psychologiques profondément négatives peuvent découler de la difficulté à être accepté ou à rétablir les liens avec sa famille et ses amis, du fait d'avoir du mal à trouver des moyens de subsistance et des incertitudes face à la perspective de commencer une nouvelle vie dans un pays qui a changé pendant la période d'absence (ou que les personnes de retour voient très différemment après leur expérience migratoire). Si l'on veut appuyer la réintégration durable des migrants, il est essentiel de tenir compte des aspects psychosociaux de cette réintégration ainsi que des difficultés psychologiques, sociales et culturelles qu'elle présente.

L'aide psychosociale à la réintégration individuelle est importante pour compléter d'autres interventions. Cela est particulièrement vrai pour l'aide aux moyens de subsistance, car certains états psychologiques, caractérisés par un niveau toxique de stress, de profondes inquiétudes et une stigmatisation sociale peuvent empêcher l'intéressé de participer aux interventions axées sur les moyens de subsistance ou de bénéficier des possibilités de gagner sa vie. Dans un tel état psychologique, il peut même être difficile de prendre des décisions cohérentes concernant l'avenir.

Outre la fourniture d'une aide appropriée et l'orientation vers les services compétents si nécessaire, le chargé de dossier a pour rôle essentiel d'apporter une assistance directe et un appui en ce qui concerne les aspects psychosociaux de la réintégration. Ces aspects doivent être pris en compte dans toutes les interactions avec

les personnes de retour. Le rôle du chargé de dossier en matière d'aide à la réintégration psychosociale consiste donc à :

- Comprendre les aspects psychologiques, relationnels et culturels de la migration de retour ;
- Faire preuve d'empathie et de soutien lors des consultations, en tenant compte des besoins psychosociaux et facteurs de tension individuels ;
- Fournir un soutien psychologique direct aux migrants qui sont particulièrement stressés lors des consultations ;
- Orienter les migrants qui en ont besoin vers des services de consultations psychologiques ou d'autres services psychosociaux ;
- Comprendre que la création d'un dispositif de soutien psychosocial fondé sur la collectivité peut faciliter le processus de réintégration pour les personnes de retour.

Lorsque les chargés de dossier s'occupent des aspects psychosociaux de la réintégration (dès le premier contact avant le voyage, à l'arrivée et lors des réunions de suivi dans le cadre des consultations), ils peuvent renforcer la capacité du bénéficiaire à se réintégrer avec succès et faire en sorte que la famille et la communauté contribuent à ce succès (*voir la section 3.4 pour plus d'informations sur l'aide psychosociale au niveau communautaire*). En tenant compte des aspects psychosociaux lors du processus de réintégration, le chargé de dossier pourra aborder la complexité émotionnelle du retour, élaborer des plans de réintégration et les exécuter de façon plus efficace.

Le présent chapitre donne un aperçu détaillé des types d'aide psychosociale généralement recommandés pour examen dans le cadre d'un plan de réintégration au niveau individuel, appuyé par des orientations supplémentaires dans les annexes :

- 2.6.1 Consultations en vue du bien-être psychosocial
- 2.6.2 Consultations avec la famille du migrant de retour
- 2.6.3 Participation à la vie sociale et communautaire

2.6.1 Consultations en vue du bien-être psychosocial

En plus de fournir des consultations en vue de la réintégration (*voir la section 2.1*), les chargés de dossier peuvent être amenés à aider un migrant à gérer ses difficultés psychosociales. Cet appui au bien-être psychosocial se retrouve dans de nombreux autres aspects du travail du chargé de dossier, et peut être nécessaire pour que le bénéficiaire se sente motivé, impliqué et soutenu.

Le soutien psychosocial fourni dans le cadre de l'aide à la réintégration est basé sur l'écoute, le fait de poser des questions appropriées et la mise en commun d'informations. Son objectif est d'aider les migrants de retour à :

- Comprendre leur situation ;
- Être conscients des possibilités et difficultés associées à la réintégration ;
- Réduire leur sentiment de culpabilité ;
- Accroître leur confiance en eux ;
- Réduire leur sentiment de stigmatisation ;
- S'intégrer à la communauté.



L'annexe 1 donne de plus amples détails sur les techniques d'aide psychosociale individuelle. Les sections 1.D et 1.E en particulier donnent aux chargés de dossier des directives sur la manière d'aider et conseiller les migrants souffrant de troubles mentaux (trouble de stress post-traumatique, dépression, trouble psychotique, voire une grave crise psychotique) et sur la façon de communiquer avec eux.



Les chargés de dossier peuvent largement contribuer à stabiliser ou réduire les souffrances morales des personnes de retour. Toutes les techniques de communication recommandées dans le cadre des consultations (voir l'annexe 1.A), ainsi qu'une connaissance de base des signes et symptômes des troubles mentaux, sont utiles pour créer un climat de sécurité et de confiance et faciliter la réintégration durable des migrants, qu'ils aient ou non un trouble mental diagnostiqué.

Dans le même temps, les chargés de dossier doivent toujours être conscients de leurs limites et ne pas chercher à tout faire par eux-mêmes. Si un bénéficiaire a besoin d'un appui plus ciblé, il faut impérativement l'orienter vers un conseiller ou un psychologue spécialisé dans la santé mentale. Ceux qui ont besoin de soins cliniques spécialisés doivent être orientés vers un spécialiste de la santé mentale. Le chargé de dossier doit expliquer à l'intéressé, avec des mots simples, les raisons de ce transfert et le type de soutien qu'il recevra, et lui demander son avis (en gardant toujours à l'esprit l'opprobre autour des questions de santé mentale).

Comprendre les mécanismes d'adaptation

La réintégration est souvent plus efficace et durable si les bénéficiaires considèrent la migration de retour, à l'instar de n'importe quelle expérience, comme à la fois positive et négative, plutôt que comme uniquement positive ou uniquement négative. Pour favoriser cette manière de penser, les chargés de dossier peuvent utiliser la grille de Renos Papadopoulos, qui différencie trois catégories de réactions face à l'adversité. Cette grille peut aider le chargé de dossier à comprendre l'expérience du retour et le point de vue de différents groupes (le migrant, sa famille, la communauté et la société). Elle permet de classer les expériences du migrant en séparant les éléments positifs et utiles de ceux qui sont négatifs et contre-productifs.

Recenser les réactions négatives face aux difficultés de la migration aide à comprendre les besoins psychologiques présents et à envisager une manière d'y répondre en orientant l'intéressé vers des soins adaptés ; recenser les qualités du migrant et les changements positifs qu'il doit à la migration permet d'adapter le plan de réintégration à ses besoins psychosociaux.

Tableau 2.8 : Grille de réactions face à l'adversité

	SOUFFRANCE	RÉSILIENCE	ÉVOLUTION DÉCLENCHÉE
MIGRANT			
FAMILLE			
COMMUNAUTÉS			
SOCIÉTÉ			

Source: Papadopoulos, 2002.

- La **souffrance** est une réaction négative normale face à une difficulté. Elle comprend des effets souvent perceptibles tels que la douleur, la perte de repères, la confusion et un sentiment de perte, ainsi que les différents types de symptômes et troubles psychiatriques et psychologiques se manifestant chez les migrants.
- La **résilience** désigne les qualités individuelles, les comportements, les relations et les habitudes qui permettent aux personnes de retour de résister aux pressions. Ces qualités (telles que l'optimisme, l'ironie et l'autodérision, la conscience de soi), attitudes positives (comme le travail d'acceptation) et compétences (telles que la capacité à résoudre des problèmes et les caractéristiques personnelles) sont conservées par le migrant malgré l'adversité. Cela signifie que le migrant peut avoir traversé des épreuves, été victime de violence ou avoir effectué un voyage éprouvant, et qu'il a utilisé les ressources qu'il avait en lui pour faire face à l'adversité.
- **L'évolution déclenchée par l'adversité** est une réaction positive face à une difficulté. Outre la résilience, toute personne exposée à une expérience stressante gagne quelque chose. L'expression « ce qui ne nous tue pas nous rend plus fort » ou son équivalent dans la plupart des langues et des cultures évoque la réalité selon laquelle l'expérience de l'adversité a également un pouvoir de transformation. Elle peut changer la vision du monde d'une personne, ses priorités, ses valeurs, ses croyances, etc.. On appelle ces réactions « l'évolution déclenchée par l'adversité », car elles désignent les changements positifs qui sont déclenchés spécifiquement par les expériences perturbantes. Le migrant a pu apprendre de nouvelles langues et compétences, découvrir de nouvelles qualités et de nouveaux comportements, connaître de nouvelles cultures, autant d'expériences qui peuvent lui être utiles ou servir à sa famille. Il pourra en tirer parti à son retour, et peut-être s'en servir pour retrouver et renforcer son rôle social au sein de sa communauté. Même si le migrant risque d'axer son récit sur les aspects négatifs du retour, il est important et utile de l'aider à prendre conscience des changements positifs qu'il a tirés de l'adversité et de la manière dont il peut s'en servir lors de la réintégration dans son pays d'origine.

Encourager les mécanismes d'adaptation efficaces

Les personnes de retour peuvent avoir recours à différentes stratégies d'adaptation acquises tout au long de leur vie, y compris lors de la migration. Des mécanismes d'adaptation efficaces peuvent réduire leur sentiment de désarroi et les aider à affronter directement la situation qui a causé cet état de stress. Ils peuvent également déclencher une évolution qui aidera les migrants à aller de l'avant et à envisager des changements positifs. Cela est très important pour la réintégration, qui suppose une réadaptation et les difficultés psychosociales que cela entraîne. Il faudrait notamment encourager les mécanismes d'adaptation suivants :

- **Le besoin et la recherche d'un appui social**, que ce soit auprès d'autres migrants ou au sein de la communauté, constituent un facteur de résilience important.
- **La foi et la prière** sont des facteurs de résilience pouvant contribuer à réduire le sentiment d'impuissance des migrants.
- **Le sentiment d'être responsable d'autres personnes** est un facteur de résilience pouvant réduire le risque d'adopter une attitude passive et de se sentir impuissant – risque qui entraverait toutes les étapes vers la réintégration.
- Bien qu'il s'agisse d'une expérience difficile, la migration peut apporter des changements positifs tels que **l'apprentissage d'une langue ou d'une compétence**.



Étude de cas n° 7 : « Nouveau départ » en Éthiopie

Un long séjour à l'étranger, associé à une évolution rapide de la situation du pays d'origine, peut exacerber le sentiment de ne pas être à sa place et l'incertitude chez les migrants. Pour faire face à ce problème, le bureau de l'OIM en Éthiopie a élaboré, en étroite coordination avec l'ONG *Women in Self Employment (WISE)*, un programme d'orientation de deux jours intitulé « *New Life Beginning* » (« nouveau départ »), qui aide les personnes de retour à voir la réintégration comme un nouveau chapitre de leur vie, et à trouver des manières de recréer des liens avec leur pays d'origine.

Les séances d'orientation renforcent la confiance des bénéficiaires en leur propre capacité à se réintégrer, grâce à une prise de conscience de leurs points forts, leurs compétences et leur expérience. Ces séances leur donnent une idée plus claire des options disponibles à leur retour. Au moyen de dialogues et de jeux de rôle, les migrants font part de leurs expériences, renforcent leur confiance en eux et discutent des manières dont ils peuvent atténuer les éventuelles difficultés associées à la réintégration. Ils reçoivent également des renseignements pratiques sur la façon d'obtenir des informations sur les activités génératrices de revenus, l'éducation, la formation professionnelle et d'autres services utiles à la réintégration. En outre, certains migrants sélectionnés par l'OIM peuvent être orientés vers une formation de cinq jours aux compétences professionnelles de base proposée par WISE.

Afin de toucher un public nombreux, ces activités d'orientation sont dispensées aux bénéficiaires dans des centres de transit situés à Addis-Abeba, la capitale, avant qu'ils retournent dans leur communauté d'origine. Les séances d'orientation sont organisées dans les langues locales et les bénéficiaires reçoivent un manuel dans leur langue d'origine, qu'ils pourront consulter après avoir quitté le centre de transit.

Après les séances d'orientation, l'équipe de l'OIM chargée de la réintégration assure le suivi des bénéficiaires dans leur communauté afin de définir leur plan de réintégration et sa mise en œuvre.



Conseils utiles :

- Cibler les zones où plusieurs retours ont lieu simultanément vers différents territoires éloignés.
- Axer les efforts sur les bénéficiaires qui ont passé beaucoup de temps à l'étranger ou qui se sentent déconnectés de leur communauté d'origine.

2.6.2 Consultations avec la famille du migrant de retour

La souffrance d'un migrant, sa résilience et les changements qu'il tire de l'adversité ne peuvent être séparés de ceux de sa famille, son foyer et l'ensemble de sa communauté. La famille en particulier peut être une source de soutien lorsqu'elle aide la personne de retour à faire face aux difficultés de la réintégration. Toutefois, il arrive également que la famille aggrave les souffrances de l'intéressé, par exemple lorsqu'elle a du mal à accepter son retour parce qu'elle le considère comme un fardeau.

Lorsque cela est possible, il est utile de collaborer avec la famille pour assurer le bien-être d'une personne de retour au quotidien. Des consultations avec la famille peuvent constituer une première étape en vue de cet appui : elles peuvent améliorer son autonomie en tant que groupe, renforcer sa cohésion et déclencher

les ressources internes et externes pouvant faciliter le processus de réintégration du migrant de retour ou de toute une famille de retour.

Les consultations avec la famille doivent s'appuyer sur l'évaluation de la situation familiale. La personne de retour doit faire savoir au chargé de dossier si elle désire que ces consultations aient lieu et si elle souhaite y participer.

- Dans le cas d'une **famille de retour**, le retour peut avoir renforcé ou détérioré les liens au sein de celle-ci. Le chargé de dossier doit explorer toutes les manières d'aider la famille à affronter sa nouvelle vie dans la communauté d'origine. Toutefois, régler les problèmes relationnels de la famille n'est pas du ressort du chargé de dossier. Il peut aider la famille de retour à aller de l'avant en élaborant avec elle un plan de réintégration tenant compte des risques psychosociaux et des possibilités qu'elle rencontrera dans le pays d'origine. Cette discussion peut notamment être orientée par les questions suivantes :
 - Vos enfants sont-ils nés à l'étranger ?
 - Vos enfants parlent la langue du pays ?
 - À quel niveau scolaire vos enfants sont-ils parvenus ?
 - Votre conjoint et/ou vous-même avez-vous été formé(s) à un emploi à l'étranger ?
 - Quelles sont vos priorités actuelles ?
 - Avez-vous gardé contact avec votre famille ? Est-elle prête à vous soutenir ?
 - Avez-vous gardé contact avec vos amis et d'autres membres de votre communauté ?

- Si les autres membres de la famille sont restés dans le pays d'origine, il est possible que le retour de leur parent suscite chez eux des sentiments mitigés, surtout s'ils ont investi de l'argent pour l'aider à partir et ont à présent besoin qu'il les aide en retour. Souvent, la famille ne peut pas ou ne veut pas comprendre pourquoi une personne qui a vécu à l'étranger revient « les mains vides ». Ce sentiment de méfiance et de déception peut amener les membres de la famille à être réticents à aider la personne de retour à subvenir à ses besoins de base. C'est pourquoi il est essentiel d'interroger les personnes restées sur place sur leurs sentiments et leurs attentes. Pour cela, le chargé de dossier peut notamment poser les questions suivantes²⁷ :
 - Que pensez-vous du retour de votre parent ?
 - Voyez-vous ce retour comme un échec ou comme une possibilité ?
 - Considérez-vous votre parent comme un fardeau ?
 - Que pourriez-vous faire pour que le retour de votre parent devienne une ressource pour la famille ?

- Lorsque le migrant de retour ou un membre de la famille de retour a un **problème de santé (y compris de santé mentale)**, il est important d'évaluer la capacité de la famille à gérer cette situation. Pour cela, le chargé de dossier peut notamment poser les questions suivantes :
 - Êtes-vous au courant des troubles mentaux de votre parent ?
 - Pensez-vous pouvoir y faire face ? Avez-vous les ressources financières nécessaires pour acheter des médicaments ?
 - Que pensez-vous pouvoir faire pour atténuer les souffrances de votre parent ?
 - Savez-vous où vous pourrez obtenir un appui pour votre parent ?
 - Selon vous, que pense votre communauté des troubles mentaux ?
 - Pensez-vous que votre communauté puisse vous aider à faire face aux troubles mentaux de votre parent ?

²⁷ Le chargé de dossier doit solliciter le consentement de la personne de retour avant de poser ces questions aux membres de la famille.



Tout ce qui a été décrit précédemment en ce qui concerne l'efficacité de la communication lors des consultations individuelles est également valable pour les consultations avec les familles (*voir l'annexe 1.A*), à quelques différences près. Les techniques d'écoute active doivent être scrupuleusement respectées : le conseiller doit parvenir à écouter les membres adultes de la famille tout en permettant aux enfants de s'exprimer. Il est également important d'écouter tous les membres adultes de la famille de façon équitable, afin que chacun puisse présenter son point de vue. Dans certains cas, il peut être utile d'effectuer des entretiens individuels afin que tous puissent s'exprimer.

2.6.3 Élaborer un plan d'orientation vers des services d'appui psychosocial et de soins de santé mentale

Comme expliqué à la [section 2.3.2](#), une bonne préparation contribue à l'efficacité des mécanismes d'orientation. Le chargé de dossier doit idéalement être informé de la santé physique et mentale des migrants avant leur arrivée dans le pays d'origine.

En ce qui concerne l'aide psychosociale et les soins de santé mentale, les chargés de dossier doivent connaître les symptômes des troubles communs, savoir communiquer avec les personnes qui manifestent ces troubles et être en mesure de fournir un soutien psychologique direct (*voir l'annexe 1.D et 1.E*). Les mécanismes d'orientation doivent bénéficier de modes de communication efficaces et de modalités et procédures bien définies, avec des étapes claires et simples (*voir la section 4.1.3*).

En ce qui concerne les services vers lesquels orienter les migrants, il est nécessaire de distinguer :

1. L'orientation immédiate vers des services d'urgence de psychiatrie, de soutien psychologique clinique ou, à défaut, des services de santé générale ;
2. L'orientation vers des services de soutien psychologique ou de psychothérapie et
3. L'orientation vers des services psychosociaux généraux.

La présente section propose une liste exhaustive des migrants devant être orientés vers ces catégories de soins. Les services fournis dans chaque catégorie de soins sont énumérés à [l'annexe 8](#). Tous les services présentés, allant des soins psychiatriques spécialisés aux services psychosociaux généraux, sont axés sur la santé mentale et le bien-être des bénéficiaires – la pierre angulaire d'une réintégration durable. Ces services viennent compléter et renforcer le travail du chargé de dossier en fournissant des conseils formels et informels pour adapter le plan individuel de réintégration au bénéficiaire.

Orientation vers des services de psychiatrie et de soutien psychologique clinique

Les personnes de retour souffrant de troubles graves doivent être orientées le plus rapidement possible vers des services de soins professionnels. Les migrants concernés sont ceux qui :

- Disent avoir tenté de se suicider et ont l'intention de recommencer, ou menacent de le faire ;
- Sont particulièrement agressifs et peuvent nuire au chargé de dossier, aux personnes présentes dans les locaux de l'organisation ou à eux-mêmes ;
- Sont alcooliques ou toxicomanes ;

- Sont si désorientés qu'ils ne parviennent pas à se remémorer des informations très simples (par exemple, leur nom) ni à accomplir des tâches élémentaires (telles que se nourrir) ;
- Sont en état de détresse et ne peuvent pas être apaisés à l'aide des techniques de relaxation décrites à la fin du présent chapitre ;
- Déclarent vivre avec un trouble psychiatrique existant, en particulier s'ils n'ont pas eu accès à des médicaments pendant une période prolongée ;
- Reviennent avec un trouble de santé mental avéré et diagnostiqué ;
- Demandent des soins psychiatriques.

Orientation vers des services de soutien psychologique ou de psychothérapie

Les migrants de retour devant être orientés vers des services de soutien psychologique ou de psychothérapie sont notamment ceux qui :

- Sont la plupart du temps isolés ou en retrait et ne manifestent pas d'intérêt pour les activités autour d'eux ;
- Réagissent par une explosion de colère ou se mettent à pleurer lorsqu'on les aborde ;
- Font preuve d'une extrême réticence à communiquer lorsqu'on les aborde ;
- Semblent dans une grande détresse ;
- Sont en deuil, ou expliquent au cours de l'entretien qu'ils sont tourmentés par des souvenirs d'événements passés ;
- Déclarent avoir été placés en détention prolongée, subi des actes de violence ou assisté à une mort tragique.

Orientation vers des services d'aide psychosociale

Les migrants de retour devant être orientés vers des services d'aide psychosociale sont notamment ceux qui font face à des difficultés émotionnelles, psychologiques ou sociales, ou qui demandent ce type d'aide.

Lorsqu'une personne de retour correspond à l'une de ces catégories, les chargés de dossier peuvent et doivent continuer de fournir ou de coordonner tous les autres aspects de leur plan de réintégration, y compris des services de conseil et de suivi.

La grille de faisabilité concernant le recensement des fournisseurs de services psychosociaux, psychologiques ou cliniques et l'orientation vers ceux-ci est disponible à l'[annexe 5](#).

2.7 Clôture du dossier

La gestion du dossier peut s'achever parce que la période d'appui est terminée, parce que la personne de retour choisit de ne plus recevoir cet appui, parce qu'elle ne correspond plus aux critères pour en bénéficier ou en raison de son déménagement ou de son décès. La planification et la préparation du moment où l'aide à la réintégration prendra fin constituent un aspect important de cette aide.

Dans l'idéal, la clôture du dossier doit être prévue, souhaitable et dans l'intérêt du migrant de retour et de sa famille. Toutefois, il arrive que l'aide prenne fin brusquement. Cela peut se produire pour différentes raisons : la personne de retour ne souhaite plus bénéficier de l'aide à la réintégration ; elle se heurte à un obstacle majeur en voulant y accéder ; le type d'aide à la réintégration proposé n'est plus souhaitable ou approprié ;

le bénéficiaire se montre agressif ou menaçant à l'égard du chargé de dossier ou du personnel ; l'aide apportée a des conséquences négatives réelles ou perçues pour le bénéficiaire. Ces conséquences négatives peuvent découler des charges logistiques associées à ces services ou à la stigmatisation des personnes qui en bénéficient. Les personnes de retour peuvent également cesser de recevoir l'aide si elles choisissent de migrer de nouveau ou si elles estiment que les inconvénients associés aux services sont supérieurs aux avantages.

Lorsqu'un bénéficiaire exprime rapidement le souhait de mettre fin au programme d'aide à la réintégration ou se dit intéressé par une nouvelle migration peu de temps après son retour, il peut être utile de chercher à en connaître la raison et de déterminer si des modifications peuvent être apportées aux services disponibles pour les rendre plus accessibles et appropriées.

Parfois, c'est involontairement que le migrant cesse de bénéficier du programme d'aide à la réintégration. Lorsque des fournisseurs de services (notamment les organisations) sont tributaires de sources extérieures de financement, les services peuvent être supprimés faute d'appui budgétaire. Des problèmes de sécurité ou d'autres facteurs liés au contexte peuvent également entraîner la clôture des services si les risques associés à leur fourniture sont jugés inacceptables. La cessation involontaire comprend également des situations où les bénéficiaires ne répondent pas aux exigences de l'aide à la réintégration, par exemple en ce qui concerne le niveau minimum de participation ou les normes de comportement.

- Si possible, le chargé de dossier doit préparer les bénéficiaires à une éventuelle cessation des services. La clôture du dossier doit avoir pour objectif la continuité des soins. Des services de protection et d'assistance supplémentaires doivent être recensés, lorsqu'ils sont disponibles ; il faut orienter les migrants vers ces services en temps voulu, afin de leur laisser un temps d'adaptation suffisant. Les chargés de dossier ne doivent orienter les migrants vers d'autres services et ne transférer leurs informations qu'avec leur consentement explicite, en passant par des voies de communication sécurisées. Une bonne coordination avec les futurs fournisseurs contribue à rendre la transition plus « chaleureuse » et à gérer la continuité des soins, afin que cette charge ne retombe pas seulement sur le migrant.
- Les chargés de dossier doivent fournir aux bénéficiaires des informations sur les autres services pertinents ou les orienter suffisamment tôt vers d'autres programmes pour leur éviter de passer trop de temps sans recevoir une aide. Cela est particulièrement important lorsqu'une absence de services risque d'être préjudiciable à la santé et au bien-être des migrants ou de leur famille, par exemple dans le cas des soins de santé physique et mentale ou de l'éducation des enfants.
- Chaque fois que possible, avant la clôture du dossier, le plan de réintégration doit être examiné afin de déterminer s'il a répondu aux besoins du migrant. L'on peut également recenser les besoins non satisfaits ou émergents lors de cet examen. Les intéressés doivent y participer ; ils doivent également bénéficier d'un entretien final et d'une évaluation de clôture. Cela peut contribuer à la réussite de leur transition et fournir des informations utiles pour améliorer les services d'aide à la réintégration.



Tous les services d'appui doivent être fournis en gardant à l'esprit la clôture du dossier. Les plans d'aide à la réintégration doivent donc comprendre des stratégies à long terme. Dans le cas des enfants non accompagnés ou séparés de leur famille, les décisions et la planification concernant la clôture du dossier sont implicites dans le processus d'évaluation et de détermination de l'intérêt supérieur.

Décès du bénéficiaire durant la période d'aide à la réintégration

Si par malheur, une personne de retour décède pendant la période d'aide à la réintégration, quelle que soit la raison de ce décès, le chargé de dossier a un rôle important à jouer.

Il doit informer les autorités compétentes et les membres de la famille (s'ils ne sont pas déjà au courant) dans un lieu sûr et approprié, dans le respect de la dignité du défunt. Les autres organismes qui fournissaient des services au migrant en vue de sa réintégration doivent également être informés.

Si une enquête a lieu à la suite du décès, y compris une enquête criminelle par les services de police, le chargé de dossier peut être obligé de divulguer les renseignements dont il dispose au sujet du défunt et de l'appui qu'il a reçu. Cela doit être fait conformément aux mémorandums d'accord et protocoles de partage des données et des informations convenus entre les forces de l'ordre et les organismes de gestion des dossiers.

Tous les dossiers et informations sur l'aide fournie au défunt doivent être archivés de manière appropriée.

La mort d'un migrant affligera certainement les personnes qui lui portaient assistance. Les chargés de dossier et autres fournisseurs de services doivent recevoir un appui, y compris de la part de leurs supérieurs hiérarchiques et de leurs employeurs, pour la prise en charge de leur propre santé.

DOCUMENTS UTILES

Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR)

- 2017 *Cash Delivery Mechanism Assessment Tool*. HCR, Genève. Cet outil dynamique, destiné aux spécialistes et aux administrateurs de programme, permet d'évaluer l'adéquation de divers mécanismes de transfert d'espèces en fonction du contexte local et structurel ainsi que des particularités des programmes, notamment l'aide à la création d'entreprise.

Inter-agency Network for Education in Emergencies (INEE)

- 2012 *Normes minimales pour l'éducation : Préparation, interventions, relèvement*. INEE, New York. Un outil global qui définit les normes minimales concernant la qualité de l'enseignement et l'accès à l'éducation dans les situations d'urgence jusqu'au relèvement.

Organisation internationale du Travail (OIT)

- 2017 *How to Design, Plan, Implement and Evaluate an Employment Fair: Manual for Public Employment Service Offices and Local Career Guidance Taskforces in Egypt*. OIT, Genève. Étude de cas en Égypte.

Organisation internationale pour les migrations (OIM)

- 2017 *Access to Microcredit Opportunities for Returned Migrants During and Beyond IOM Support*. OIM, Genève. Donne un aperçu général des conditions et cas de recours au microcrédit pour les migrants de retour, y compris les entrepreneurs bénéficiant des programmes AVRR.
- 2019 *IOM Handbook on Protection and Assistance to Migrants Vulnerable to Violence, Exploitation and Abuse*. OIM, Genève. Présente la démarche programmatique de l'OIM pour protéger et aider les migrants exposés à la violence, à l'exploitation et aux mauvais traitements. Le Manuel examine la mise en œuvre du modèle et son application aux différentes étapes de la migration dans les pays d'origine, de transit et de destination.

Samuel Hall/OIM

- 2017 *Setting Standards for an Integrated Approach to Reintegration*. OIM, Genève, financé par le DFID. Présente des recommandations pour appuyer la réintégration durable des migrants qui retournent dans leur pays d'origine dans le cadre de programmes AVRR.

