



.....
ANNEXES

Annexe 1 : Guide relatif aux séances de consultation à l'usage des chargés de dossier

Cette annexe développe ce qui a été évoqué aux sections 2.1 et 2.6.1 du module 2 : elle fournit aux chargés de dossier des orientations détaillées sur les techniques à adopter lors des consultations et sur ce qu'il convient de faire et de ne pas faire. Elle peut être utilisée lors des séances de formation destinées aux chargés de dossier ou guider ces derniers lorsqu'ils se préparent à aider les migrants de retour. La section A présente les techniques de communication élémentaires à employer lors des consultations. La section B est principalement axée sur les consultations en vue de la réintégration : elle présente des techniques psychologiques appropriées pour ce type de séance. Quant à la section F, elle concerne les services d'orientation professionnelle.

A. Techniques de communication élémentaires

Une communication efficace, des techniques de questionnement appropriées, une écoute active, un regard positif inconditionnel, un comportement d'assistance et d'observation, les obstacles à l'efficacité de la consultation.

Pour que les consultations soient efficaces, le chargé de dossier doit faire preuve d'empathie, de pertinence, de sincérité et de pragmatisme, et adopter un regard positif inconditionnel. Ces concepts et leur application pratique sont décrits ci-dessous :

Empathie

Il s'agit de la capacité à se mettre à la place de l'autre, en cherchant à voir le monde comme il le voit. Adopter le point de vue de l'autre personne, sans voir les choses à travers le filtre de sa propre personnalité, permet de mieux comprendre et d'éviter d'avoir une attitude moralisatrice.

Il est important de souligner que l'empathie signifie ici la capacité à ressentir quelque chose de *similaire* à ce que ressent une autre personne. Il ne s'agit pas de savoir exactement ce qu'elle ressent, ou comment elle se sent. Il s'agit là d'une distinction importante.

Exemples d'approche empathique lors d'une séance de consultation :

1. *Il a dû être très difficile de vivre ces événements.*
2. *Je peux comprendre que vous soyez en colère à cause de ce qui vous est arrivé.*
3. *Je vois que vous avez des difficultés à parler de ce que vous avez vécu.*
4. *[Rester silencieux pendant que la personne exprime ses sentiments ou pleure].*

Figure A.1 : Éléments de l'empathie



Il ne suffit pas d'éprouver de l'empathie : il est également important de pouvoir l'exprimer.

Exemples de manières **d'exprimer son empathie** lors d'une séance de consultation :

1. *J'essaie de comprendre ce que vous ressentez. Je ne peux que l'imaginer...*
2. *Aidez-moi à comprendre comment je peux vous aider.*
3. *Je vois que vous envisagez certains choix.*
4. *Je constate que vous vous battez pour trouver une solution..*

→ L'empathie n'est pas la **compassion**. Alors que l'empathie signifie « comprendre » les sentiments d'une personne, la compassion signifie « partager » les sentiments d'une personne et prendre son parti. L'empathie est la bonne approche à adopter dans le cadre des consultations. Le jugement et la lucidité d'un chargé de dossier peuvent être altérés s'il s'identifie trop étroitement à l'histoire d'un migrant de retour. La compassion peut pousser le chargé de dossier à croire qu'il doit assumer la responsabilité des difficultés du migrant de retour et à lui faire de fausses promesses ou créer de faux espoirs.

Exemples d'**approche compatissante** lors d'une séance de consultation :

1. *Mon/ma pauvre... Votre problème est très difficile à résoudre !*
2. *Je suis stupéfait(e)... Ce qui vous est arrivé est horrible.*
3. *Soyez-en sûr(e) : je suis à vos côtés et je sens à quel point votre situation est difficile.*
4. *Comme je vous plains !*

→ En outre, un conseiller **ne doit pas être dénué d'empathie**, c'est-à-dire littéralement « sans émotions », indifférent, incapable de faire preuve d'intérêt, de participation ou de motivation. Face à une approche dénuée d'empathie, l'autre personne se sent ignorée, incomprise et abandonnée.

Exemples d'**approche dénuée d'empathie** lors d'une séance de consultation :

1. *Ce n'est pas mon problème...*
2. *Bah... Je ne sais pas s'il est possible de trouver une solution.*
3. *Pouvez-vous parler un peu plus vite ? J'ai une autre personne à voir.*
4. *Allez-y... Je vous écoute... Je suis seulement en train d'écrire un e-mail...*

En résumé :

L'empathie signifie accepter le point de vue de l'autre personne et s'intéresser aux répercussions de ce point de vue sur son comportement. La compassion signifie plaindre l'autre personne. L'absence d'empathie signifie ne pas se soucier beaucoup de l'autre au-delà de la pure mécanique du travail à accomplir.

Pertinence et sincérité

Cela suppose l'honnêteté du chargé de dossier, qui ne joue pas un rôle mais essaie d'être sincère envers lui-même et envers la personne de retour. En faisant preuve de pertinence, le chargé de dossier évite d'être considéré comme un expert qui regarderait le migrant de retour avec condescendance, ce qui serait risqué. La pertinence est également cruciale pour obtenir la confiance, qui est l'élément central de toute relation d'aide. Si un chargé de dossier se comporte et perçoit les choses de manière pertinente et sincère, le migrant de retour se sent à l'aise et chacun peut être franc et honnête.

Exemples d'une **attitude pertinente** lors d'une séance de consultation :

1. *Je n'ai pas de solution toute faite, mais cherchons ensemble.*
2. *Je dois admettre qu'il est rare d'entendre une histoire comme la vôtre.*
3. *Je suis désolé(e)... Je ne comprends pas ce que vous dites : pouvez-vous reformuler ?*
4. *Je peux sembler distant(e), mais croyez-moi, je vous écoute attentivement.*

Pragmatisme

Le pragmatisme est la capacité à communiquer des chiffres, des faits et des informations pouvant aider le migrant à avoir une compréhension plus complète de la situation. Il arrive que les migrants ne disposent pas d'informations claires sur la situation réelle et se fient à des rumeurs ou des suppositions. En faisant preuve de pragmatisme, le chargé de dossier aide le migrant à identifier la désinformation ou les lacunes en matière d'information et à avoir une vision plus réaliste de la situation. Une attitude pragmatique permet d'atténuer toute ambiguïté et aide le migrant à se concentrer sur des sujets spécifiques, ainsi que sur des solutions plus productives.

Exemples d'**attitude pragmatique** de la part du chargé de dossier :

1. *Vous avez dit que vous vouliez ouvrir une boulangerie parce que vous aimez ce travail. Mais vous avez précisé que vous n'aviez jamais travaillé dans ce domaine, n'est-ce pas ? Quelles mesures pensez-vous devoir prendre pour vous préparer à surmonter les difficultés qui se présenteront ?*
2. *Vous dites que vous voulez un soutien financier de la part de l'organisation... Je le comprends... Avez-vous un plan sur la façon d'utiliser l'argent ?*
3. *Le projet que vous décrivez n'est pas assez clair pour être financé : peut-on le détailler davantage ?*

Une communication efficace

La communication est le processus d'échange d'informations, de pensées et d'émotions entre des personnes par différents moyens : la parole, l'écriture ou le langage corporel. La communication est efficace lorsque le contenu transmis – questions, déclarations, réponses – est reçu et compris de la manière voulue.

L'un des objectifs d'une communication efficace est donc d'aboutir à une perception et une compréhension communes.

Exemples d'interventions du chargé de dossier :

1. *Pensez-vous qu'à présent je dispose de toutes les informations nécessaires pour vous aider ?*
2. *Souhaiteriez-vous ajouter quelque chose ?*
3. *Selon vous, y a-t-il une autre question que je devrais vous poser ?*

L'efficacité de la communication ne dépend pas seulement des mots utilisés. Elle implique également les éléments suivants :

- POURQUOI ces mots sont prononcés – l'intention derrière ce qui est dit ;
- COMMENT ces mots sont prononcés – le ton de la voix, l'attitude corporelle ;
- QUAND ces mots sont prononcés – dans quel contexte et à quel moment.

Les éléments qui rendent la communication efficace dans le cadre d'une consultation sont les suivants :

Poser les bonnes questions

Pour obtenir des informations, bien démarrer la conversation et poursuivre celle-ci, il faut faire attention aux **questions posées**. Le fait de poser des questions ouvertes (telles que « parlez-moi de... ») aide le migrant de retour à s'exprimer et guide le dialogue, qui autrement pourrait être vague et sans orientation.

Il est bien évidemment crucial de vérifier à tout moment que les informations essentielles sont correctement comprises : cela peut se faire, par exemple, en **répétant** les principaux messages avec les mots qu'a employés le migrant de retour :

Exemples :

M. *Je vis avec ma famille, nous sommes sept... j'ai deux frères et deux sœurs...*

C. *Vous avez dit deux frères, c'est bien ça ?*

M. *Oui... deux frères... l'un a 15 ans et l'autre 17...*

C. *Ah... l'un a 15 ans et l'autre 17...*

M. *J'ai souffert de terribles maux de tête et j'ai fait des cauchemars quand j'étais en Europe...*

C. *Des maux de tête... Depuis combien de temps en souffrez-vous ?*

M. *Si je retourne dans mon pays, je serai persécuté.*

C. *Quand vous dites « persécuté », que voulez-vous dire ?*

M. *J'ai laissé mon petit frère derrière moi.*

C. *Votre petit frère... quel âge a-t-il ?*

Écoute active

Il s'agit de la capacité à être ouvert à la personne qui parle, attentif et concentré sur ce qu'elle dit. Écouter activement signifie qu'il ne suffit pas d'entendre et d'écouter : il est important de montrer à la personne de retour que ce qu'elle dit est compris. Le chargé de dossier joue un rôle actif dans le processus d'écoute. Il peut montrer son attention :

- En ayant recours à des gestes et au langage corporel comme hocher la tête et sourire ;
- En ayant recours à l'affirmation verbale comme dire « oui », « OK », « je vois » ;
- En posant des questions pertinentes par rapport à ce qu'a dit la personne de retour, pour mieux comprendre ce qu'elle a dit ;
- En paraphrasant ce que lui a dit le migrant ;
- En résumant les points les plus importants de la discussion.

Clarifier

C'est-à-dire poser des questions pour mieux comprendre ce qui a été dit. L'objectif est de réduire les malentendus et de s'assurer que l'on a bien compris les paroles prononcées. Un autre but est de rassurer l'orateur sur le fait que l'auditeur est réellement intéressé et qu'il essaie de comprendre ce qui lui est dit.

Exemples de clarification :

M. *Où est-ce que je peux trouver des trucs pour préparer la nourriture de mon bébé ?*

C. *De quels « trucs » parlez-vous ?*

M. *Je veux travailler... Je veux suivre une formation...*

C. *Lorsque vous dites « Je veux suivre une formation », vous voulez dire une formation pour acquérir des compétences professionnelles ?*

La clarification peut passer par des phrases comme celles-ci :

« *Je ne suis pas sûr(e) de comprendre ce que vous dites.* »

« *Je ne pense pas avoir compris le principal problème.* »

« *Quand vous avez dit [...], que vouliez-vous dire ?* »

« *Pourriez-vous répéter ... ?* »

Paraphraser

Cela signifie répéter ce qui a été entendu avec ses propres mots et en résumant.

Exemples de paraphrase :

M. *J'ai perdu mes papiers à la gare et quand je suis allé à votre bureau, votre collègue m'a aidé à en obtenir de nouveaux.*

C. *Ah, bien ! Mon collègue vous a aidé à refaire faire vos papiers...*

M. *Je ne sais pas s'il vaut mieux rester ici ou aller dans un autre village...*

C. *Vous hésitez entre rester et aller vivre ailleurs, c'est ça ?*

La paraphrase peut passer par des expressions comme celles-ci :

... vous dites que ...

Vous voulez dire que... ?

Ai-je raison si je dis que vous...

Autrement dit...

Oh, je vois... vous voulez dire que...

Je comprends : vous voulez dire que...

Si j'ai bien compris...

Je crois que ce que vous voulez dire, c'est que...

Si je vous comprends bien...

Résumer

Résumer est un peu comme paraphraser, mais demande plus de temps et d'informations. Il s'agit notamment de donner le message clé de l'histoire et de reformuler une déclaration de façon plus courte et plus directe.

Un résumé peut être introduit par les expressions suivantes :

« *Jusqu'à présent, nous avons parlé de...* » ; « *Laissez-moi résumer... vous m'avez dit que...* »

Exemples de manières de résumer :

« *Laissez-moi récapituler toutes les informations que vous m'avez communiquées... Vous avez dit que vous aviez une fille et que vous aviez du mal à vous entendre avec elle ces derniers temps... que votre mari ne vous aide pas et prend son parti... que vous vivez avec votre belle-mère dans une petite maison... C'est bien ça ? Est-ce que j'ai bien compris ?* »

En ayant systématiquement recours à « l'écoute active », le chargé de dossier fait preuve de compréhension et d'empathie pour l'histoire et les émotions de la personne de retour, tout en permettant à cette dernière de garder le contrôle de sa situation personnelle et de sa réintégration.

Pour écouter de manière efficace, il faut porter un **regard positif inconditionnel** sur le migrant de retour et sur ce qu'il dit, et avoir un **comportement attentif et observateur**. Qu'est-ce que cela signifie ?

Un regard positif inconditionnel

Cela signifie éviter toute attitude de jugement envers le migrant de retour et l'accepter tel qu'il est, avec sa vision forcément subjective du monde, sans condition préalable. Cela signifie également qu'il faut témoigner un intérêt sincère et impartial au migrant, et que même si le point de vue de ce dernier diffère radicalement du sien, le chargé de dossier le respecte et l'accepte.

Comportement attentif et observateur

Cela signifie être à l'écoute, s'intéresser et se préoccuper de ce que dit le migrant et faire attention à ce qui se passe pendant l'interaction, dans le but de créer et de maintenir un environnement sûr (et pas seulement en ce qui concerne la sécurité physique).

Pour comprendre ce que signifie **l'assistance** et **l'observation** dans le cadre d'une consultation, il peut être utile de se référer au mnémonique **POIRE** :

P = *Posture*

Il faut être face à la personne de retour, en adoptant une posture qui montre son implication. Les deux parties doivent se trouver dans une position égale : le chargé de dossier peut demander au migrant de retour où il préfère s'asseoir, sur une chaise ou par terre, puis s'asseoir en conséquence. Ainsi, le migrant se sent respecté et à égalité avec le chargé de dossier.

O = *Ouverture*

Il est important de se demander quelle posture est culturellement appropriée et montre l'ouverture et la disponibilité. Dans certaines cultures, le fait de croiser les bras et les jambes peut être un signe d'irrespect, tandis qu'une posture ouverte peut témoigner de la disponibilité et de l'ouverture à ce que le migrant va dire.

I = *Inclinaison*

Une légère inclinaison du tronc vers le migrant témoigne d'un intérêt pour ce qui est dit. Néanmoins, se pencher trop en avant ou adopter cette posture trop tôt peut être intimidant. Se pencher en arrière, au contraire, peut être le signe d'un manque d'intérêt, ou d'ennui.

R = *Regard*

Il est important de regarder le migrant quand il parle. Il ne s'agit pas de le fixer, mais d'établir un contact visuel fréquent et doux. Néanmoins, il est très important d'être conscient des différences culturelles : dans certaines cultures, le contact visuel est inapproprié. Au début de l'entretien, il est préférable de ne pas avoir de contact visuel fréquent afin de laisser la personne s'y habituer. Il est possible d'augmenter le contact visuel au fur et à mesure pour témoigner de son intérêt.

E = Être détendu

Lors de l'entretien avec le migrant, il est important de rester naturellement détendu. Cela permet à la personne interrogée de se détendre elle-même et de se concentrer davantage sur les sujets abordés.

Obstacles à une communication efficace

L'efficacité de la communication est également facilitée par le fait de savoir ce qu'il ne faut PAS faire. Quelques exemples d'obstacles à la communication :

1. Donner des ordres, commander, faire semblant :

- *Vous devez faire ce que je dis !*
- *Taisez-vous !*
- *Dites-moi tout sur...*

2. Donner un avertissement ou menacer

- *Si vous ne faites pas ça, vous devrez faire face à des conséquences déplaisantes...*
- *Vous feriez mieux de vous impliquer...*

3. Juger ou critiquer

- *Vous n'auriez pas dû faire cela...*
- *Vous auriez dû faire ça...*
- *Si vous aviez été plus prudent(e), vous n'auriez pas fait cette erreur...*

4. Donner des conseils non sollicités (même si l'intention est utile et positive)

- *Si j'étais vous, je ferais comme ça.*
- *Cette solution est la meilleure : choisissez-la !*

5. Contester ou mettre en doute les choix du migrant :

- *Vous avez vraiment fait cela ?*
- *Pourquoi avez-vous décidé de partir ?*

Ou encore :

- Des termes trop compliqués, peu familiers ou techniques.
- Obstacles et tabous émotionnels : certains migrants peuvent avoir du mal à exprimer leurs émotions et peuvent considérer certains sujets comme complètement « interdits » ou tabous, comme la politique, la religion, les handicaps (mentaux et physiques) et toute opinion pouvant être considérée comme impopulaire.
- La distraction, le manque d'attention ou d'intérêt.
- Les différences de perception et de point de vue.
- Les handicaps physiques tels que les problèmes auditifs ou les difficultés d'élocution.
- Les obstacles physiques à la communication non verbale : le fait de ne pas pouvoir voir les gestes, la posture et le langage corporel en général peut rendre la communication moins efficace.
- Les différences linguistiques et la difficulté à comprendre les accents peu familiers.

- Les attentes et les préjugés, qui peuvent conduire à de fausses hypothèses ou à des stéréotypes. Les gens entendent souvent ce qu'ils s'attendent à entendre plutôt que ce qui est réellement dit et tirent hâtivement des conclusions erronées.
- Les différences culturelles. Les normes relatives aux interactions sociales varient considérablement selon les cultures, tout comme la manière d'exprimer les émotions. Par exemple, le concept d'espace personnel varie selon les cultures et les différents milieux sociaux.

TECHNIQUES ET CONSEILS EN MATIÈRE DE COMMUNICATION NON VERBALE

Le langage corporel. Souvent, il est possible de remarquer les changements d'expression sur le visage d'une autre personne. Ainsi, le migrant de retour peut voir les expressions du visage du chargé de dossier et observer les tensions dans son langage corporel. Cela peut être un signe de réaction positive ou négative. Le chargé de dossier doit être conscient que son corps est une source de communication non verbale.

Le silence est une autre technique non verbale fondamentale à mettre en œuvre lors de la consultation avec la personne de retour.

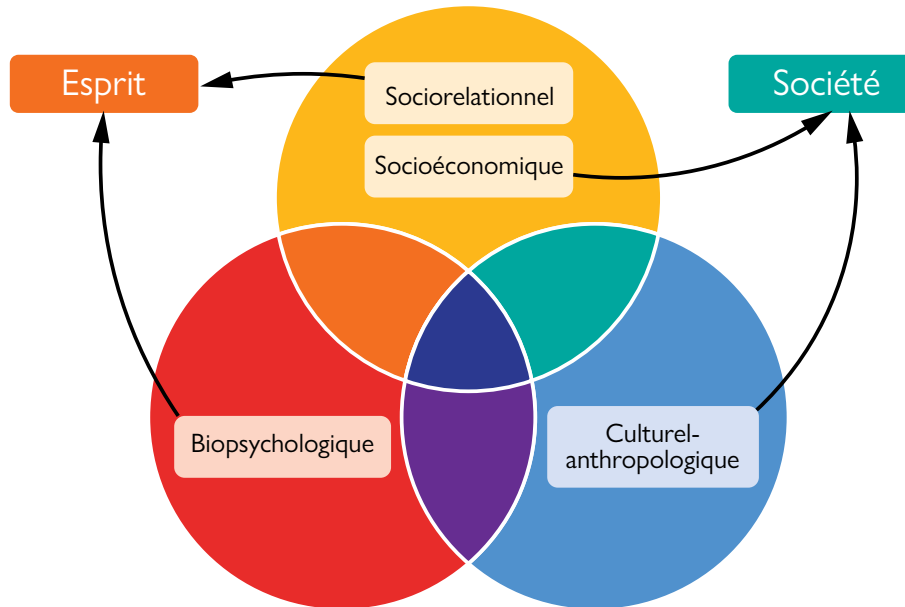
Le **silence** donne au migrant l'occasion de réfléchir. Il offre un espace de réflexion mais doit toujours être actif et s'accompagner de marques d'intérêt. Du côté du migrant, cela peut parfois être un signe d'embarras ou de ressentiment. Le silence met la plupart des gens mal à l'aise : ils ont tendance à s'accrocher à la première chose qui leur vient à l'esprit, qui est généralement sans rapport avec le sujet. Cette situation doit être évitée. Il faut marquer des pauses, même au début de l'entretien, avant que la personne de retour n'ait parlé. Si elle s'arrête de parler, mais que le chargé de dossier estime qu'elle n'a pas vraiment fini, il est important d'accepter le silence. Le migrant peut être en train de réfléchir à quelque chose d'important. Au bout d'un certain temps, le chargé de dossier peut dire quelque chose comme « vous avez l'air de beaucoup réfléchir », afin de montrer à son interlocuteur qu'il est avec lui, ce qui peut faciliter le dialogue.

Le chargé de dossier ne doit pas oublier de faire preuve de présence au cours du dialogue **en réagissant de façon positive mais non verbale**. L'expression du visage est un indicateur clair des pensées et de l'humeur. Il est important d'être conscient de son langage corporel. Le fait de lever les yeux au ciel, les épaules affaissées, la nervosité excessive ou la sévérité du visage sont autant de signes de détachement de la conversation. Il est judicieux de regarder la personne qui parle, de sourire et d'écouter avec intérêt.

B. Approche psychosociale des consultations

L'adjectif « psychosocial » définit l'interrelation entre « l'esprit » et « la société ». Dans le domaine de la migration, cela couvre trois facteurs sous-jacents et interconnectés : les aspects biopsychologiques, socioéconomiques ou sociorelationnels et culturels-anthropologiques.

Figure A.2 : Paradigme de l'approche psychosociale⁵¹



Ces trois facteurs sont d'égale importance, interdépendants, et s'influencent mutuellement.

Le facteur **sociorelationnel** ou **socioéconomique** se compose de deux aspects complémentaires : le sociorelationnel concerne la qualité des relations – famille, amis, collègues, pairs, étrangers, ennemis, et autres. L'aspect socioéconomique concerne la disponibilité des ressources (telles que, par exemple, le système de soins de santé et les technologies de l'information) et l'accès à celles-ci. Ce facteur concerne les interactions et les interdépendances entre l'individu et le groupe.

Le facteur **biopsychologique** englobe tous les facteurs biologiques et psychologiques qui caractérisent l'être humain : comportement, santé, pensées, émotions, sentiments. Il fait également référence à l'interconnexion entre le corps et l'esprit et à l'influence mutuelle de la biologie sur le fonctionnement psychologique et les processus mentaux. Les émotions, les sentiments, la santé physique et mentale, les vulnérabilités physiques et psychologiques, le stress et les réactions dues au stress, les mécanismes d'adaptation, la résilience, etc., relèvent de ce facteur.

Le facteur **culturel-anthropologique** englobe la culture et l'anthropologie. La « culture » est définie comme un système de croyances, de valeurs, de coutumes, de comportements et d'artefacts communs que les membres d'une société utilisent pour interagir avec leur monde et les uns avec les autres, et qui sont transmis par apprentissage de génération en génération⁵². L'anthropologie, complémentaire de la culture, traite des

51 G. Schininà, *The paradigm of a psychosocial approach in Livelihood Interventions as Psychosocial Interventions* (vidéo en ligne, 2016).

52 D. G. Bates et F. Plog, *Cultural Anthropology*. Troisième édition. McGraw-Hill (New York, 1976)

origines, du développement et de l'histoire des êtres humains. Elle étudie les similitudes et les différences au sein des sociétés et entre elles, les croyances et comportements des groupes, y compris les rituels et les traditions liés à des cultures spécifiques. Ces deux éléments sont intériorisés à des degrés divers par les individus. En résumé, le facteur culturel-anthropologique prend en compte les différences culturelles entre les individus, la manière dont les cultures se forment et la façon dont les expériences et les interactions humaines façonnent le monde.

Ces trois facteurs s'influencent mutuellement et, d'un point de vue psychosocial, il est possible d'analyser et de comprendre correctement chaque aspect du phénomène migratoire en considérant leurs implications mutuelles. Il est possible d'analyser tout événement humain du point de vue de chaque facteur : il est important d'être conscient du fait que toute perspective est influencée par les deux autres facteurs.

Comment le retour influence l'interrelation des facteurs psychosociaux

Le paradigme présenté ci-dessus permet d'illustrer la complexité psychosociale d'une migration de retour, facteur par facteur et dans l'interrelation entre les facteurs, en particulier lorsque le projet de migration n'a pas abouti au résultat souhaité. Au niveau individuel, si l'on se réfère au modèle psychosocial, les principales réactions sont les suivantes :

Au niveau biophysique

- **Fatigue, épuisement, traumatisme physique**
Les migrants peuvent être exposés à la violence, à la torture, à la détention, à des conditions de travail abusives qui peuvent entraîner différents traumatismes et un état général d'épuisement, exacerbé par les réactions dues au stress.
- **Maladies infectieuses et non transmissibles**
Les migrants de retour peuvent avoir été victimes de violences sexuelles et sexistes, avoir été exposés à différentes maladies contagieuses et avoir eu un accès limité aux services de santé.
- **Handicaps**
Les migrants qui ont été victimes de violence, de torture et de mauvais traitements peuvent souffrir de handicaps physiques et cognitifs, ce qui affecte considérablement leur vie quotidienne.
- **Dépendance**
Pour faire face aux difficultés de la migration, certains migrants peuvent devenir dépendants à l'alcool ou aux drogues.

Au niveau psychologique

- **Honte**
La honte est principalement liée à l'échec perçu du projet de migration. Le migrant est persuadé d'être revenu « les mains vides » et d'avoir perdu la face. Dans d'autres cas, la honte peut être due à des événements traumatisants qui se sont produits lors du processus de migration, comme la violence, les mauvais traitements, la torture, la détention.
- **Culpabilité**
Le migrant peut se sentir coupable parce qu'il n'a pas pu faire bon usage de l'investissement économique, psychologique et social que sa famille, ses amis et sa communauté avaient engagé pour lui permettre de partir. Cette situation peut être aggravée par le fait d'avoir perdu des amis ou des parents à son retour ou pendant le temps passé à l'étranger.

- **Anxiété**
La migration de retour elle-même est une source d'anxiété, étant donné le caractère hautement imprévisible de l'avenir.
- **Frustration**
Elle est causée par l'impression d'avoir été rejeté, mais aussi d'avoir eu des difficultés à trouver un emploi, à créer des moyens de subsistance, à être accepté par la communauté.
- **Tristesse**
La tristesse peut venir de l'échec du projet de migration, du rejet vécu dans le pays d'accueil ou même au sein de sa communauté d'origine, de la perte de partenaires de vie ou de sa propre identité.
- **Désorientation**
Pendant son séjour à l'étranger, le migrant a changé, tout comme son pays d'origine. Il se sent désorienté à son retour, ce qui entrave son adaptation.
- **Sentiment d'infériorité**
Le migrant peut se sentir inférieur à ceux qui sont restés au pays.
- **Sentiment d'être responsable de ses échecs**
La personne de retour a échoué dans ses projets de migration et peut s'en vouloir pour cet échec.
- **Instabilité émotionnelle**
Elle se traduit par des hauts et des bas : même un petit succès peut faire que le migrant se sente bien, mais un petit revers peut lui donner le sentiment de ne pas être compris et de se sentir seul.
- **Impression d'avoir perdu son identité**
Cela est lié à la crise d'identité. À son retour, le migrant a le sentiment que l'identité personnelle et sociale qu'il a acquise à l'étranger n'est pas forcément reconnue dans son pays d'origine, tandis que son ancienne identité peut être perdue dans une certaine mesure.
- **Sentiments de désespoir et d'impuissance**
Ces sentiments sont liés à une perte de confiance en sa capacité à gérer les événements, ainsi qu'à la conviction que rien de positif ne pourra arriver. Par conséquent, les migrants de retour peuvent ne pas être en mesure de mobiliser leur énergie et de prendre des initiatives.
- **Peur**
Les migrants de retour peuvent se sentir en danger en permanence, que la menace soit réelle ou non. Cela peut être le résultat d'événements traumatisants, tels que la violence, la torture ou la détention.
- **Colère**
Les sentiments de colère peuvent être dirigés contre soi-même, contre le pays d'accueil, contre les acteurs et agents chargés de faciliter le retour, contre les parents et amis, en réaction au stress ou au sentiment d'avoir été rejeté ou d'être victime d'une injustice.
- **Solitude**
Il s'agit d'un sentiment courant, principalement lié à l'impression de ne pas être compris par sa famille, ses amis et sa communauté à son retour. Le migrant s'est probablement aussi senti seul pendant le temps passé à l'étranger.
- **Faible estime de soi et manque de confiance en soi**
Le migrant peut avoir une opinion négative de lui-même parce que nombre de ses attentes n'ont pas été satisfaites, et parce que la peur de connaître un nouvel échec en essayant de se réintégrer dans son pays d'origine lui donne le sentiment de ne pas être valorisé. Il peut avoir l'impression que tout nouveau projet de vie est voué à l'échec.

- **Concentration sur le passé ou l'avenir plutôt que sur le présent**
Aux yeux du migrant, le présent représente des difficultés et parfois une menace. Il peut se concentrer davantage sur le passé, soit parce qu'il ne parvient pas à dépasser les expériences et événements négatifs vécus, soit parce que le passé est d'une certaine manière plus gérable que les événements présents. Le migrant peut aussi se concentrer sur l'avenir pour s'évader d'un présent difficile.

Au niveau sociorelationnel

- **Risque de stigmatisation sociale**
La décision de retourner dans son pays peut être stigmatisée par la famille et la communauté dans le pays d'origine. Toutefois, cela peut ne pas être le cas lorsque le migrant revient volontairement pour investir ce qu'il a acquis et gagné à l'étranger.
- **Être perçu comme un raté**
Le migrant est perçu ou peut avoir le sentiment d'être perçu comme un raté dans la mesure où il n'a pas répondu aux attentes de sa famille, de ses amis, des membres de sa communauté qui l'admiraient et ont investi de l'argent, de l'espoir et d'autres ressources matérielles et immatérielles pendant son séjour à l'étranger.
- **Être perçu comme un problème ou un fardeau**
Le migrant peut être considéré comme une bouche à nourrir, surtout dans le cas d'un retour immédiat en raison d'un manque initial de moyens de subsistance. En particulier, si la personne de retour a un problème de santé, le coût des soins et des soignants représente une charge supplémentaire.
- **Difficultés à se réintégrer dans sa famille**
Les membres de la famille peuvent avoir investi des ressources matérielles et immatérielles dans le projet de migration de leur parent et, au retour de ce dernier, peuvent avoir des difficultés à l'accueillir.
- **Isolement et sentiment de ne pas être compris**
Le retrait social est une réaction courante pour la personne qui retourne chez elle et qui pense que sa situation actuelle (et peut-être même la décision initiale de partir) n'est pas ou ne sera pas comprise. C'est encore plus vrai pour les migrants qui ont été contraints au retour. En outre, il est important de noter que certains migrants ne veulent pas entrer en contact avec leur communauté d'origine, ni même l'informer de leur retour. L'isolement est un facteur majeur de dépression et peut déclencher un cercle vicieux où le migrant ne reçoit aucun soutien parce qu'il reste éloigné de toute aide possible.
- **Manque de confiance**
La peur de ne pas être accepté et compris peut causer un manque de confiance envers sa famille, ses amis et sa communauté. Le migrant peut penser que personne n'est prêt à soutenir sa réintégration et se fie très probablement à des rumeurs et des suppositions.

Au niveau socioéconomique

- **Pauvreté et problèmes financiers**
Le migrant revient souvent « les mains vides » d'un point de vue financier. Il peut avoir des dettes à rembourser et une famille à entretenir.
- **Difficulté à trouver un emploi**
La situation économique du pays d'origine peut réduire les possibilités de trouver un emploi ou de créer une activité génératrice de revenus, ce qui a pu être la raison même du départ.
- **Dettes**
Le migrant peut revenir avec un fardeau de dettes qu'il n'est pas en mesure de rembourser, envers des parents, des amis ou d'autres membres de sa communauté.

Au niveau culturel-anthropologique

- **Appartenance culturelle**
La remise en cause de l'appartenance culturelle dépend de la durée du séjour à l'étranger. Le migrant est passé par un processus d'assimilation dans le pays d'accueil, d'apprentissage des us, rituels et traditions. À son retour, il peut avoir des difficultés à se considérer comme appartenant à un pays et à une communauté qui peuvent avoir changé ou qu'il perçoit comme ayant changé.
- **Changements dans le pays d'origine**
Le pays d'origine tel que le connaissait le migrant peut avoir changé en termes de normes, d'habitudes, de rôles sociaux.
- **Transférabilité de ce qui a été appris à l'étranger**
Les changements culturels chez le migrant, même très légers, en termes de normes, d'habitudes, de rôles sociaux tels qu'ils ont été appris à l'étranger, peuvent ne pas être applicables dans le pays d'origine.
- **Changements dans le comportement et les habitudes antérieures**
En fonction du temps qu'il a passé à l'étranger, le migrant peut avoir acquis des habitudes, des attitudes, des comportements et, en général, une vision du monde différente. Il peut avoir des difficultés à s'adapter de nouveau à un régime alimentaire, un rythme de vie et des modes de pensée parfois très différents de ceux auxquels il était habitué.

Comme cela a été dit précédemment, ces questions sont liées entre elles. Par exemple, le migrant peut avoir honte parce qu'il ne peut pas rembourser ses dettes, et sa situation entraîne une stigmatisation sociale qui peut le faire se sentir seul, exclu et sans soutien. Il arrive également que le migrant revienne avec un problème de santé, et devienne un fardeau pour la famille qui doit payer ses traitements, ce qui lui donne un sentiment de frustration et de perte. Cette interrelation des facteurs est expliquée plus en détail dans l'encadré ci-après, avec un exemple très concret.

Utiliser le paradigme de l'approche psychosociale pour comprendre les besoins d'un migrant de retour

« Un migrant de retour de sexe masculin vient d'arriver à l'aéroport. Il est fatigué parce qu'il a passé deux nuits sans dormir. Il a dû passer deux jours à l'aéroport du pays de transit avec des centaines d'autres migrants de retour, tous à l'étroit dans une zone restreinte. Il est musulman. Ces deux derniers jours, il a très peu mangé. Il a honte et a peur de demander de la nourriture, car il ne connaît pas les règles, ne veut pas être perçu comme quelqu'un qui mendie et n'a pas d'argent sur lui au cas où il faudrait payer la nourriture qu'on lui donnera ».

Cet exemple montre comment les trois facteurs ou aspects sont liés : cet homme a faim (biologique) et a honte (psychologique) de demander de la nourriture ; il n'a pas d'argent pour en acheter (socioéconomique) ; il est méfiant et ressent de la crainte car il ne sait pas comment se comporter dans cette situation qui est nouvelle pour lui (culturel-anthropologique) et il ne veut pas être perçu comme un mendiant (sociorelationnel et culturel). Dans cette situation, pour apporter une aide, l'on peut hiérarchiser les besoins : cet homme a besoin de nourriture (biologique), mais il a aussi besoin d'être rassuré psychologiquement, de se faire expliquer les règles et de recevoir de la nourriture d'une manière qui ne l'embarrasse pas devant ses pairs, et qui puisse être culturellement acceptée. Lorsqu'il interagit avec un migrant de retour, le chargé de dossier ne doit pas se contenter d'examiner les informations recueillies qui se rapportent à un certain aspect, mais toujours examiner leurs rapports avec les deux autres aspects. Sur cette base, il est possible de concevoir et de mettre en œuvre des programmes pour une réintégration durable.

C. Donner les premiers secours psychologiques aux personnes en état de détresse manifeste et les aider à se détendre

Les migrants de retour peuvent être stressés à des degrés divers, en particulier lors de leur première rencontre avec le chargé de dossier. Cet état de stress peut être le résultat de leurs expériences passées, de leur perception négative du retour, de leur anxiété face à l'avenir, ou ils peuvent être anxieux et angoissés par la séance de consultation elle-même, qui est une étape importante de leur retour. L'une des tâches du chargé de dossier est de donner les premiers secours psychologiques lorsqu'il constate qu'une personne est en détresse.

Le tableau A.1 ci-après met en évidence plusieurs signes de détresse.

Tableau A.1 : Signes de détresse

Physiques	Émotionnels	Comportementaux	Cognitifs
Tremblements	Crises de larmes	Laisser-aller/mauvaise hygiène	Confusion
Agitation	Soupirs fréquents	Être sur ses gardes	Trous de mémoire
Pianoter/faire claquer ses pieds sur le sol	Humeur maussade	Débit de parole rapide/lent	Incapacité à se concentrer
Transpiration	Sentiment de désespoir, de culpabilité, de honte	Avaler fréquemment sa salive, frotter les paumes de ses mains sur ses vêtements	Réponses non pertinentes aux questions/difficulté à trouver ses mots
Fatigue extrême	Peur	Difficulté à faire le bon choix	Ne voir que les aspects négatifs
Étourdissements et difficultés respiratoires	Irritabilité et accès de colère	Difficulté à tenir en place	Réflexion ralentie

Que faire : soutien émotionnel

Tout d'abord, il est important de garder son calme. Demandez au migrant en situation de détresse s'il a besoin d'une pause. Proposez un verre d'eau ou une autre forme de réconfort pratique. Dans une telle situation, il peut être utile de bavarder pour réduire les tensions : parlez de sujets généraux, tels que la météo, l'actualité, les loisirs.

« *Il fait chaud (ou froid) ici, vous ne trouvez pas ?* » Cela aide la personne à revenir à la réalité présente et à sortir de ses pensées.

« *Qu'aimez-vous faire quand vous voulez vous détendre ?* » Cela aide la personne à penser à quelque chose qu'elle aime.

« *Aimez-vous la musique (la danse, le sport) ?* » Il est important de centrer la question sur quelque chose d'agréable.

Si le migrant de retour est particulièrement stressé et montre des signes évidents de souffrance, une aide immédiate peut lui être apportée sous forme de premiers secours psychologiques (PSP).

Premiers secours psychologiques

Il s'agit d'un outil de soutien visant à aider tout être humain, adulte, adolescent ou même enfant, qui a récemment vécu un ou plusieurs événements stressants ou une période de stress prolongée. Il a été élaboré par l'Organisation mondiale de la Santé (OMS), la *War Trauma Foundation* et *World Vision International* et peut également être proposé par des non-professionnels⁵³.

L'on propose des PSP car il est avéré que les éléments suivants sont utiles au rétablissement des personnes :

- Le sentiment d'être en sécurité, soutenu par le groupe, calme et plein d'espoir ;
- L'accès à un soutien social, physique et émotionnel ;
- Retrouver un sentiment de contrôle en étant capable de s'en sortir par soi-même.

Cependant, tous les migrants qui ont vécu une situation de crise ou une période de stress prolongée n'auront pas nécessairement besoin, ou ne souhaiteront pas forcément recevoir des PSP. Il est important de ne pas imposer son aide à ceux qui ne la souhaitent pas, mais de rester à la disposition de ceux qui pourraient rechercher un soutien.

De plus, certains migrants ont besoin de soins plus spécialisés que les seuls PSP. Dans ce cas, la personne doit être orientée vers des soins médicaux ou psychologiques spécialisés. Qui sont les personnes ayant besoin d'un soutien immédiat plus important ? Ce sont les migrants de retour qui :

- Tentent, ou déclarent qu'ils ont tenté, de se suicider ou de s'automutiler ;
- Sont particulièrement violents envers les autres ;
- Ont atteint un stade où ils ne peuvent plus se souvenir d'éléments très simples de leur vie (comme leur nom), ou ne peuvent plus s'occuper de tâches quotidiennes élémentaires (se lever, manger) : cela peut être vérifié avec le migrant ;
- Signalent qu'ils ont été récemment victimes de viol, de torture, de violence ou de la traite, ou qu'ils ont été témoins d'événements tragiques ;
- Déclarent être des consommateurs de drogue ;
- Déclarent des troubles psychiatriques existants, en particulier s'ils n'ont pas eu accès à des médicaments pendant une période prolongée.

Les PSP peuvent être proposés au cours de l'événement ou de la période stressante, immédiatement après ou même après un certain temps, chaque fois que cela est possible.

Le contexte et le lieu où sont proposés les PSP doivent garantir la sûreté et la sécurité du chargé de dossier et du migrant de retour. L'idéal serait que les PSP soient fournis dans un lieu permettant de préserver la confidentialité et une certaine intimité.

Une aide responsable signifie :

1. Respecter la sécurité, la dignité et les droits.
2. Adapter ce que l'on fait pour tenir compte de la culture de la personne.
3. Être au courant des autres interventions d'urgence.
4. Prendre soin de soi.

⁵³ OMS, *War Trauma Foundation* et *World Vision International*, *Premiers secours psychologiques : guide pour les acteurs de terrain* (Genève, 2011).

Avant d'apporter les PSP, il faut prendre en considération les normes éthiques suivantes :

CE QU'IL FAUT FAIRE	À PROSCRIRE
<ul style="list-style-type: none"> • Être honnête et digne de confiance. • Respecter le droit de la personne à prendre ses propres décisions. • Connaître et mettre de côté vos préjugés et a priori. • Bien expliquer à la personne que, même si elle refuse votre aide sur le moment, elle peut la solliciter plus tard. • Respecter la vie privée de la personne et assurer la confidentialité de son histoire, si cela est approprié. • Adopter une attitude appropriée en tenant compte de la culture de la personne, de son âge et des sexes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ne pas profiter de votre position de personne aidante. • Ne jamais demander d'argent ou un service en échange de l'aide que vous apportez. • Ne jamais faire de fausses promesses ou donner de fausses informations. • Ne pas exagérer vos compétences. • Ne pas imposer votre aide, ne pas être intrusif ou insistant. • Ne pas pousser les personnes à vous raconter leur histoire. • Ne pas divulguer l'histoire des personnes que vous aidez. • Ne pas juger la personne sur ses actes ou ses émotions.

Exercices de relaxation

Il est possible de proposer l'un des exercices décrits ci-après, qui ont pour but de calmer rapidement la personne en détresse. Si rien ne semble fonctionner pour réduire le stress, le chargé de dossier peut proposer d'arrêter la séance et de la reporter, ou apporter des PSP.

Si la personne se sent déconnectée de la réalité, aidez-la à reprendre contact avec :

- Elle-même (sentir ses pieds par terre, taper des mains sur ses genoux) ;
- Son environnement (en remarquant les choses autour d'elle) ;
- Sa respiration (en se concentrant sur celle-ci et en respirant lentement).

On peut proposer l'un des exercices suivants pour aider la personne à se détendre momentanément et se reconnecter à la réalité « ici et maintenant ».

Respiration profonde

Préparatifs :

Demandez à la personne de se caler contre le dossier de la chaise ou, si possible, de s'allonger sur le dos sur un canapé, sur le sol ou sur un matelas. Ce qui importe est que ses épaules, sa tête et son cou soient soutenus.

D'un ton calme et chaleureux, donner les instructions suivantes :

(Veuillez noter que dans ce qui suit, le signe « ... » signifie une pause de 3 secondes)

« Si vous vous sentez en sécurité, fermez les yeux, sinon regardez le mur devant vous (ou le plafond si la personne est couchée sur le dos). Maintenant, prenez quelques inspirations et concentrez-vous sur votre respiration... »

Inspirez... expirez... Suivez le rythme de ma voix... Inspirez... expirez... (ne vous précipitez pas et essayez de ralentir la respiration de la personne au fur et à mesure)

Maintenant, inspirez par le nez... Gonflez votre ventre...

Expirez par la bouche... Sentez votre ventre se vider...

Maintenant, placez une main sur votre ventre et l'autre sur votre poitrine...

Quand vous inspirez, sentez votre ventre se soulever... Quand vous expirez, sentez votre ventre redescendre... La main sur votre ventre doit bouger plus que celle qui est sur votre poitrine...

Maintenant, prenez trois autres inspirations complètes et profondes... Respirez à fond avec le ventre, qui monte et descend avec votre souffle... Maintenant, pendant que vous inspirez, imaginez l'air qui entre dans votre corps et qui apporte la paix et le calme... Essayez de le sentir dans tout votre corps...

Et maintenant, expirez... pendant que vous le faites, imaginez que l'air qui sort emporte toutes vos tensions...

Inspirez, expirez... »

Répétez cet exercice pendant cinq minutes ou plus, jusqu'à ce que vous constatiez que la personne se calme réellement.

Pour terminer l'exercice, donnez ces dernières instructions :

« Et maintenant, respirez normalement... concentrez-vous sur votre corps détendu... sur la chaise (/le fauteuil)... et maintenant sur la pièce... essayez de visualiser la pièce... et tous les objets de la pièce et ensuite vous et moi dans la pièce... Et maintenant, quand vous sentez que c'est le bon moment, ouvrez lentement les yeux... étirez vos bras et votre corps... »

Faites l'exercice vous-même pour montrer à la personne comment le faire et invitez-la à vous imiter.

Si l'exercice a l'effet inverse de celui escompté, n'insistez pas et arrêtez. Essayez un autre exercice.

Compte à rebours

Il s'agit d'un exercice simple et efficace, basé sur la respiration et le compte à rebours. Demandez à la personne de s'asseoir ou de s'allonger confortablement, les bras et les jambes bien calés sur le fauteuil ou le sol.

Puis comptez chaque inspiration et expiration, en commençant par 10, jusqu'à ce que vous atteigniez 1.

Vous pouvez dire :

« Nous allons compter et respirer comme ça :

10 – inspirez

9 – expirez

8 – inspirez

7 – expirez

6 – inspirez

5 – expirez

4 – inspirez

3 – expirez

2 – inspirez

1 – expirez

Et maintenant, recommençons... »

Répétez l'exercice autant de fois que vous le jugez nécessaire pour calmer la personne, à condition que cela n'ait pas l'effet inverse.

Rappelez-vous que par la respiration, il est possible d'agir indirectement sur le rythme cardiaque, en contrôlant la longueur et la profondeur des respirations elles-mêmes. L'ajout d'un compte à rebours atténue l'impact psychologique causé par le fait d'occuper l'esprit par une tâche difficile sur laquelle se concentrer, en canalisant essentiellement l'attention vers les processus internes qui se déroulent dans le corps plutôt que sur la source de stress.

Imagerie ciblée : le lieu sûr

Demandez au migrant de se caler contre le dossier du siège (mieux vaut un fauteuil pour que le dos, la tête et les bras soient soutenus). Demandez-lui de prendre quelques minutes pour se concentrer sur sa respiration, de fermer les yeux (si cela ne crée pas de gêne ou d'anxiété), de prendre conscience de toute tension dans son corps, et de laisser cette tension sortir à chaque expiration.

Ensuite, donnez-lui les instructions suivantes :

- *« Imaginez un endroit où vous pouvez vous sentir au calme, paisible et en sécurité. Il peut s'agir d'un endroit où vous êtes déjà allé(e), d'un endroit où vous rêvez d'aller, d'un endroit dont vous avez vu une image ou simplement d'un endroit paisible que vous pouvez créer dans votre esprit.*
- *Une fois que vous êtes dans cet endroit, regardez autour de vous : remarquez les couleurs et les formes.*
- *Maintenant, prenez conscience des sons qui vous entourent, ou peut-être du silence. Les sons lointains et ceux plus proches de vous. Ceux qui sont plus audibles et ceux qui sont plus subtils.*
- *Pensez à toutes les odeurs que vous remarquez.*
- *Ensuite, concentrez-vous sur toutes les sensations de votre peau – la terre ou ce qui est sous vos pieds dans cet endroit, la température, le mouvement de l'air, tout ce que vous pouvez toucher.*
- *Concentrez-vous sur les sensations physiques agréables dans votre corps pendant que vous profitez de cet endroit sûr.*
- *À présent que vous êtes dans votre lieu paisible et sûr, vous pouvez choisir de lui donner un nom, un mot ou une phrase que vous pourrez utiliser pour ramener cette image chaque fois que vous en aurez besoin.*
- *Vous pouvez choisir de vous y attarder un moment pour profiter de la tranquillité et de la sérénité du lieu. Vous pouvez partir quand vous le souhaitez, rien qu'en ouvrant les yeux, en prenant conscience de l'endroit où vous vous trouvez et en vous reconnectant à « l'ici et maintenant ».*
- *Maintenant que vous avez ouvert les yeux, prenez un moment pour vous réveiller complètement. Continuez à respirer de façon régulière et rythmée. N'oubliez pas que votre lieu sûr est à votre disposition chaque fois que vous aurez besoin de vous y rendre. »*

Faites preuve d'empathie par une écoute active, en ayant recours à des mots rassurants et à la communication non verbale. N'oubliez pas que les migrants qui ont vécu des événements très perturbants, voire traumatisants, ont peur de devenir fous et que personne ne soit capable de les comprendre. Ils ont besoin de quelqu'un qui ne pense pas que quelque chose « ne tourne pas rond » chez eux.

D. Consultations fournies à l'arrivée aux migrants qui souffrent de troubles mentaux

Le chargé de dossier doit avoir été informé par ses homologues du pays d'accueil de tout problème de santé mentale diagnostiqué chez un migrant de retour. Cela lui permet de se préparer à rencontrer le bénéficiaire et de lui fournir une aide si nécessaire. Si possible, la famille doit être impliquée dès l'arrivée du migrant. En attendant l'arrivée effective, le chargé de dossier doit vérifier à quel point la famille est consciente de l'état de santé mentale de la personne de retour et, si nécessaire, lui fournir des informations de base et des conseils pratiques sur la façon de gérer la situation. S'il n'est pas possible d'impliquer la famille après l'arrivée, le chargé de dossier doit rencontrer la personne de retour à l'aéroport ou au port d'entrée dans le pays. Il doit inviter le migrant à le suivre dans un endroit calme à l'écart, s'asseoir avec lui et lui poser des questions sur son voyage et son état de santé actuel (« *Comment s'est passé le voyage ? Comment vous sentez-vous ?* »). Le chargé de dossier doit vérifier auprès de la personne de retour toute information concernant son état de santé mentale qui a été établie par le pays d'accueil.

Le chargé de dossier peut demander :

CD : « *Mes collègues, que vous avez rencontrés en [le pays d'accueil], me disent que vous avez eu quelques problèmes de santé mentale récemment. Cela vous rend la vie difficile, n'est-ce pas ?* »

Cette question permet de vérifier si le migrant est conscient de son trouble.

Si la réponse est positive, cette première séance de consultation peut être axée sur l'élaboration d'un plan de soutien, avec des actions immédiates pour répondre à ses besoins de base :

CD. « *Votre famille sait-elle que vous êtes revenu(e) ?* »

Si oui, contactez la famille, en demandant au migrant de retour en qui il a le plus confiance.

Si ce n'est pas le cas, examinez la raison pour laquelle il n'a pas informé sa famille de son arrivée et proposez-lui votre soutien.

CD. « *Avez-vous un endroit où loger ?* »

Si ce n'est pas le cas, orientez-le vers un endroit temporaire pour se loger et se nourrir.

CD. « *Possédez-vous un téléphone portable ?* »

Si oui, notez le numéro de téléphone. Si ce n'est pas le cas, fournissez-lui un téléphone portable.

Si la réponse est négative, cela signifie soit que l'état mental est grave et nié, soit qu'il a été mal diagnostiqué. Il n'appartient pas au chargé de dossier de vérifier la cohérence entre les informations reçues et l'état réel du migrant de retour. Dans ce cas, avant d'élaborer un plan d'aide et de fixer un calendrier de rencontres, il est recommandé d'orienter le migrant vers un psychiatre, un médecin ou un psychologue.

CD. « *Prenez-vous des médicaments ? Lesquels ?* »

Il s'agit là de vérifier si le migrant de retour, qui devrait voyager avec un certificat, est conscient de son trouble, et si les médicaments qu'il déclare correspondent à ceux qui sont notés dans son dossier.

Si la réponse est positive, il est important de vérifier auprès du migrant s'il dispose de médicaments en quantité suffisante pour tenir jusqu'à ce que son suivi médical soit programmé. Si ce n'est pas le cas, il doit immédiatement être orienté vers les services compétents. La continuité des soins est cruciale pour les migrants qui souffrent de troubles mentaux.

Si la réponse est négative, il est tout de même recommandé d'orienter le migrant vers un spécialiste de la santé mentale.

CD. « *Avez-vous apporté vos médicaments ? Les prenez-vous régulièrement ?* »

Il s'agit de vérifier si la prescription médicale est respectée. Cela permet de renseigner le chargé de dossier sur les ressources du migrant de retour, sur ses points forts et sur l'urgence d'un suivi médical.

Si la réponse est positive, il est judicieux de féliciter le migrant et de lui rappeler à quel point il est important de prendre régulièrement ses médicaments.

Si la réponse est négative, il est important de savoir pourquoi et de donner quelques conseils (« *Vous pouvez utiliser un réveil comme rappel. Vous pouvez programmer une alarme sur votre téléphone.* »). Dans ce cas, il est nécessaire d'orienter le migrant vers les services compétents.

Dès ce stade, le chargé de dossier doit rassurer le bénéficiaire sur la disponibilité des services de santé mentale dans le pays.

Après lui avoir apporté un soutien émotionnel de premier recours, et en tenant compte du stress du voyage, le chargé de dossier doit fixer un rendez-vous avec le migrant dans le bureau de l'organisation. Il est très important à ce stade d'obtenir le numéro de téléphone du migrant ET celui d'un membre de sa famille ou d'un de ses amis, toujours avec le consentement de l'intéressé.

Comme cela a été suggéré précédemment, la personne de retour peut ne pas voir la nécessité de rencontrer à nouveau le chargé de dossier. Cela peut être une conséquence de son trouble. Le chargé de dossier doit motiver en douceur le bénéficiaire à demander de l'aide.

Toutefois, comme indiqué précédemment, un migrant de retour qui présente les caractéristiques susmentionnées doit être immédiatement orienté vers les services compétents si :

- Il est particulièrement agressif ;
- Il dit avoir fait une tentative de suicide ou avoir l'intention de se suicider ;
- Il ne se souvient pas d'éléments très simples de sa vie (comme son nom) ou laisse entendre qu'il n'arrive pas à effectuer des actes quotidiens élémentaires (se réveiller, manger, s'occuper de son hygiène personnelle, etc.) ;
- Il signale qu'il a été récemment victime de viol, de torture, de violence à l'encontre de sa personne ou de la traite, ou qu'il a été témoin d'événements tragiques ;
- Il déclare être un consommateur de drogue, surtout s'il n'a pas eu accès à des stupéfiants pendant une période prolongée ;
- Il déclare des troubles psychiatriques existants ou se comporte d'une manière qui rend tout dialogue impossible ou qui fait que le chargé de dossier se sent mal à l'aise, très stressé, angoissé ;
- Il dit avoir arrêté le traitement médical qu'il devrait prendre, ou qu'il n'a pas ses médicaments.

Les chargés de dossier doivent toujours être conscients de leurs limites et ne pas essayer de tout faire par eux-mêmes. Si une personne a besoin d'un soutien plus spécialisé, il faut l'orienter vers un spécialiste

de la santé mentale. Le chargé de dossier doit expliquer aussi simplement que possible la raison de cette orientation et le type de soutien que devrait recevoir le bénéficiaire, tout en demandant l'avis de ce dernier (il faut toujours garder à l'esprit la stigmatisation qui entoure les problèmes de santé mentale).

Indépendamment des statistiques et du diagnostic, une attention particulière doit être accordée à tout migrant qui présente des signes de souffrance mentale. Les chargés de dossier peuvent jouer un rôle important dans la stabilisation ou la réduction de la souffrance émotionnelle des personnes de retour. Toutes les techniques de communication décrites dans les paragraphes précédents, ainsi qu'une connaissance élémentaire des signes et symptômes des troubles mentaux, sont utiles pour créer un climat de sécurité et de confiance et préparer le migrant qui souffre de troubles mentaux à une réintégration assistée.

Pour rappel, il est recommandé que le chargé de dossier, quel que soit le trouble en question, veille systématiquement :

1. À vérifier si le migrant a ses médicaments sur lui (si le chargé de dossier doute du fait qu'il respecte les prescriptions, il est suggéré de demander l'aide de la famille).
2. À vérifier si les membres de la famille sont au courant du trouble et prêts à accueillir et soutenir leur parent.
3. À rassurer le migrant et sa famille.

Si possible, il faudrait organiser pour les pourvoyeurs de soins des séances de sensibilisation aux troubles mentaux et à la manière d'aider les migrants qui vivent avec ces troubles.

E. Aide aux migrants qui souffrent de troubles mentaux (orientations détaillées)

E.1 Troubles mentaux

L'OMS estime que 1 à 3 % de la population vit avec un trouble mental grave et environ 10 % avec un trouble mental léger ou modéré. Sans entrer dans des considérations plus cliniques qui dépassent le cadre de ce manuel, on peut définir les troubles mentaux graves comme ceux qui affectent, dans une large mesure, la vie quotidienne d'un individu, et sont plus susceptibles d'être chroniques, tandis que les troubles mentaux légers à modérés ne perturbent pas au même degré la vie quotidienne des individus affectés, en ce sens que la plupart du temps la personne affectée continue à mener sa vie, et sont susceptibles d'être surmontés avec du temps et de l'aide. Un même trouble, comme la dépression, peut être léger, modéré ou grave selon son degré, sa durée et l'ampleur des symptômes, tandis que d'autres troubles, comme le trouble psychotique, sont graves par définition. Les recherches sur la santé mentale des migrants ne démontrent pas que ces derniers sont plus susceptibles de développer des troubles mentaux que les populations non migrantes. Les revues systématiques les plus récentes sur les études les plus fiables concluent essentiellement qu'il n'y a pas de différences majeures, à l'exception du trouble de stress post-traumatique, qui est plus élevé chez les réfugiés⁵⁴ et les victimes de la traite⁵⁵. D'autres études confirment une prévalence plus élevée des troubles psychotiques et de la dépression, en particulier chez les réfugiés. Toutefois, même si ces différences sont statistiquement

54 S. Priebe, D. Giacco et R. El-Nagib, *Public health aspects of mental health among migrants and refugees: a review of the evidence on mental health care for refugees, asylum seekers and irregular migrants in the WHO European Region. Health Evidence Network synthesis report 47* (OMS, Copenhague, 2016).

55 L. Ottisova, S. Hemmings, L.M. Howard, C. Zimmerman et S. Oram, *Prevalence and risk of violence and the mental, physical and sexual health problems associated with human trafficking: an updated systematic review. Epidemiology and Psychiatric Sciences*, août, vol. 25 n° 4, pp.317-341 (2016).

significatives, elles ne sont pas élevées dans l'absolu. En outre, il existe très peu d'études sur la santé mentale des migrants de retour et leurs résultats ne sont pas plus concluants. Dans l'ensemble, les migrants de retour, bien que soumis à plusieurs facteurs de stress, peuvent avoir besoin d'un soutien psychosocial mais ne sont pas susceptibles de développer un trouble mental. En principe, on peut s'attendre à ce que la proportion de troubles mentaux graves parmi les migrants de retour soit la même que chez les autres populations (2 à 3 %), et à une prévalence plus élevée de troubles mentaux légers à modérés qui seront probablement atténués par le temps et par un soutien social et psychosocial.

En outre, parmi les personnes qui reviennent dans le cadre du programme de retour humanitaire, par exemple depuis les centres de détention pour migrants en Libye, les expériences de violence, de torture, de violence sexuelle, de menaces et d'exploitation graves sont plus récurrentes que chez les autres migrants et peuvent entraîner une plus grande prévalence de troubles mentaux⁵⁶.

Enfin, la détention pour des raisons administratives est associée à une augmentation des troubles mentaux et il convient d'en tenir compte lorsque l'on travaille auprès de migrants qui ont été détenus.

Pour conclure, il n'y a pas de généralisation possible, et la vulnérabilité d'un migrant de retour à un trouble mental dépend de la combinaison unique des antécédents personnels, des vulnérabilités existantes, des facteurs de stress rencontrés lors de la migration et du retour et de l'accès aux services tout au long du cycle de migration.

Selon les informations enregistrées par l'OIM d'après l'analyse des troubles mentaux les plus récurrents parmi les migrants de retour des Pays-Bas, parmi les personnes qui reviennent volontairement, les formes les plus courantes de troubles mentaux sont le trouble dépressif, le trouble psychotique et le trouble de stress post-traumatique.

Dans le cas du retour volontaire assisté, selon les règles et réglementations de l'OIM et les pratiques exemplaires recensées par d'autres partenaires, tels que les gouvernements, les organisations gouvernementales et non gouvernementales ou les autres organismes des Nations unies, le retour ne doit avoir lieu que si :

1. L'on estime que le migrant a pris une décision éclairée et compétente⁵⁷.
2. Le voyage et le retour ne mettent pas la vie du migrant en danger en raison de sa maladie mentale.
3. La continuité des soins peut être assurée.

Par conséquent, si le retour a lieu, il est en principe nécessaire que le migrant soit capable, dans une certaine mesure, de prendre des décisions et d'agir, et qu'un système d'orientation pour son état existe et ait déjà été recensé dans le pays.

56 G. Schininá et T.E. Zanghellini, *Internal and International Migration and its Impact on the Mental Health of Migrants*. Dans : D. Moussaoui, D. Bhugra, A. Ventriglio (éds) *Mental Health and Illness in Migration. Mental Health and Illness Worldwide* (Springer, Singapour, 2018).

57 Il est fait référence ici à ce que l'on appelle, dans la plupart des lois nationales, la « loi sur la capacité mentale » (« *Mental Capacity Act* »). Elle définit les types de troubles mentaux pour lesquels une personne est jugée incapable de prendre une décision concernant son hospitalisation et son traitement, afin qu'un traitement puisse lui être imposé. Il en va de même pour toute forme de consentement (OIM, 2014). Il est important de préciser que la capacité mentale évolue avec le temps, ce qui signifie qu'un même migrant de retour, actuellement incapable de donner son consentement, pourrait être en mesure de prendre une décision compétente à un stade ultérieur. Une décision est dite compétente lorsque l'intéressé possède les capacités mentales suffisantes pour comprendre un problème, prendre une décision raisonnée par rapport à celui-ci et comprendre et apprécier les conséquences potentielles de cette décision. L'on présume généralement que les personnes de moins de 18 ans (enfants) ou souffrant de problèmes de santé mentale n'ont pas la capacité de donner leur consentement (IOM/IN/236, 2016).

Les migrants de retour qui vivent avec des troubles mentaux ne doivent pas être considérés exclusivement à l'aune de leur trouble. Ce sont aussi des personnes dont les besoins dépassent la maladie, qui ont des ressources et des projets et qui, à ce titre, ont besoin d'être conseillées sur leur réintégration. Par conséquent, une connaissance de base des trois troubles mentaux les plus courants permet au chargé de dossier de mieux comprendre les comportements que les migrants atteints de ces troubles peuvent manifester lors des consultations, et de communiquer avec eux en conséquence.

À titre de mise en garde, il n'appartient pas au chargé de dossier d'essayer d'identifier les troubles mentaux chez les bénéficiaires. Cela peut même être qualifié de pratique néfaste, car les troubles mentaux sont déterminés par une myriade de symptômes, par leur ampleur, leur durée et leurs interactions. Essayer de comprendre la différence entre une série de symptômes et un trouble mental sans entretien clinique constitue une mauvaise pratique qui peut conduire à la stigmatisation ou à une orientation inutile vers d'autres services, et qui, globalement, modifierait les relations entre le chargé de dossier et le migrant de retour pendant les consultations. Le présent manuel donne des indications sur les cas où le chargé de dossier doit orienter la personne vers un professionnel de la santé mentale ou lui proposer cette orientation comme option. Dans tous les autres cas, le chargé de dossier ne doit pas chercher à poser un diagnostic. L'on trouvera ci-après des conseils pour communiquer avec les migrants auxquels un professionnel a diagnostiqué un trouble mental avant le départ ou après l'arrivée, avant la séance de consultation.

La section suivante présente des recommandations sur la manière de reconnaître les migrants qui souffrent du trouble dépressif, du trouble psychotique ou du trouble de stress post-traumatique, ainsi que sur la façon de travailler avec eux.

E.2 Trouble dépressif

Un trouble dépressif est une maladie mentale caractérisée par une humeur sombre, une aversion pour l'activité et un état général de souffrance profonde. Ce trouble affecte l'esprit et le corps. Il se distingue de la tristesse, qui est un élément normal de la vie et qui est beaucoup moins sévère. Le trouble dépressif, également appelé « dépression », affecte la façon dont la personne se sent, dont elle se voit elle-même et dont elle perçoit les choses, sa façon de manger, de dormir et de se comporter. Une faible estime de soi, la perte d'intérêt pour des activités normalement agréables, un manque d'énergie et une douleur générale sans raison claire sont souvent des éléments du trouble dépressif. C'est le trouble mental le plus courant au sein de l'ensemble de la population ; il devient souvent chronique, interfère avec la vie quotidienne et cause douleurs et souffrances aux patients ainsi qu'à leur famille.

Manifestations du trouble dépressif

Comme indiqué précédemment, le trouble dépressif affecte l'esprit et le corps, ce qui signifie qu'il se manifeste à la fois psychologiquement et physiquement. Les manifestations les plus courantes sont énumérées dans le tableau ci-après :

Tableau A.2 : Manifestations physiques et psychologiques des troubles mentaux

Manifestations psychologiques du trouble	Manifestations physiques du trouble
Tristesse et humeur dépressive	Fatigue ou perte d'énergie
Manque d'intérêt ou de plaisir pour toutes les activités ou presque	Troubles du sommeil
Diminution de la concentration, de l'attention et de la mémoire	Perte d'appétit et de poids
Baisse de l'estime de soi et de la confiance en soi	Lenteur ou agitation psychomotrice
Impression d'indignité, d'inutilité ou de culpabilité	Maux de tête
Désespoir et pessimisme face à l'avenir	Douleurs musculaires et articulaires

Le plus souvent, un migrant souffrant du trouble dépressif signale des symptômes physiques, comme la fatigue, des maux de tête et des douleurs corporelles. Le chargé de dossier, qui a été préalablement informé du diagnostic, n'a pas à enquêter sur les symptômes psychologiques ou physiques, mais il doit être conscient du fait que ces symptômes découlent d'un état psychologique. Il est important de garder à l'esprit que certaines manifestations négatives sont normales : c'est leur association qui fait qu'elles sont constitutives d'un trouble mental, ce qui ne peut être déterminé que dans le cadre d'un entretien clinique. Afin d'adapter le cadre de la consultation, la communication et le comportement du chargé de dossier en conséquence, l'on trouvera ci-après quelques conseils sur les différentes manifestations de ce trouble.

Manifestations psychologiques

Tristesse et humeur dépressive

Cela peut ne pas être très clair à première vue. Certaines personnes dépressives nient qu'elles sont tristes ou déprimées et peuvent dire qu'elles vont bien. Souvent, elles ne signalent que des problèmes physiques. D'autres peuvent aller si mal qu'elles se plaignent peu et se taisent.

Si le migrant de retour est clairement dans un état de mal-être, il est fort possible que le silence règne dans la salle de consultation. Néanmoins, le chargé de dossier, qui est conscient de cette manifestation du trouble, ne doit pas s'inquiéter ni essayer de forcer le migrant à ressentir les choses différemment : cela risque d'être contre-productif et nuisible. Le chargé de dossier peut parler de manière réconfortante, avec une touche d'énergie et d'optimisme, en ajustant la conversation et sa durée en fonction de la capacité de la personne à écouter, comprendre, répondre et réagir. Il évitera de demander au migrant de répéter ses histoires les plus traumatisantes, si ce n'est pas nécessaire. En outre, il est préférable que le chargé de dossier n'aborde pas les sujets qui engendrent des pensées dépressives, tels que les questions de perte en général, le décès d'une personne en particulier, le risque de tomber malade, la difficulté de la situation du migrant ou la façon dont il pourrait se faire du mal.

Il peut proposer à la personne de retour de choisir son siège, lui offrir quelque chose de réconfortant comme un verre d'eau, lui demander de temps en temps comment elle se sent et si l'on peut faire quelque chose pour l'aider.

Il est de la plus haute importance d'avoir une attitude empathique et non compatissante (*voir la différence entre empathie et compassion*).

Manque d'intérêt ou de plaisir pour toutes les activités ou presque

Le chargé de dossier doit tenir compte du fait qu'un migrant dépressif est tellement inquiet pour lui-même et se sent tellement coupable qu'il risque d'être impossible d'établir un plan de réintégration sur la base des activités que l'intéressé (ou sa famille) se souvient avoir aimées avant que le trouble ne se développe. Ce qui est utile à ce stade, c'est de reconnaître la difficulté de la situation, d'écouter attentivement et de présenter les options disponibles en matière de réintégration, en particulier celles qui sont liées à la prise en charge du trouble. C'est la seule chose qui, à ce stade, est susceptible d'intéresser le migrant dépressif. Il est possible de l'encourager en douceur à entreprendre des activités simples, sans le forcer à se consacrer à celles qu'il trouvait agréables autrefois.

Diminution de la concentration, de l'attention et de la mémoire

Les facultés mentales d'une personne dépressive sont limitées car une grande partie de son esprit est occupé par des soucis de santé, des sentiments de culpabilité et d'inutilité. Le chargé de dossier doit tenir compte de ces limites et éviter de discuter de sujets complexes, de poser trop de questions, de raisonner de manière abstraite et de s'étonner si le bénéficiaire ne se souvient pas d'une information qui lui a été récemment communiquée. Il devra répéter les informations, les instructions et les directives plus d'une fois. Cela ne signifie pas que le migrant a une déficience cognitive, mais simplement qu'il met plus de temps à traiter mentalement les informations. Les consultations doivent être axées sur les besoins élémentaires présents : ce qu'il faut transmettre est la volonté d'aider à trouver une solution concrète pour réduire les effets du trouble. C'est ce qui importe le plus au migrant de retour à ce stade.

Baisse de l'estime de soi et de la confiance en soi

Le migrant de retour qui souffre du trouble dépressif se sent coupable de son état, ce qui diminue considérablement son estime de soi, et par conséquent toute confiance dans la possibilité que ses ressources personnelles puissent être d'un quelconque secours pour sa réintégration. Malgré cela, il n'appartient pas au chargé de dossier d'agir sur les sentiments intérieurs du migrant et de changer ses perceptions. Il peut toutefois l'encourager, en saluant les efforts déployés en vue de la réintégration. Il peut faire participer la famille à l'élaboration du plan, si cela est possible et avec le consentement du migrant. Après avoir reçu des informations élémentaires sur le trouble, les membres de la famille peuvent aider à créer un environnement sûr, ce qui, outre le soutien psychologique et les éventuels médicaments, est fondamental pour entamer un processus de rétablissement.

Impression d'indignité, d'inutilité ou de culpabilité

Le migrant de retour qui souffre du trouble dépressif s'accroche à des croyances autolimitatives selon lesquelles il est le seul responsable de sa situation. Il se sent ainsi coincé dans un borbier de regrets, de récriminations et d'auto-accusations. Là encore, le chargé de dossier, conscient de cette caractéristique typique du trouble, n'a pas à remettre en question les croyances de la personne de retour, mais doit plutôt montrer qu'il se soucie d'elle, qu'il comprend sa situation, qu'il est là pour l'aider et qu'il travaille à créer un environnement favorable à son rétablissement.

Désespoir et pessimisme face à l'avenir

Le chargé de dossier doit éviter d'élaborer des plans de réintégration ambitieux ou irréalisables, qui échoueraient probablement. Ce qui importe le plus à ce stade est de tenir compte de l'avis du bénéficiaire et de l'orienter vers un professionnel de la santé mentale.

Manifestations physiques

Fatigue ou perte d'énergie

Le chargé de dossier doit tenir compte de ce symptôme, qui est la manifestation la plus courante du trouble dépressif, et ajuster la durée de l'entretien en fonction de la capacité du bénéficiaire à rester assis, à écouter, à comprendre et à réagir. Le migrant peut avoir l'air contrarié et apathique : cette apparence n'est que la conséquence du manque d'énergie. Il faudra donc peut-être convenir avec le migrant de la durée de la consultation, qui est susceptible d'être plus limitée que d'habitude. Il est essentiel d'adapter la consultation aux besoins et possibilités actuels de la personne de retour, au lieu de la forcer, elle, à s'adapter aux consultations. Le chargé de dossier peut de temps en temps demander au migrant s'il est possible de continuer ou s'il est préférable de s'arrêter et de continuer lors d'une réunion ultérieure.

Troubles du sommeil

Cette manifestation typique du trouble ne signifie pas seulement que le migrant qui souffre du trouble dépressif ne dort pas ou a des difficultés à dormir. Cela peut également signifier le contraire : il peut arriver au centre de consultation en étant somnolent et s'endormir en parlant. Bien sûr, on ne peut pas reprocher ce comportement au migrant. Le chargé de dossier, qui en est conscient, adaptera la durée de la consultation à la capacité réelle du bénéficiaire à écouter et à comprendre, et réagira en conséquence. Des pauses fréquentes doivent être proposées et, comme alternative, plusieurs séances plus courtes. Il est important de toujours vérifier auprès du migrant et, le cas échéant, de sa famille, si le médecin est informé des troubles du sommeil. Le chargé de dossier peut rappeler au migrant à quel point il est important de se conformer à toute prescription médicale.

Perte d'appétit et de poids

Le chargé de dossier doit être conscient du fait que la perte de poids peut être due à la malnutrition ou à une maladie physique, et que cela est également vrai en ce qui concerne les symptômes contraires : prise de poids et augmentation de l'appétit.

Lenteur ou agitation psychomotrice

Le chargé de dossier peut remarquer que le migrant qui souffre du trouble dépressif se déplace lentement et fait preuve d'incertitude lorsqu'il entreprend des actions simples (comme prendre un verre d'eau, se lever de sa chaise, entrer ou sortir de la pièce) ou, à l'inverse, qu'il est agité. Si c'est le cas, le chargé de dossier doit apporter un soutien direct, en aidant la personne à s'asseoir, à se lever et à se déplacer dans les locaux de l'organisation. Il adaptera le plan de réintégration en conséquence.

Maux de tête et douleurs musculaires et articulaires

Ce sont des symptômes physiques courants chez les personnes dépressives. Le chargé de dossier peut remarquer chez le migrant des contractions musculaires, des grimaces de douleur ou une difficulté à rester assis ; il doit l'accueillir en lui suggérant de choisir son siège et lui proposer quelque chose de réconfortant et des pauses.

Si le chargé de dossier remarque chez le migrant un changement d'humeur soudain, un comportement agressif (quel qu'en soit l'objet) ou des pensées suicidaires, il doit immédiatement l'orienter vers un médecin.

Il est important de rappeler que l'attitude du chargé de dossier et sa façon de parler ont une influence importante sur le bénéficiaire. Cette influence peut être positive ou négative. Elle est positive lorsque le trouble est reconnu, respecté, traité avec dignité et non minimisé. Elle est négative lorsque le chargé de dossier entreprend des actions directes ou indirectes pour forcer un changement d'humeur. Une personne qui souffre du trouble dépressif pense que son humeur et sa situation ne changeront jamais : il est important de se rappeler que cette croyance est l'un des symptômes de ce trouble.

Communiquer avec un migrant qui souffre du trouble dépressif

Les personnes souffrant du trouble dépressif se sentent souvent très seules, même lorsqu'il y a d'autres personnes autour d'elles. Il est important de réduire l'isolement d'une personne dépressive mais sans forcer la socialisation. C'est la raison pour laquelle la famille et la communauté doivent participer à l'aide apportée au migrant de retour.

Les personnes gravement dépressives sentent que quelque chose « ne tourne pas rond » chez elles et peuvent réagir négativement à tout ce qu'on leur dit. Il est important de ne pas se décourager lorsque le migrant est hostile, agressif ou replié sur lui-même, et de ne pas en faire une affaire personnelle.

Pour aider un migrant qui souffre du trouble dépressif, il n'est pas nécessaire de comprendre ce qu'il vit : toute tentative à cet égard pourrait paraître peu sincère. Il est important de se rappeler que le trouble dépressif peut réduire la capacité à formuler des mots et des phrases : il n'est donc pas rare que la conversation se réduise à un monologue.

Si le migrant qui souffre du trouble dépressif exprime des pensées suicidaires, ou si le chargé de dossier estime qu'il a des pensées suicidaires, il est nécessaire de l'orienter immédiatement vers un psychiatre ou un médecin.

Lorsqu'ils travaillent avec une personne dépressive, les chargés de dossier peuvent suivre les directives suivantes :

- Tout d'abord, il est essentiel de tenir compte du trouble lorsque celui-ci est connu, et de ne pas le minimiser.
« *Je sais que vous êtes confronté(e) à des difficultés et je sais que c'est dur. Ce n'est pas de votre faute. Y a-t-il quelque chose que je puisse faire pour vous ?* »
- Faire en sorte que la personne se sente à l'aise pour parler de ses émotions.
« *Si vous avez envie de parler avec moi, je serais heureux/heureuse de vous écouter et de réfléchir à la manière dont je pourrais vous aider.* »

Il est essentiel d'avoir recours aux techniques d'écoute active, mais surtout de formuler des phrases courtes et concrètes.

- Il est recommandé d'expliquer qu'il existe de multiples solutions, telles que les médicaments, la prise en charge psychologique et la psychothérapie, et d'expliquer plus en détail les éléments du traitement :
« *Le médecin va vous aider et vous donner des médicaments qui vous permettront de vous sentir mieux.* »
- Donnez à la personne l'espoir que son état va s'améliorer.
« *Même si vous ne me croyez pas, je suis convaincu(e) que vous irez mieux.* »

Lorsque l'on s'adresse à un migrant qui souffre du trouble dépressif, certaines remarques peuvent être contre-productives et doivent être évitées :

- « *Ça arrive à tout le monde d'avoir des moments difficiles...* »
- « *Prenez les choses du bon côté !* » ou « *Allez, souriez !* »
- « *Arrêtez de vous apitoyer sur votre sort !* »
- « *Ce dont vous avez besoin, c'est d'être plus actif, de trouver des occupations ou de vous faire des amis !* »
- « *N'oubliez pas que la vie est belle et que vous êtes vivant !* »
- « *On est toujours responsable de ce qui nous arrive.* »

Tous les commentaires ci-dessus sont susceptibles de frustrer un migrant qui souffre du trouble dépressif, car ils témoignent d'un manque de connaissances sur la dépression. De nombreux chargés de dossier se rabattent sur des expressions comme celles-ci parce qu'ils n'ont aucune expérience directe ou indirecte de la dépression. Il est essentiel de ne pas essayer de résoudre le problème, mais il est toujours utile de rappeler à l'intéressé à quel point il est important de prendre ses médicaments et de suivre sa thérapie.

Consultations de soutien psychologique

Comme indiqué précédemment, seuls des professionnels formés sont à même de fournir les consultations de soutien psychologique qui, dans le cas du trouble dépressif, peuvent être utiles si les manifestations sont légères ou modérées et si un facteur de stress psychosocial (une cause évidente) existe.

Si aucun psychologue ou spécialiste n'est disponible, le chargé de dossier doit orienter le migrant de retour vers un médecin. Il est très utile pour une personne dépressive de voir que des gens la soutiennent.

Aide psychosociale au niveau individuel

Les interventions d'aide psychosociale peuvent aider le migrant de retour à :

- *Être conscient de son problème ;*
- *Être conscient des possibilités et difficultés liées à la réintégration ;*
- *Atténuer son sentiment de culpabilité ;*
- *Atténuer son impression que ce qui lui arrive est « anormal » ;*
- *Avoir une meilleure estime de lui-même ;*
- *Réduire le sentiment de stigmatisation ;*
- *S'intégrer dans sa communauté.*

Aide psychosociale au niveau de la famille

Si possible, la famille doit être impliquée. Le chargé de dossier peut :

- Aider les membres de la famille à prendre conscience de l'état de leur parent.
- Leur conseiller de désigner le membre de la famille en qui la personne de retour a le plus confiance et qui pourrait prendre soin d'elle.
- Leur suggérer de ne pas forcer le parent de retour à faire quoi que ce soit, mais plutôt de l'inviter à essayer de reprendre des activités autrefois agréables.
- Leur suggérer de petites activités sociales, sans forcer la participation.
- Discuter avec les membres de la famille de l'importance des médicaments et de la nécessité de les prendre conformément à la prescription.
- Les aider à trouver une formation professionnelle ou un emploi dans un environnement protégé.

Aide psychosociale au niveau communautaire

Il est important d'aider la communauté à comprendre le trouble en lui fournissant des informations élémentaires. Cela peut être fait par l'intermédiaire des dirigeants de la communauté et avec la participation de la famille. Une réunion d'information en groupe, menée conjointement par le chargé de dossier et le chef de la communauté (et, le cas échéant, un médecin) en présence de la famille, mais pas nécessairement du migrant, peut constituer une bonne pratique. Cette réunion permettrait d'aborder la question de la stigmatisation et de créer un environnement collectif de soutien autour de l'intéressé.

E.3 Troubles psychotiques

Les troubles psychotiques sont des états mentaux caractérisés par une perte de contact avec la réalité. La personne est consciente et éveillée, mais c'est comme si elle vivait dans une réalité différente qu'elle est la seule à percevoir. La personne ne rêve pas et croit fermement en ce qu'elle affirme.

Exemples :

La personne établit des liens entre des choses qui ne sont pas habituellement connectées et saute d'une idée à l'autre, comme dans l'exemple suivant :

- Chargé de dossier : « Pouvez-vous me dire votre nom ? »
- Personne : « Mon nom ? Je m'appelle Akram. Akram est marié. Vous êtes marié ? C'est bien d'être marié. Voulez-vous m'épouser ? »

Le migrant commence une phrase qui va dans une certaine direction, mais avant même que la phrase ne soit terminée, il va déjà dans une autre direction :

- Chargé de dossier : « Où habitez-vous ? »
- Personne : « J'habite au village de lundi. Lundi. Lundi est bleu. Vendredi est noir. »

Dans l'exemple suivant, la phrase est du charabia. La personne utilise des mots qu'elle invente elle-même. Les mots n'ont aucune signification pour l'interlocuteur.

- Chargé de dossier : « Quel est votre nom ? »
- Personne : « Tra. Bi bi bi. Ta ta ta »

Les causes des troubles psychotiques sont inconnues, mais il existe de nombreux facteurs de risque. Certains de ces facteurs de risque sont :

Biologiques	Psychologiques	Sociaux
<ul style="list-style-type: none"> • Vulnérabilité génétique • Consommation de substances telles que le cannabis • Complications pendant la grossesse • Lésions et infections cérébrales • Problèmes dans le développement neurologique 	<ul style="list-style-type: none"> • Avoir vécu des événements perturbants • Milieu familial perturbé • Expériences traumatisantes • Avoir subi des abus sexuels 	<ul style="list-style-type: none"> • Deuil • Déplacement • Détention • Avoir été témoin d'actes de violence • Avoir été victime de violences

Cependant, aucun de ces facteurs ne peut expliquer à lui seul pourquoi une personne développe un trouble psychotique. Il est fort probable que de multiples facteurs entrent en jeu.

Comme indiqué précédemment, la personne est consciente, mais elle souffre d'hallucinations, de délires et de troubles de la pensée, ce qui signifie qu'elle croit que quelque chose existe alors que ce n'est pas le cas. Ce trouble peut présenter d'autres manifestations, comme le repli sur soi, l'agitation ou un comportement incohérent.

Manifestations des troubles psychotiques

Hallucinations

Lorsqu'une personne a des hallucinations, elle voit ou entend des choses qui ne sont pas réelles, mais est convaincue qu'elles le sont. Exemples :

- Elle entend des choses que personne d'autre ne peut entendre ;
- Des voix qui lui parlent, qui font des commentaires sur elle ;
- Des voix dans sa tête ;
- Des sons ou des musiques étranges provenant d'endroits inconnus ;
- Elle voit des choses ou des gens que personne d'autre ne peut voir.

Parfois, les personnes concernées n'en parlent pas parce qu'elles se rendent compte que les autres ne les croient pas. Souvent, cependant, elles réagissent aux hallucinations comme si elles étaient réelles. Par exemple, elles peuvent parler ou crier en réponse à une personne qui n'est pas présente.

Lorsque le chargé de dossier est confronté à des comportements verbaux de ce type, il doit rester calme et agir naturellement, et ne pas contredire le migrant. Il doit écouter activement. L'objectif est d'éviter une escalade émotionnelle et une crise aiguë. En cas de comportement agressif, verbal ou physique, ou d'actes autodestructeurs, le chargé de dossier doit demander de l'aide et orienter immédiatement le migrant vers un psychiatre, peut-être même avec l'aide de la police.

Délires

Il s'agit de pensées fausses que personne ne partage dans l'environnement de l'intéressé. La personne qui délire est convaincue que ses idées sont vraies, même si certains signes prouvent qu'elle se trompe. La personne s'accroche à ces idées.

Ce symptôme fait référence au contenu des pensées (ce que la personne pense).

Exemples :

- La personne croit que des gens essaient de la tuer, même s'il n'y a pas de preuves à l'appui.
- Elle croit que tout le monde dans la rue, à la radio, à la télévision ou sur Internet, parle d'elle.
- Elle est convaincue que des personnes ont implanté des équipements radio dans son corps afin que quelqu'un d'autre puisse suivre ses actions.
- Elle est certaine d'avoir une maladie mortelle, sans preuve clinique.
- Elle croit qu'elle est très célèbre ou riche, alors qu'on sait que ce n'est pas vrai.

Le chargé de dossier doit agir de façon naturelle et rassurer gentiment la personne de retour qui, à ce stade, est probablement agitée et stressée. Il peut calmement lui montrer une réalité différente et sûre, en lui assurant que personne n'a de mauvaises intentions ni ne la suit de l'intérieur.

Troubles de la pensée

La personne parle de telle manière que les autres ne peuvent pas comprendre ce qu'elle dit ou ne peuvent pas suivre son raisonnement. Il semble n'y avoir aucune logique derrière ses paroles. Parfois, la personne peut même dire de pures absurdités, en utilisant des mots inventés ou des phrases incomplètes.

En raison du trouble psychotique, la personne peut être convaincue que ses pensées n'émanent pas de son propre esprit mais sont littéralement « mises dans sa tête » par d'autres personnes. Elle peut aussi croire que ses pensées sont « volées » par d'autres personnes et lui sont enlevées de la tête pour être diffusées, par exemple, à la radio ou pour être lues par d'autres personnes. Ce sont des exemples rares, mais s'ils se produisent, on peut être presque certain que l'individu souffre d'une psychose grave appelée schizophrénie.

Il est recommandé au chargé de dossier de ne pas contredire le migrant, mais de l'écouter activement, en répétant que la seule raison de sa présence est de l'aider.

Affectant gravement l'esprit, les troubles psychotiques se manifestent également par des symptômes comportementaux tels que les suivants :

Schizophrénie Trouble mental de longue durée qui implique une rupture dans la relation entre la pensée, l'émotion et le comportement, conduisant à une perception erronée, à des actions et des sentiments inappropriés, à un retrait de la réalité, à des relations personnelles basées sur le fantasme et l'illusion, et à un sentiment de fragmentation mentale (*Oxford University Press, 2018*).

Retrait social, agitation, comportement incohérent

Le comportement psychotique est chaotique et incohérent. Il n'y a pas de raison apparente aux actes de la personne.

Exemples :

- Collecter ou conserver des déchets ou des objets sans valeur ;
- Porter des vêtements de manière étrange ou inappropriée ;
- Détruire des choses sans en être conscient ;
- Rester assis sans bouger pendant très longtemps ;
- Parler tout seul et rire soudainement (quand rien de drôle ne s'est produit) ou sourire en racontant des événements tristes ;
- Pleurer sans raison valable ;
- Se plaindre d'un problème physique inhabituel ou impossible comme le fait d'avoir un serpent dans le cerveau, ou un animal dans le corps, ou de ne pas avoir d'organes corporels ;
- Ne montrer aucune émotion alors que ce qui vient de se produire devrait normalement provoquer des émotions fortes, comme le fait de recevoir un cadeau ou de mauvaises nouvelles ;
- Montrer de l'indifférence envers des choses qui sont généralement importantes, telles que la nourriture, les vêtements, l'argent ;
- Retrait social et négligence des responsabilités habituelles liées au travail, à l'école, aux activités domestiques ou sociales.

Par précaution, il est recommandé d'enlever de la pièce tous les objets qui pourraient être utilisés pour blesser autrui ou s'automutiler. Il est important de garder à l'esprit que certaines manifestations négatives sont

normales : ce qui fait qu'elles font partie d'un trouble mental est leur combinaison, qui ne peut être évaluée que dans le cadre d'un entretien clinique.

Communiquer avec un migrant qui souffre d'un trouble psychotique

Il est particulièrement important d'instaurer une communication efficace avec les personnes qui souffrent d'un trouble psychotique, car elles sont effrayées et facilement dépassées par l'environnement extérieur, et par leurs émotions et pensées intérieures.

Pour que ces personnes se sentent en sécurité et pour entretenir de bonnes relations avec elles, il est important d'agir de façon naturelle et de les traiter avec respect.

Pour une communication efficace, il est recommandé de parler calmement, clairement et simplement, de faire des phrases courtes afin qu'elles ne soient pas trop compliquées et de prendre le temps de s'assurer que la personne comprend ce qui a été dit. Il est essentiel d'être compréhensif, et non condescendant ou critique. La confrontation doit être évitée et les idées exprimées doivent être acceptées et respectées même si elles sont illogiques. Il est important de ne pas imposer au migrant des situations où il n'est pas à l'aise et d'éviter toute dispute avec lui ou avec d'autres personnes en sa présence.

Le plus important est de faire preuve de patience pour établir une bonne relation : cela peut être difficile en raison de la nature du trouble, mais en aucun cas impossible. Le chargé de dossier doit faire des plans réalistes, en particulier pour les migrants les plus gravement atteints, et acceptables à la fois pour le bénéficiaire et ses soignants. Bien entendu, les migrants qui présentent les symptômes décrits précédemment, ou qui ont déjà été diagnostiqués comme souffrant d'un trouble psychotique, doivent être orientés vers un psychiatre, si disponible, ou vers un médecin.

En cas de crise psychotique aiguë

Une personne atteinte d'un trouble psychotique peut faire une crise à tout moment. Celle-ci se produit lorsque la pression des pensées est écrasante et que la personne n'arrive pas à les gérer. Elle est terrifiée par ce qui se trouve à l'extérieur et à l'intérieur d'elle-même et peut même essayer de se défendre en étant agressive. Lorsque cela se produit, il est important de rester calme, de considérer que cet événement est normal dans de telles circonstances et qu'il est une conséquence du trouble psychotique. La personne peut crier et être irritable : le chargé de dossier doit rester calme, en évitant l'ironie et le sarcasme. Le contact visuel continu est à éviter car il peut être interprété comme un signe d'agression. Il est préférable que le chargé de dossier s'assoie et invite la personne à faire de même : si elle refuse, il restera assis. Il est essentiel d'orienter immédiatement la personne vers un psychiatre, si disponible, ou vers un médecin. En cas de comportement agressif, verbal ou physique, ou d'actes autodestructeurs, le chargé de dossier doit demander une aide immédiate, en évitant d'essayer de gérer la situation par lui-même.

Il doit être conscient du fait qu'une séance de consultation peut provoquer des émotions intenses pour une personne qui souffre de troubles psychotiques, telles que les suivantes :

- Mécontentement
- Impuissance et frustration
- Anxiété
- Colère
- État d'inquiétude ou de choc
- Tristesse ou mauvaise humeur

- Comportement excessivement prudent
- Incertitude
- Sentiment de culpabilité

Ce sont des réactions normales à une situation émotionnelle intense. Néanmoins, si elles affectent et même détériorent les performances professionnelles à long terme, il est recommandé de demander de l'aide (réseau de pairs, mentorat, soutien professionnel, etc.).

Aide psychosociale au niveau de la famille

Lorsqu'elle est possible, la collaboration de la famille est essentielle dans la gestion de la vie quotidienne d'une personne souffrant d'un trouble psychotique. Le chargé de dossier doit s'acquitter des tâches suivantes :

- Expliquer à la famille que le comportement étrange et l'agitation du patient sont causés par le trouble ;
- Discuter avec les membres de la famille de l'importance des médicaments, qui doivent être pris conformément à la prescription ;
- Leur expliquer à quel point il est important de minimiser le stress, par exemple en évitant la confrontation ou la critique et en respectant les idées de la personne même lorsqu'elles sont illogiques ;
- Les informer du fait que lorsque les symptômes sont graves, le repos et le retrait social peuvent être utiles ;
- Leur recommander d'adopter une vie quotidienne structurée : suivre la même routine chaque jour aidera le patient à se sentir en sécurité ;
- Leur suggérer de faire des activités qui aident la personne à penser à autre chose et lui permettent de se sentir valorisée ;
- Les encourager à trouver un travail adapté pour le patient. Une formation professionnelle et un emploi dans un environnement protégé lui seront bénéfiques.

Aide psychosociale au niveau communautaire

Comme pour le trouble dépressif, il est important d'aider la communauté à comprendre le trouble psychotique en lui fournissant des informations élémentaires. Cela peut être fait par l'intermédiaire des dirigeants de la communauté et avec la participation de la famille. Une réunion d'information en groupe, menée conjointement par le chargé de dossier et le chef de la communauté (et, le cas échéant, un médecin) en présence de la famille, mais pas nécessairement du migrant, peut constituer une bonne pratique. Cette réunion permettrait d'aborder la question de la stigmatisation et de créer un environnement collectif de soutien autour de la personne concernée.

E.4 Trouble de stress post-traumatique

Ce diagnostic est posé lorsqu'une personne qui a été confrontée à un événement perturbant ou à une série d'événements perturbants continue d'avoir des manifestations émotionnelles, psychologiques et physiques des mois après lesdits événements. Il peut s'agir de cauchemars, de pensées intrusives, de réactions de peur et de flash-backs qui altèrent, à des degrés divers, la vie quotidienne et durent longtemps. Si la plupart des symptômes du trouble de stress post-traumatique sont des réactions normales à des événements perturbants, ils se transforment en troubles mentaux lorsqu'ils se prolongent dans le temps et sont trop intenses. Il est important de préciser que toutes les personnes confrontées à un événement perturbant, quelle qu'en soit la gravité, ne développent pas un trouble de stress post-traumatique. Cela n'arrive en réalité

qu'à une petite minorité de la population touchée. La plupart des personnes qui vivent des événements traumatisants peuvent avoir des difficultés temporaires à s'adapter et à faire face, mais avec du temps et une bonne prise en charge, elles se rétablissent généralement. De plus, le trouble de stress post-traumatique est généralement un trouble mental léger à modéré, et ses manifestations graves, qui empêchent le patient de mener pleinement sa vie, sont des épiphénomènes. Les principales manifestations du trouble peuvent être classées en trois grands groupes de réactions :

Revivre des événements traumatisants	Éviter les éléments déclencheurs	Hypersensibilité
Cauchemars	Situations qui rappellent l'événement ou les personnes impliquées, en particulier les auteurs	Être sur ses gardes
Souvenirs douloureux	Perte d'intérêt ou repli sur soi	Difficultés à dormir
Anxiété	Se sentir détaché des autres	Explosions de colère, irritabilité
Sentiment de peur extrême	Se sentir déconnecté du monde	Difficulté à se concentrer ou à penser clairement
Flash-backs	Refouler ses émotions	Être exagérément inquiet en répondant aux questions
Pensées intrusives	Problèmes de mémoire	Crises de panique

Il est important de garder à l'esprit que certaines manifestations négatives sont normales : ce qui fait qu'elles font partie d'un trouble mental est leur combinaison, qui ne peut être évaluée que dans le cadre d'un entretien clinique.

Communiquer avec un migrant qui souffre du trouble de stress post-traumatique

Lors d'une consultation avec un migrant qui souffre du trouble de stress post-traumatique, le chargé de dossier doit d'abord le rassurer sur le fait qu'il se trouve dans un environnement sûr. Il doit inviter la personne à s'asseoir dans la pièce, face à la porte d'entrée et dos au mur (le fait de se trouver dos à la porte d'entrée ou à la fenêtre peut déclencher des réactions d'anxiété). Le chargé de dossier ne doit pas s'asseoir derrière son bureau mais face à la personne de retour, près de la chaise de cette dernière, dans une position détendue, afin de lui montrer qu'il n'a rien à cacher. Il est important de réduire les facteurs de stress dans l'environnement du migrant qui souffre du trouble de stress post-traumatique, car un niveau de stress élevé le rend plus vulnérable à tout signe imprévisible (comme un bruit, une lumière, un objet) qui pourrait déclencher une réaction émotionnelle intense. Dans cette situation, le migrant revit les événements traumatisants : la réalité présente n'existe plus et ce qu'il vit est la réalité de son traumatisme, constituée des odeurs, des couleurs et des bruits perçus à ce moment particulier. Le chargé de dossier doit être conscient du fait que la personne de retour peut refuser d'entrer dans une pièce particulière sans donner de raison : il est important de ne pas la forcer et de proposer une alternative. Tous les objets, situations et personnes qui pourraient être liés aux événements traumatisants peuvent déclencher une réaction intense.

Il est essentiel de ne pas forcer le migrant de retour à parler de ses expériences traumatisantes. Il est utile de privilégier un langage simple, car cela crée un climat de confiance et favorise l'autonomisation. Demandez à la personne ce qui la met à l'aise. Ses besoins et sa façon de faire face aux difficultés doivent être respectés et ne pas être considérés comme bizarres ou illogiques.

Une personne qui souffre du trouble de stress post-traumatique a tendance à ressasser ses histoires et ses expériences : il est important de l'accepter et de ne pas l'interrompre. Il est recommandé de demander au migrant de retour s'il a besoin de faire des pauses et si la séance de consultation est trop fatigante.

Si une crise se produit sous la forme d'une réaction émotionnelle très intense (la personne peut se lever soudainement, fuir la pièce, avoir des difficultés à respirer ou même s'évanouir), il est essentiel de garder son calme, rester à côté d'elle, lui répéter qu'elle est en sécurité et lui demander comment on peut l'aider. Le chargé de dossier peut lui demander si elle a ses médicaments sur elle en cas de besoin. Dans l'intervalle, il est recommandé de contacter le médecin et un membre de la famille, un soignant, un mentor ou un pair qui peut l'aider.

Aide psychosociale au niveau individuel

En cas de stress post-traumatique, les interventions d'aide psychosociale peuvent aider le migrant de retour à :

- Avoir une impression de sûreté et de sécurité ;
- Fixer des limites adaptées à sa situation ;
- Se concentrer sur le présent et l'avenir, et moins sur le passé ;
- Retrouver un sentiment de contrôle ;
- S'intégrer dans sa communauté.

Aide psychosociale au niveau de la famille

La collaboration de la famille est importante lorsqu'il s'agit de soutenir une personne souffrant du trouble de stress post-traumatique. Le chargé de dossier doit entreprendre les tâches suivantes :

- Informer la famille de l'état mental du migrant et de ses manifestations ;
- Discuter avec les membres de la famille de l'importance des médicaments et de la nécessité de les prendre conformément à la prescription.
- Leur expliquer à quel point il est important de minimiser le stress, par exemple en respectant les limites de la personne ;
- Leur expliquer qu'en cas de crise, ils doivent rester calmes et demander de l'aide ;
- Leur proposer de trouver des activités qui aident la personne à se concentrer sur le présent et l'avenir et qui l'aident à se sentir valorisée ;
- Les encourager à trouver un travail adapté à l'intéressé. Une formation professionnelle ou un emploi dans un environnement protégé lui seront bénéfiques.

Aide psychosociale au niveau communautaire

Comme pour les autres troubles, il est important d'aider la communauté à comprendre le trouble de stress post-traumatique en lui fournissant des informations élémentaires. Cela peut être fait par l'intermédiaire des dirigeants de la communauté et avec la participation de la famille. Une réunion d'information en groupe, menée conjointement par le chargé de dossier et le chef de la communauté (et, le cas échéant, un médecin) en présence de la famille, mais pas nécessairement du migrant, peut constituer une bonne pratique. Cette réunion permettrait d'aborder la question de la stigmatisation et de créer un environnement collectif de soutien autour de la personne concernée.

F. Consultations en vue de planifier la réintégration

À mesure que progressent les discussions sur le plan de réintégration du migrant, le chargé de dossier doit donner au bénéficiaire une idée réaliste des options et possibilités disponibles et veiller à ne pas créer d'attentes irréalistes et fausses.

Une liste de messages clés à communiquer au migrant est présentée dans la section 2.1 de la partie principale du présent manuel. De plus amples informations sont disponibles dans le document *Preparing for return* (OIM, 2015).

Après avoir communiqué ces messages, le chargé de dossier peut inviter la personne à réfléchir à l'expérience du retour, en se concentrant sur les possibilités présentes et futures, et sur l'ensemble des compétences acquises à l'étranger qui peuvent être un atout dans le pays d'origine. Il s'agit d'une forme d'aide psychosociale élémentaire, car elle donne au migrant de retour la possibilité de parler de ses préoccupations quotidiennes, et l'aide à faire preuve de résilience, à faire face à ses émotions négatives et à envisager une nouvelle vie. Le chargé de dossier n'est pas censé commenter les déclarations du migrant mais, en s'appuyant sur les techniques d'écoute active, il peut l'aider à clarifier et à organiser ses pensées et ses idées, et à établir des priorités. Le chargé de dossier ne décide jamais à la place du migrant, mais peut prendre des notes.

La discussion devrait suivre l'ordre « souffrance, résilience, évolution déclenchée » correspondant à la grille de Renos Papadopoulos, dont il a été question dans un chapitre précédent. Le but ultime est de montrer qu'aucune expérience n'est jamais entièrement positive ou négative et que le retour peut stimuler de possibles évolutions.

Attentes et suppositions

Les migrants reviennent dans leur pays d'origine avec beaucoup de craintes et d'espoirs et de nombreuses attentes, tant positives que négatives, généralement basées sur des croyances, des suppositions et des préjugés. Le chargé de dossier doit suggérer à la personne de retour de se concentrer sur la réalité, sur le moment présent, sur ce qu'elle voit, entend et découvre au jour le jour. Si elle a des doutes, elle doit en discuter avec une personne de confiance.

Préoccupations

Le migrant peut revenir avec de nombreuses préoccupations, par exemple, se sentir coupable d'avoir quitté son foyer, se demander comment il va se réinstaller ou craindre de ne pas pouvoir répondre aux attentes qu'il a créées chez les autres. Il peut être préoccupé par des problèmes concrets comme des dettes à payer, le fait de trouver un emploi ou le voyage pour rentrer chez lui. Et bien sûr, il peut se demander s'il a pris la bonne décision. Pour toutes ces raisons, le migrant peut parfois se sentir seul, et penser que personne ne peut réellement comprendre ce qu'il a vécu.

Le migrant peut éprouver des sentiments de gêne, de culpabilité ou la peur de perdre la face. Une fois qu'il est rentré, ces mêmes émotions peuvent entraver sa réintégration dans le pays d'origine et l'empêcher de se sentir chez lui. Il est important de discuter de ces émotions et de les prendre au sérieux, en trouvant un moyen d'y faire face et de rétablir son estime de lui-même.

Le chargé de dossier doit rappeler à la personne de retour que ces préoccupations et souffrances sont normales.

Le chargé de dossier :

- « *Que pensez-vous pouvoir faire pour vous sentir chez vous dans votre pays ?* »
- « *Quelles actions concrètes pouvez-vous entreprendre pour aller de l'avant ?* »

Ces deux questions peuvent sembler similaires, mais elles ne le sont pas : la première invite le migrant à une introspection sur un éventuel plan d'action, tandis que la seconde l'incite à réfléchir à des actions concrètes. Il appartient au chargé de dossier de déterminer ce qui est réellement faisable. C'est une manière de susciter la résilience et une attitude dynamique face aux défis de la réadaptation à un environnement qui peut être difficile à comprendre.

Il est également important de souligner que tous les migrants ne reviennent pas dans leur pays d'origine avec une vision négative de leur avenir : certains font preuve d'enthousiasme et de détermination à réussir. En outre, ces deux attitudes coexistent toujours chez un même individu. Le chargé de dossier doit à la fois reconnaître la souffrance et valoriser et renforcer les attitudes plus positives et dynamiques, qui augmentent la durabilité du processus de réintégration.

Adaptation

Il faut du temps pour s'adapter au retour, tout comme il a fallu du temps pour s'adapter dans le pays d'accueil. Il y aura des hauts et des bas : c'est normal. Il ne faut pas laisser le migrant croire que toutes les difficultés seront rapidement surmontées : il est essentiel qu'il reste ouvert à toutes les possibilités qui peuvent se présenter. Parfois, ce qui est nouveau représente une difficulté ; parfois ce changement est seulement positif.

- « *Avez-vous réfléchi à la manière dont vous pouvez vous appuyer sur les choses et les personnes sur lesquelles vous pouvez compter ?* »

Le chargé de dossier doit non seulement donner des pistes de réflexion importantes, mais également s'appuyer sur les réponses du migrant pour élaborer avec lui un plan de réintégration durable. Il peut rappeler à la personne de retour que certains jours, elle aura l'impression que le fait de devoir tout recommencer est un fardeau, tandis que d'autres jours, elle verra le côté positif et percevra qu'une nouvelle vie représente une nouvelle chance : il est tout simplement normal de passer d'une émotion à l'autre. Ce qui importe est que le migrant suive une étape à la fois, sans se dire qu'il a des réponses immédiates aux questions et des solutions rapides aux problèmes. Le fait de suivre une étape à la fois constitue une attitude réaliste.

Faire face aux changements

Le migrant a probablement changé : c'est une personne différente qui revient, avec un regard différent. Son pays a lui aussi changé : les gens, les services, les structures, etc.. La personne de retour peut donc mettre un certain temps à se sentir à nouveau intégrée socialement. Le chargé de dossier doit rappeler au migrant que plus le séjour à l'étranger a été long, plus les changements risquent d'être importants.

- « *Avez-vous remarqué de nombreux changements dans votre pays ? Ces changements sont-ils positifs ou négatifs ?* »
- « *Comment pensez-vous que ces changements puissent faciliter ou entraver votre réintégration ?* »

Ces questions du chargé de dossier aident la personne de retour à décider comment faire face au changement et à comprendre que celui-ci n'est pas forcément négatif. Pour cela, elle doit également être ouverte aux changements qui se sont produits au sein de la communauté. Il faut du temps au migrant pour s'adapter à son retour, et il faut du temps à la communauté pour s'adapter au retour du migrant. Cela signifie que le migrant peut essayer de rester ouvert sans attendre la même chose de sa communauté. Ses amis risquent de mettre

du temps à comprendre où il est allé et ce qu'il a vécu. Le chargé de dossier peut lui proposer de parler de ses expériences, lorsqu'il se sentira à l'aise : cela peut aider la communauté à comprendre sa décision de revenir.

- « *Avez-vous pensé à raconter votre expérience pour aider les gens à comprendre votre décision de rentrer ?* »

Il est vrai que de nombreuses personnes, au sein de la communauté, peuvent percevoir le retour comme un échec et en avoir honte. La famille peut avoir pris en charge les frais de voyage et ne pas être en mesure de rembourser la dette. Les membres de la communauté peuvent avoir eu des attentes concernant le séjour du migrant dans un autre pays, et il n'a pas répondu à ces espoirs. Le chargé de dossier doit dire à la personne de retour qu'il s'agit d'expériences normales dans le cadre de la migration et qu'elle ne doit pas avoir honte ou se sentir obligée de demander pardon pour ce qui s'est passé, car cela n'est pas de sa faute. Elle a fait ce qu'elle a pu ; maintenant, il est temps de se concentrer sur le présent. Le chargé de dossier doit envisager un éventuel programme de réintégration en tenant compte de la façon dont le bénéficiaire aborde ces sujets.

Famille et amis

Le migrant va reprendre ses relations avec sa famille, en particulier avec ses enfants ou un partenaire resté au pays. Ces membres de la famille peuvent avoir des sentiments mitigés à l'égard de son retour : certains sont positifs (comme la joie, le soulagement et l'enthousiasme) et d'autres plus difficiles (comme la jalousie, la colère ou l'anxiété face à l'avenir). Il est très important de discuter des relations entre le migrant de retour et sa famille et ses amis. De mauvaises relations peuvent représenter une vulnérabilité qui risque d'entraver le processus de réintégration.

- « *Avez-vous gardé contact avec votre famille, avec vos amis pendant que vous étiez à l'étranger ?* »
- « *Votre famille sait-elle que vous avez décidé de revenir ?* »

Le migrant craint souvent les questions posées par sa famille et ses amis. Il peut les considérer comme intrusives et moralisatrices, sans se dire que sa famille et ses amis veulent simplement savoir ce qui s'est réellement passé à l'étranger.

- « *Craignez-vous ce que votre famille et vos amis pourraient vous demander ?* »
- « *Pensez-vous qu'ils vont vous reprocher votre retour ?* »

Le chargé de dossier doit inviter le migrant à réfléchir aux expériences qu'il souhaite raconter à sa famille et ses amis.

- « *Que pensez-vous de la possibilité de raconter aux membres de votre famille les expériences que vous avez eues à l'étranger ? Que souhaiteriez-vous qu'ils sachent de ce que vous avez vécu ?* »
- « *Pouvez-vous faire part à votre famille de vos (éventuelles) difficultés de réadaptation ?* »

Par ces questions, le chargé de dossier essaie de favoriser, si possible, le rétablissement ou le renforcement des liens familiaux et aide le migrant à envisager les possibles conséquences émotionnelles du fait de raconter ses expériences. Ces questions relèvent du domaine des émotions : elles peuvent déclencher des réactions auxquelles le chargé de dossier doit répondre.

Le chargé de dossier peut suggérer au migrant d'être sincère et de faire part de ses expériences au lieu de les cacher, en montrant des photos et d'autres choses qui peuvent aider sa famille à comprendre ce qu'il a vécu et lui permettre de partager également ses craintes, ses préoccupations et ses difficultés de réadaptation. Si le migrant considère sa famille ou son domicile comme un environnement peu sûr, il est utile de lui demander s'il connaît un autre endroit où il peut résider en attendant de trouver un emploi et un logement qui répondent à ses besoins en matière de sécurité.

Communauté

Le migrant peut craindre de ne pas être facilement accepté par sa communauté ou d'avoir perdu son statut depuis son départ. Il peut penser que sa communauté s'attend à ce qu'il revienne riche après avoir réussi, et qu'il va devoir faire face à ces attentes. Il peut craindre que sa communauté ne soit pas en mesure de comprendre ce qu'il a vécu. Certains migrants décident délibérément de s'isoler de leur communauté d'origine, et même de retourner dans une autre région parce qu'ils craignent la stigmatisation liée au retour ou ont honte de ce qu'ils ont vécu. Le chargé de dossier ne doit jamais forcer les personnes de retour à entrer en contact avec leur famille ou leurs amis contre leur gré, mais doit néanmoins souligner à quel point il est important d'établir des relations solides avec des pairs ou d'autres personnes de retour.

L'impression qu'a le migrant de ne pas appartenir à sa communauté doit être reconnue non seulement d'un point de vue émotionnel, mais aussi d'un point de vue opérationnel. Tout conflit éventuel avec la communauté d'origine ou avec la famille doit également être traité avec l'aide d'acteurs locaux, tels que des ONG, associations, représentants du gouvernement, etc.. La médiation constitue une option.

La communauté, tout comme la famille, peut représenter à la fois un obstacle et une ressource pour le projet de réintégration du migrant. C'est pourquoi il est essentiel d'interroger ce dernier sur ses relations avec sa communauté.

- « *Comment votre communauté réagit-elle à votre retour ?* »
- « *Comment pensez-vous pouvoir faire face aux réactions de votre communauté ?* »
- « *Pensez-vous que ce que vous avez appris à l'étranger peut vous servir, ainsi qu'à votre communauté ?* »
- « *Pensez-vous pouvoir apporter une contribution à votre communauté ?* »

Le chargé de dossier peut suggérer au migrant de chercher des groupes de soutien ou de pairs, où il pourrait entrer en contact avec des personnes ayant des intérêts et des expériences similaires. En cas de difficultés avec la communauté, ces groupes peuvent apporter un soutien. Le chargé de dossier peut encourager la personne de retour à ne pas avoir peur de raconter ce qu'elle a vécu, car cela peut l'aider à créer des liens avec ses pairs.

- « *Que pensez-vous pouvoir apporter à votre communauté, à votre village et à votre pays d'origine ?* »

Cela permettra également au migrant de retour de lutter contre la stigmatisation et les impressions négatives, et de redevenir un membre actif de sa communauté, en créant des moyens d'y participer et d'y contribuer.

Ressources

Les ressources représentent les facteurs de résilience du migrant de retour. Elles l'ont aidé lorsqu'il a quitté son pays d'origine et peuvent maintenant faciliter sa réintégration. Le chargé de dossier doit inviter le migrant à réfléchir aux ressources dont il dispose peut-être déjà. Les ressources ne sont pas seulement de l'argent ou des biens, mais aussi l'expérience, des projets, des idées et des personnes de confiance. Le migrant de retour n'a peut-être pas d'argent à partager ou pour rembourser ses dettes, mais il ne revient pas vraiment « les mains vides » : il a acquis une expérience qui peut être utilisée lors du processus de réintégration. L'expérience et le courage doivent être considérés comme des ressources : il s'agit de deux facteurs de résilience importants qui aideront le migrant à aller de l'avant.

- « *Avez-vous réfléchi à la manière dont vous pouvez utiliser votre expérience, vos idées et vos contacts pour trouver ou créer de nouvelles possibilités pour vous-même ?* »
- « *Avez-vous déjà des projets d'avenir ?* »
- « *Pensez-vous pouvoir utiliser dans votre propre pays ce que vous avez appris à l'étranger ?* »

Le migrant doit être fier de ce qu'il a déjà accompli. Il peut continuer à faire preuve de dynamisme et à construire son propre avenir.

En ce qui concerne ses plans, le chargé de dossier peut lui suggérer de se fixer des objectifs réalistes et concrets : le moindre petit résultat le motivera à aller de l'avant et les résultats négatifs ne doivent pas l'empêcher de progresser.

Compétences

Le migrant possède non seulement les compétences qu'il avait déjà avant de quitter son pays d'origine, mais également celles qu'il a acquises à l'étranger. Les compétences désignent non seulement des aptitudes, mais aussi des attitudes, connaissances, compétences linguistiques, techniques, etc.

Toutes ces compétences peuvent favoriser le progrès et être utilisées de manière fructueuse pour la réintégration dans le pays d'origine, notamment au sein de la communauté.

- « *Quelles sont vos compétences ?* »
- « *Quelles nouvelles compétences avez-vous acquises pendant que vous étiez à l'étranger ?* »
- « *À votre avis, quelles seront les compétences les plus utiles pour vous (ainsi que pour votre famille et votre communauté) ?* »

Le chargé de dossier peut rappeler au migrant de retour qu'il a des compétences et des ressources que d'autres voient alors qu'il ne les voit pas lui-même : il est utile de demander aux personnes de l'entourage du migrant, auxquelles il fait confiance, de lui dire quelles qualités elles voient en lui. Cela l'aidera à se construire une image plus forte de lui-même et à améliorer sa confiance en lui.

Priorités

Le migrant revient non seulement avec des préoccupations, mais aussi avec des priorités. Le chargé de dossier doit l'aider à se concentrer sur ce qui est nécessaire à court terme, et non sur ce qui est souhaité mais probablement irréalisable à moyen ou long terme. Il est important de fixer des objectifs réalistes et de satisfaire d'abord les besoins fondamentaux.

- « *Qu'est-ce qui est le plus important pour vous ? Pensez d'abord à ce dont vous avez "besoin", puis à ce que vous "voulez". Pensez à la santé, au logement, à l'emploi, aux formations et aux autres priorités.* »
- « *Comment pensez-vous pouvoir répondre à ces besoins ?* »

Les réponses à ces questions seront très utiles pour commencer à concevoir le plan de réintégration.

Objectifs

Si le migrant de retour a des objectifs, cela signifie probablement qu'il est motivé à aller de l'avant. Le chargé de dossier doit encourager cette motivation.

- « *Quels sont les objectifs personnels que vous aimeriez réaliser dans votre pays ?* »

Cette question est importante car elle incite à une réflexion sur les possibilités réelles de l'intéressé.

Les objectifs ne peuvent être atteints qu'en tirant parti de ses compétences personnelles et de ressources internes et externes. Le chargé de dossier, qui a un double objectif (donner des moyens d'action au migrant de retour et concevoir un plan de réintégration sur mesure), peut aider le bénéficiaire à rechercher activement des solutions.

G. Services d'orientation professionnelle fournis par les chargés de dossier

Les consultations en vue de la prise de décisions comprennent une série de questions (voir ci-après) pour aider le chargé de dossier à soutenir chaque migrant, tout en évaluant son attitude et sa motivation vis-à-vis du choix d'une carrière spécifique. Il est particulièrement important d'évaluer l'attitude et les motivations du migrant lorsque ce dernier est intéressé par une formation professionnelle ou de développement des compétences, car il s'agit généralement de procédures coûteuses, tant parce qu'il faut trouver le bon formateur qu'en termes de résultat : le migrant peut ne pas trouver d'emploi stable et à long terme (durabilité de l'intervention de réintégration), surtout si le tissu des entreprises locales est fragile et caractérisé par une faible productivité et des processus à forte intensité de main-d'œuvre.

Questionnaire relatif à la prise de décisions

Les questions ci-après peuvent faciliter les consultations relatives à la prise de décisions et aider le chargé de dossier à soutenir les migrants, tout en évaluant leur attitude et leur motivation quant au choix d'une carrière spécifique. Ces questions sont tirées des pratiques d'orientation professionnelle utilisées par différents services publics de l'emploi opérant dans les pays en transition et en développement.

Questions relatives à la prise de décisions

1. Que ressentez-vous à l'idée de prendre une décision concernant votre carrière ? De quoi auriez-vous besoin maintenant pour prendre une telle décision ? Qu'est-ce qui pourrait s'y opposer ?
2. Comment avez-vous pris d'autres décisions importantes par le passé ? Y a-t-il une démarche particulière que vous aimez suivre ?
3. Quelle a été la décision la plus importante et la plus difficile que vous ayez jamais eu à prendre ? En quoi était-elle difficile ? Quels étaient le contexte, les actions et les résultats particuliers ? Avez-vous été satisfait(e) des résultats ? Quelles stratégies avez-vous appliquées ? Que s'est-il passé ? Que feriez-vous différemment ?
4. Lorsque vous prenez des décisions, avez-vous tendance à consulter d'autres personnes ? Dans quelle mesure comptez-vous sur les autres pour vous aider à prendre des décisions ? Avez-vous tendance à suivre leurs conseils ou à en tenir compte ? Demander des exemples. Quels conseils (non sollicités) avez-vous reçus d'autres personnes ? Quels commentaires vous a-t-on faits ?
5. (Si le migrant a un niveau d'études secondaires ou supérieures) Quel type de processus avez-vous suivi pour choisir votre université ou votre école ?
6. Comment aideriez-vous un ami à prendre une décision ?
7. Quelles sont vos responsabilités actuelles ? Envers votre famille ? Envers votre communauté ? Comment votre choix de carrière s'inscrira-t-il dans ce tableau ? Envisageriez-vous un emploi loin de chez vous ? Seriez-vous disposé(e) à vous installer à [mentionner le nom d'une localité où le nombre d'offres d'emploi est élevé] pour y trouver un emploi ?
8. Comment établissez-vous vos priorités ?

Questions destinées à recueillir des informations

1. Sur quelles expériences s'appuie ce choix de carrière ?
2. Qu'est-ce qui vous a plu et déplu dans vos expériences professionnelles ?
3. [Pour les migrants qui prévoient de chercher un employeur de manière indépendante] Quelles sont les ressources que vous utilisez actuellement ? Vos ressources sont-elles sur papier ? Sur ordinateur ? En ligne ? S'agit-il de personnes ? Autres ?
4. Selon vous, quelles sont les prochaines étapes que vous devriez suivre ?

Questions relatives à la tolérance à l'ambiguïté

1. Que ressentez-vous lorsque vous recevez des informations contradictoires de différentes sources ? Comment gérez-vous ces différences ?
2. Pensez-vous que ce processus aboutira à un résultat positif ? De quelle manière ?
3. Avez-vous bon espoir de trouver un emploi qui vous intéresse ? Pourquoi ou pourquoi pas

Questions relatives aux influences extérieures

1. Qui influence vos décisions ?
2. Qu'est-ce qui influence vos décisions ?

Questions relatives aux valeurs

1. Quelles sont les valeurs importantes dans votre vie aujourd'hui ?
2. À qui avez-vous parlé de votre situation ?
3. Parlez-moi de vous [*pour révéler les obstacles potentiels*].
4. Prenez-vous vos décisions en fonction des circonstances ou de vos valeurs ?
5. Prenez-vous des décisions en suivant votre cœur ou votre tête ?

Élaboration du modèle en W

Figure A.3 : Le modèle en W



Pour commencer, le chargé de dossier dessine une forme en W sur un tableau ou une grande feuille de papier. Puis il explique au migrant que cette forme représente les moments clés qu'il a vécus depuis son retour dans son pays d'origine. Le début de la ligne représente le retour dans le pays d'origine, et la fin de la ligne représente le moment présent. Les points élevés (les « hauts ») représentent les meilleurs moments que le migrant ait connus depuis son retour – des moments de bien-être en termes économiques, relationnels ou de sentiment de stabilité et d'appartenance. Les points bas (les « bas ») représentent les pires moments que le migrant ait connus depuis son retour, les difficultés qu'il a dû surmonter.

Si le bénéficiaire sait lire et écrire, il doit écrire lui-même ses réponses sur un feuillet autocollant. Si ce n'est pas le cas, le chargé de dossier doit écrire ses réponses. Si le migrant a du mal à répondre, le chargé de dossier peut suggérer des facteurs de réintégration courants, tels que l'entrée sur le marché du travail, l'état de ses finances et la façon il évalue sa situation économique.

Une fois que les notes autocollantes ont été ajoutées sur le W, pour chacun des « bas », le chargé de dossier doit poser les questions suivantes :

- La difficulté a-t-elle été surmontée ? Si oui, comment et quand ?
- Si oui, qui a aidé à la surmonter ?

- Si ce n'est pas le cas, qui aurait dû aider ?
- Rétrospectivement, comment pensez-vous que cette situation aurait pu être mieux gérée ?

Pour chaque « haut » sur le plan économique, le chargé de dossier doit poser les questions suivantes :

- Dites-m'en plus sur les hauts. Quels facteurs ont conduit à cette possibilité ?
- Qui vous a aidé à y accéder ?

Enfin, le chargé de dossier doit interroger le migrant sur ses espoirs, ses projets et ses aspirations en matière de réussite économique future.

Une fois le modèle en W terminé, le chargé de dossier doit demander au migrant quels services pourraient l'aider à surmonter les difficultés qu'il rencontre et qui fournit ces services. S'il existe un prestataire, le chargé de dossier doit demander comment le migrant peut avoir accès aux services disponibles. En l'absence de prestataire, il doit demander qui d'autre pourrait lui fournir ces services.

Par la suite, le chargé de dossier doit demander au migrant s'il est en contact avec des organisations locales, s'il sait quels services elles fournissent et les raisons de ses liens avec ces organisations. Le chargé de dossier doit également lui demander s'il connaît des ONG qui fournissent une aide aux communautés et aux individus dans la région où il vit, ce qu'elles font et s'il pourrait bénéficier de leur soutien. Enfin, le chargé de dossier doit demander à la personne de retour de décrire sa relation avec les employeurs et propriétaires d'entreprises (le cas échéant) et de préciser s'il peut faire quelque chose pour l'aider.

Ces questions sur la prestation de services servent deux objectifs différents, car elles permettent au chargé de dossier :

- D'encourager le migrant de retour à entrer en contact avec tous les prestataires compétents (publics, privés, organisations de la société civile, ONG, etc.) et à surmonter les éventuels obstacles auxquels il pourrait être confronté en voulant y accéder ;
- De recenser d'autres fournisseurs de services dont l'organisation chargée de la réintégration dans le pays d'origine peut ne pas avoir connaissance, et qui ne sont pas inclus dans le système d'orientation de l'organisation. Ainsi, les informations de terrain fournies par les migrants sur les prestataires de services et d'assistance et les modalités d'accès peuvent être très précieuses pour la mise à jour du système d'orientation de l'organisation (*voir la section 4.1.3 pour plus d'informations sur la mise en place de systèmes d'orientation*). Ces informations peuvent être utilisées à la fois pour ajouter de nouveaux prestataires au système d'orientation et pour supprimer ou modifier les paramètres des prestataires qui ont cessé de fournir leurs services ou changé leur processus d'inscription et d'appui.

Après l'entretien, le chargé de dossier prendra une photo du modèle en W complété, en vue de la documentation et du suivi.

Si le processus d'entretien précédemment décrit sert principalement à appuyer les consultations fournies après le retour, le modèle en W peut également être utilisé comme un outil permettant à la fois d'identifier des approches complémentaires adéquates pendant la mise en œuvre du plan de réintégration et de faciliter l'évaluation de l'efficacité des différentes mesures dans ce domaine après la mise en œuvre du plan. Pour pouvoir servir à l'élaboration des programmes et au développement des projets, le modèle en W doit être utilisé au moins deux fois au cours du processus de réintégration de chaque migrant, la première fois lors de la planification de la réintégration dans le cadre de la consultation post-retour, puis pendant ou après la mise en œuvre du plan de réintégration.

DOCUMENTS UTILES

Groupe de la Banque mondiale

- 2016 *Livelihood Interventions as Psychosocial Interventions*. Vidéo, Campus en ligne de la Banque mondiale. Cette vidéo s'inscrit dans une série qui présente pourquoi et comment les initiatives d'aide aux moyens de subsistance peuvent être conçues pour répondre de manière appropriée et éthique aux besoins psychosociaux et en matière de santé mentale afin que les populations touchées par des traumatismes et des difficultés économiques puissent bénéficier pleinement des possibilités offertes par ces programmes de développement.

Organisation internationale pour les migrations (OIM)

- 2014 *Returning with a health condition: A toolkit for counselling migrants with health concerns*. Genève.
- 2015 *Preparing for Return*. Genève

Organisation mondiale de la Santé (OMS), World Trauma Foundation (WTF), World Vision International

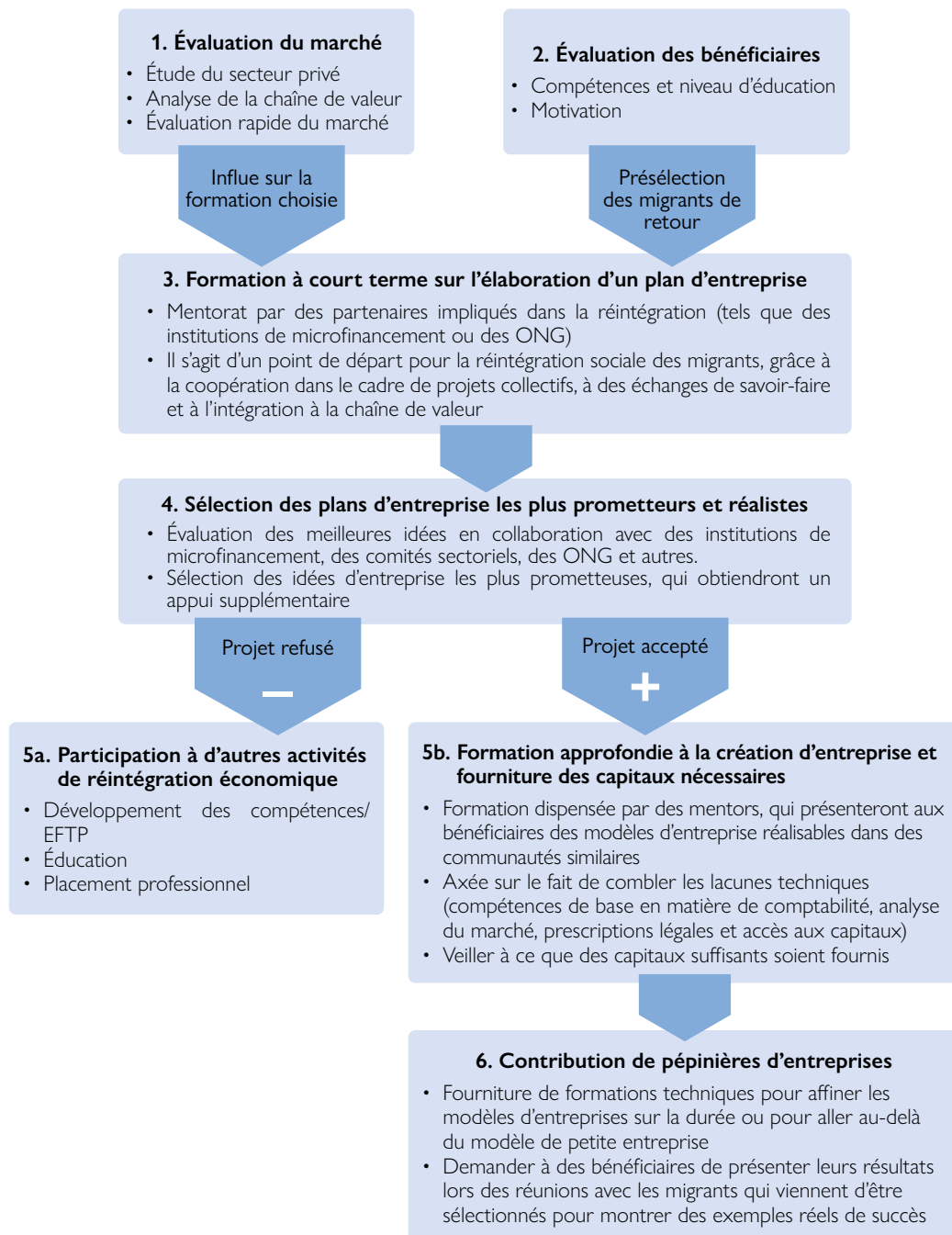
- 2011 *Premiers secours psychologiques*. Genève. Donne une description détaillée des premiers secours psychologiques.

Un séminaire en ligne sur les premiers secours psychologiques est également disponible à l'adresse <https://app.mhpss.net/event/webinar-psychological-first-aid-pfa-between-evidence-and-practice/>. (Pour y accéder, veuillez d'abord vous inscrire sur MHPSS.net)

Annexe 2 : Aide à la création d'entreprise, étape par étape (voir la section 2.4.3)

Les sections suivantes donnent des informations supplémentaires, étape par étape, sur l'aide à la création d'entreprise, ainsi qu'un exemple présenté initialement à la section 2.4.3.

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



Étape 2 : Présélection des candidats à l'aide à la création d'entreprise sur la base de leur potentiel en matière d'entrepreneuriat ainsi que des conditions préalables⁵⁸

L'entrepreneuriat peut constituer une option viable de réintégration économique pour les migrants de retour qui satisfont aux critères suivants :

- **Un véritable intérêt pour l'approche entrepreneuriale.** La création d'une entreprise pouvant prendre moins de temps que les autres options proposées, certains migrants peuvent opter pour l'aide à la création d'entreprise uniquement pour cette raison.
- **La personne de retour a les capacités et compétences nécessaires pour gérer sa propre entreprise.** Il est difficile de créer et gérer une entreprise avec succès ; tout le monde n'en est pas capable. Certains migrants ne seront pas des entrepreneurs prospères et devraient plutôt être orientés vers d'autres interventions économiques. En se basant sur les résultats de l'évaluation des compétences précédente ([section 2.2.4](#)), l'on examinera si les compétences du migrant (linguistiques, transversales, en matière de numérique et autres) nécessaires à la concrétisation de l'idée d'entreprise initiale sont suffisantes pour qu'il puisse bénéficier de l'aide à la création d'entreprise.
 - Premièrement, l'élaboration d'un plan d'entreprise complet et la gestion d'une entreprise viable exigent généralement des compétences en matière de planification financière et de comptabilité de base. Bien que certaines de ces compétences de base puissent être acquises dans le délai généralement court de la formation sur l'élaboration d'un plan d'entreprise (étape 3), il est peu probable qu'un migrant d'âge moyen, sans connaissances dans le domaine du numérique, acquière des compétences suffisantes en matière de comptabilité pour réussir à gérer une entreprise. Ainsi, les migrants devraient déjà posséder un ensemble de compétences de base qui peuvent leur servir pour apprendre à créer une entreprise avec succès.
 - Deuxièmement, pour de nombreux projets d'entreprise, un ensemble de compétences spécifique sera nécessaire au migrant. Un candidat qui a un plan d'entreprise pour un atelier de réparation électronique doit par exemple avoir des connaissances en électronique et une expérience professionnelle antérieure dans la réparation d'appareils électroniques. Au moment d'évaluer l'éligibilité des bénéficiaires pour l'aide à la création d'entreprise, il convient d'évaluer à la fois les compétences et capacités transversales individuelles des candidats et les compétences qui seraient nécessaires pour mener à bien leur idée d'entreprise spécifique.



Tous les migrants de retour n'ont pas les compétences et capacités nécessaires pour réussir à créer leur propre entreprise. S'ils n'ont pas les compétences et la perspicacité requises pour réussir dans l'entrepreneuriat, non seulement cela risque d'entraîner l'échec de l'entreprise, mais cela peut aussi avoir des conséquences négatives à long terme comme l'endettement et la perte de capital social dans le pays d'origine. Ces risques peuvent être amplifiés par d'autres facteurs, par exemple le fait que le plan de réintégration économique ne soit pas en adéquation avec la situation économique locale.

⁵⁸ L'étape 1 est traitée au point 2.4.3.

Étape 3 : Formation de courte durée sur l'élaboration d'un plan d'entreprise

Les personnes de retour sans expérience préalable en matière de création d'entreprise ont peu de chances de pouvoir élaborer un plan d'entreprise réalisable et adapté au marché, ou d'investir dans une entreprise existante et de la développer avec succès. Si l'élaboration d'un plan d'entreprise prometteur et réalisable est la condition préalable pour bénéficier d'une aide à la création d'entreprise, la plupart des migrants qui souhaitent créer une entreprise à leur retour ont besoin d'une formation de courte durée sur l'élaboration d'un tel plan. Cette formation répond essentiellement à quatre objectifs :

1. Elle permet aux participants d'acquérir les compétences nécessaires pour élaborer des plans d'entreprise axés sur le marché et de se familiariser avec les critères techniques qu'ils doivent remplir en vue du processus de sélection ultérieur (étape 4). Cette formation technique doit permettre aux participants d'acquérir les compétences financières et commerciales requises ainsi que des informations pertinentes sur la réglementation et la législation. Le manque de familiarité avec les réglementations et les procédures constitue un obstacle important pour tout nouvel entrepreneur. Les entrepreneurs de retour dans leur pays sont particulièrement désavantagés à cet égard, car ils ont souvent une connaissance insuffisante des réglementations nationales et locales pertinentes et peuvent même s'être déconnectés des normes sociales et culturelles qui prévalent localement pendant leur séjour à l'étranger.
2. Elle permet aux participants d'acquérir des connaissances sur les chaînes d'approvisionnement et systèmes de marché locaux. En s'appuyant sur les évaluations du marché et les analyses des chaînes de valeur déjà réalisées (*voir la section 1.4.2*), les formateurs doivent donner aux participants des informations élémentaires sur les secteurs et les chaînes de valeur dans lesquels ils peuvent fournir des produits ou des services plus compétitifs, à même de générer de la croissance, de créer des emplois et de réduire la pauvreté. Des expériences pratiques devraient être proposées par des partenaires locaux dans le cadre d'un mentorat de groupe. Ces partenaires sont notamment les acteurs locaux concernés, tels que des institutions de microfinancement, des acteurs municipaux, des associations sectorielles, des organisations d'employeurs et des ONG, en fonction de leurs capacités, de leur pertinence, de leur disponibilité et de leur volonté de participer à l'aide à la création d'entreprise. Si les capacités des partenaires sont suffisantes, l'organisation principalement chargée de la réintégration doit viser à établir des conseils locaux d'aide à la création d'entreprise assurant des fonctions d'aide aux entreprises, d'encadrement et de suivi à long terme au cours de la ou des premières années d'activité (*voir également la section sur le suivi et l'évaluation*). Dans la mesure du possible, les anciens bénéficiaires qui ont déjà créé une entreprise avec succès devraient être invités à présenter leur expérience concernant les difficultés et possibilités qu'ils ont rencontrées sur les systèmes de marché locaux, et la manière dont ils ont réussi à s'intégrer dans leurs chaînes de valeur respectives.
3. Elle offre aux bénéficiaires des possibilités de collaboration sociale et économique avec d'autres migrants, qui leur permettent de concevoir des projets collectifs plutôt qu'individuels. Cette formation de courte durée peut représenter un point d'entrée très efficace pour la réintégration socioéconomique des participants, en favorisant la coopération et la collaboration des migrants de retour dans le cadre de projets et créations d'entreprises collectifs. Même pour les candidats dont le plan d'entreprise n'est pas sélectionné par la suite (étape 5b), la collaboration et l'échange d'expériences permis par la formation initiale favorisent la création de liens sociaux précieux entre migrants de retour, partenaires et anciens participants, qui peuvent à leur tour faciliter la réintégration socioéconomique à long terme.

Elle permet d'élaborer les plans d'entreprise collectifs ou individuels définitifs conformément aux exigences techniques spécifiques du programme, à la réglementation applicable et au droit des affaires, et en fonction des marchés et des chaînes de valeur locaux.

Étapes 4 et 5b : Sélection des plans d'entreprise les plus prometteurs et les plus réalistes

Pendant la formation de courte durée, les bénéficiaires auront élaboré leur plan d'entreprise collectif ou individuel. Lors de l'étape suivante, un comité d'évaluation recense les plans d'entreprise les plus prometteurs et les plus réalistes afin de sélectionner le sous-ensemble de candidats qui pourront s'inscrire à la formation approfondie à la création d'entreprise.

Pour évaluer la faisabilité d'un plan d'entreprise dans un contexte économique donné, il est recommandé que le bureau de pays qui gère le processus de réintégration dans le pays d'origine crée un comité de sélection réunissant différents représentants, y compris des hommes et femmes d'affaires, chargés d'examiner la viabilité des plans. Le comité d'évaluation variera selon le programme de réintégration et le contexte local, mais doit idéalement être composé de membres du personnel de l'organisation responsable, de fonctionnaires gouvernementaux spécialisés au niveau technique dans le domaine concerné, de représentants d'institutions de microfinancement, d'associations sectorielles, d'organisations d'employeurs et de membres du personnel des ONG concernées. Les membres du comité d'évaluation doivent être nommés sur la base de leur connaissance pratique des chaînes de valeur et systèmes de marché locaux ainsi que de leur sens des affaires. *(Voir la section ci-après sur la création de conseils consultatifs d'aide aux entreprises).*

En outre, chaque programme de réintégration doit définir les critères de sélection des plans d'entreprise réalisables et prometteurs. Les critères élaborés pour l'évaluation des propositions d'entreprise constituent un élément clé et stratégique de la conception globale du programme de réintégration. Bien que les critères doivent toujours être fondés sur des données factuelles, axés sur le marché et transparents, les administrateurs de programme peuvent introduire des critères d'évaluation spécifiques permettant d'adapter les résultats de l'aide à la création d'entreprise aux paramètres particuliers du programme de réintégration (ressources, capacités et financement disponible pour les activités d'aide à la création d'entreprise) et à l'environnement socioéconomique externe (environnement des entreprises, systèmes de marché, conditions pour les projets au niveau communautaire et présence de sources de soutien externes). Plus le bureau chargé de superviser l'aide à la création d'entreprise travaille au niveau local, plus il lui est facile de trouver des mesures incitant les migrants à agir collectivement tout en s'assurant que les efforts collectifs sont adaptés aux besoins des individus et des marchés locaux.

En outre, des critères techniques de base tels que le modèle requis du plan d'entreprise final et le format des autres processus de sélection (par exemple, un argumentaire ou une présentation) doivent être définis. Idéalement, les critères ou le modèle de plan d'entreprise doivent être harmonisés au niveau du pays d'origine. Toutefois, un plan d'entreprise doit toujours comporter les éléments suivants :

- Une description de l'activité, une analyse de la situation et un ensemble d'objectifs clés clairement définis que le candidat entend atteindre au cours des première, deuxième et troisième années d'activité ;
- Des informations détaillées sur la main-d'œuvre, les principales infrastructures, les équipements, les outils et l'espace opérationnel nécessaires, ainsi que les autorisations ou les licences requises ;
- Les compétences requises pour la gestion de l'entreprise ;
- Les clients potentiels et les besoins du marché ;
- Un plan de marketing, comprenant une stratégie de prix et une stratégie de commercialisation et de promotion ;
- Une estimation des ventes par mois au cours des première, deuxième et troisième années ;
- Le capital initial requis et les coûts permanents pour la gestion de l'entreprise ;

- Les sources de capitaux ;
- Une évaluation des risques et une stratégie d'atténuation adéquate.

Une fois que les critères spécifiques au pays pour la sélection des plans d'entreprise ont été définis, ils doivent être communiqués de manière claire et transparente, dès le début, à tous les migrants qui postulent à l'aide à la création d'entreprise.

La procédure d'évaluation elle-même varie tant en ce qui concerne les critères d'évaluation spécifiques à chaque pays qu'en termes de composition et d'expertise des comités d'évaluation. Bien que les détails des exigences relatives aux plans d'entreprise puissent varier selon les bureaux de pays, les évaluateurs doivent toujours vérifier si les plans comprennent une interprétation claire du système de marché et des chaînes de valeur pertinentes, une approche étape par étape du démarrage de l'entreprise et une stratégie claire sur la manière de faire face aux éventuels risques et difficultés. Indépendamment des caractéristiques du programme, tous les plans d'entreprise doivent en outre être conformes au droit et à la réglementation applicables aux entreprises ainsi qu'aux normes sociales, culturelles et religieuses pertinentes. En outre, les évaluations doivent toujours comprendre l'impact prévu de l'entreprise sur la communauté et le système de marché locaux afin d'éviter toute perturbation économique ou sociale. Les évaluateurs doivent récompenser les idées d'entreprises qui prévoient de manière crédible de créer des emplois supplémentaires à l'avenir. Enfin, ils doivent examiner si les plans d'entreprise utilisent de manière adéquate et efficace les actifs matériels et immatériels existants des migrants (tels que les éventuels biens immobiliers, les véhicules à moteur, les réseaux sociaux, etc.).

Un deuxième facteur d'évaluation général concerne la faisabilité du plan d'entreprise dans le contexte des possibilités du marché et des parcours d'encadrement disponibles. Si chaque plan d'entreprise doit être réalisable au regard des possibilités recensées sur le marché (*voir la section 1.4.2*), il est tout aussi important que l'organisation principalement chargée de la réintégration et ses partenaires dans le pays d'origine aient la capacité d'encadrer le(s) migrant(s) dans le domaine spécifique de l'entreprise.

À l'issue du processus de sélection, le chargé de dossier doit faire savoir aux bénéficiaires si leurs propositions de plan d'entreprise ont été sélectionnées ou non. Pour les candidats dont le projet n'a pas été retenu, le chargé de dossier doit réajuster le plan de réintégration économique et fournir un soutien psychologique en proposant aux bénéficiaires des options alternatives appropriées, telles qu'une formation ou un placement professionnels (étape 5b), ou une aide pour améliorer le plan d'entreprise avec d'autres migrants ou partenaires afin de présenter un projet plus solide lors de la prochaine sélection.

Étapes 5a et 6 : Fourniture d'une aide approfondie à la création d'entreprise

Les bénéficiaires dont le plan d'entreprise a été sélectionné ont besoin d'une formation et d'un encadrement complets pour être en mesure de créer, de gérer et de développer une entreprise viable. Pour cela, il est nécessaire de fournir dès le début une aide ciblée aux entreprises en phase de démarrage – formation à la création d'entreprise, garantie d'une formation continue après le lancement de l'entreprise, recherche de projections de flux de trésorerie plus solides et analyse des pertes et profits sur une période prolongée. Tout au long de la formation à la création d'entreprise, le transport vers le site et les repas doivent être fournis à tous les participants. Pour les personnes qui vivent très loin du centre de formation, il faut étudier les possibilités d'hébergement pour la nuit.

L'objectif principal de cette formation est de renforcer les capacités des bénéficiaires à créer et à gérer leurs futures entreprises. Si le programme de formation doit être adapté en fonction du programme de réintégration et du contexte, il doit généralement comprendre les modules et éléments présentés dans le tableau A.3 ci-après.

Tableau A.3 : Modules de base sur la fourniture d'une aide approfondie à la création d'entreprise⁵⁹

Module/action	Sous-modules/ sous-actions	Contexte
Formation à l'entrepreneuriat	<ul style="list-style-type: none"> • Compétences de base en matière de comptabilité • Compétences de base en matière de marketing • Banque et finance • Étude de marché • Utilisation productive des transferts de fonds • Planification budgétaire et mobilisation de l'épargne • Exigences légales (enregistrement, déclaration fiscale, contrats de prêt, différés d'amortissement, etc.) 	<p>Pour tout entrepreneur, il est essentiel de trouver la bonne position sur le marché et de se constituer une clientèle suffisamment large (et diversifiée). Les formations de développement des compétences commerciales doivent être adaptées aux compétences et aux exigences du groupe cible ainsi qu'aux contextes locaux. En fonction du nombre de bénéficiaires inscrits, différentes options doivent être envisagées en vue d'adapter le calendrier et le niveau des modules aux besoins et au niveau d'éducation des participants.</p>
EFTP /formation technique à court terme	<ul style="list-style-type: none"> • Formation technique selon le souhait du participant pour favoriser le succès de ses activités 	<p>Certains bénéficiaires peuvent avoir besoin d'une formation spécifique de courte durée ou d'une reconversion pour acquérir les compétences techniques nécessaires à une certaine entreprise. À cette fin, il faut créer des liens avec les partenaires chargés du développement des compétences et de l'EFTP pour que les participants à la formation à la création d'entreprise puissent bénéficier des mesures de développement des compétences à court terme fournies par des prestataires externes. L'accent devrait être mis sur la nécessité de combler les lacunes techniques des participants.</p>

⁵⁹ Adapté du document interne de l'OIM, *Migration and entrepreneurship : How to design and implement projects on enterprise development in the migration context* (Genève, 2015).

Encourager l'action collective	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion collective des entreprises (travail en équipe, partage des tâches, gestion et administration, instauration de la confiance) • Créer des liens entre les entreprises et les projets existants au niveau communautaire 	Si les conditions sociales et économiques sont favorables à la création d'entreprises collectives et à des projets au niveau communautaire, les participants devraient être incités à élaborer des plans d'entreprise collectivement plutôt qu'individuellement. Cela nécessite une formation spécifique pour préparer les migrants (sans relations de confiance préalables) aux difficultés que représentent le lancement et l'exploitation d'une entreprise collective. Les participants devraient en outre s'informer des possibilités de relier leurs entreprises à des projets communautaires existants au niveau local.
Informations sur les instruments de financement, les réseaux d'entreprises et les réseaux et agences de soutien disponibles au niveau local		Un obstacle commun aux entrepreneurs débutants est le manque de connaissance des instruments de financement, sources d'actifs et réseaux et agences de soutien disponibles. Sur la base d'une analyse des réseaux au niveau local, les participants devraient recevoir des informations sur les instruments de financement pertinents, les réseaux d'entreprises et les réseaux et agences de soutien disponibles au niveau local.
Sensibilisation aux questions environnementales	<ul style="list-style-type: none"> • Informations sur les possibilités en matière de création d'entreprises dans le domaine de « l'économie verte ». • Impact sur l'environnement (évaluation des incidences ou examen environnemental préalable de base) 	Des modules courts de sensibilisation aux questions environnementales, couvrant les possibilités d'« entrepreneuriat vert » et la manière de prendre en compte l'impact environnemental d'une entreprise proposée (évaluation préalable ou évaluation de base de l'impact sur l'environnement). Le module doit être adapté aux problèmes environnementaux qui existent au niveau local.
Prise en compte des sexospécificités		Des modules courts sur la prise en compte des sexospécificités, adaptés aux normes socioculturelles locales, devraient être inclus pour promouvoir l'égalité des sexes et l'autonomisation des femmes dans le cadre des entreprises et des projets.

Mentorat et échange d'expériences		Les mentors devraient présenter des modèles d'entreprises réalisables dans des communautés semblables à la leur, notamment en organisant des visites d'entreprises similaires dans des communautés similaires pour permettre aux bénéficiaires d'échanger leurs connaissances et leurs expériences. Dans la mesure du possible, il faudrait envisager des visites de salons de l'emploi.
Finalisation des plans d'entreprise		Finaliser le plan d'entreprise en s'appuyant sur l'expertise des acteurs locaux et en l'adaptant aux possibilités recensées lors des évaluations du marché et des analyses de la chaîne de valeur.

Comme indiqué précédemment, l'aide à la création d'entreprise ne doit pas être comprise comme un cours de formation ponctuel limité, mais plutôt comme un processus à long terme de soutien et d'encadrement qui accompagne l'entreprise sélectionnée sur des périodes plus longues (*voir l'étape 6*). À cette fin, le bureau de pays doit procéder à des évaluations régulières du marché (*voir la section 1.4.2*) afin d'actualiser la base de connaissances, à la fois pour adapter en permanence les programmes des nouveaux cours de formation et pour fournir des conseils et un encadrement aux migrants qui gèrent déjà une entreprise fonctionnelle. Ainsi, le processus de création d'entreprise devrait s'inscrire dans une démarche d'apprentissage plutôt que de constituer une source d'aide ponctuelle. Cette aide à long terme devrait :

- Faciliter les ajustements au cours de la première année d'exploitation de l'entreprise, notamment en fournissant un capital de démarrage ou des formations supplémentaires selon les besoins de l'entreprise.
- Appuyer l'expansion de l'entreprise et l'accès à une clientèle plus variée, en mettant en relation l'entreprise avec des pépinières et des investisseurs ; favoriser l'élargissement de la gamme de produits et de l'approche de la commercialisation ; faciliter les liens avec les entreprises traditionnelles. Enfin, les échanges continus sur le long terme avec les entrepreneurs de retour facilitent aussi grandement le suivi et l'évaluation globaux de l'aide à la création d'entreprise.

Facilitation de l'accès aux actifs

Pour les migrants de retour qui souhaitent créer une entreprise, la recherche d'un magasin, d'un bureau ou d'un espace de fabrication représente une difficulté pratique courante. Pour créer une entreprise individuelle ou collective, les migrants doivent généralement avoir accès à des terres, à un magasin, à des outils et à des capitaux individuels ou familiaux. L'organisation qui gère l'aide à la création d'entreprise doit aider les bénéficiaires à trouver des espaces appropriés, en tenant compte de la clientèle, des coûts et des règles et réglementations locales. Selon les caractéristiques du programme, cet appui peut passer soit par une aide à la recherche de locaux tels que des bureaux, des lieux de commerce, des espaces de stockage ou des zones industrielles, soit par la mise à disposition de locaux au sein de pépinières d'entreprises.

Lors de l'évaluation des actifs nécessaires au projet d'entreprise du migrant, le chargé de dossier doit aider ce dernier à faire le point sur les éventuelles ressources qu'il a accumulées avant son retour. Il peut s'agir de biens financiers, matériels (tels que des biens immobiliers ou des véhicules automobiles achetés dans le pays d'origine pour lui ou son ménage) et d'autres ressources, sociales par exemple, comme des réseaux sociaux et commerciaux. Les biens immobiliers, s'ils ne sont pas nécessaires au logement, peuvent être utilisés directement pour l'entreprise proposée ou être loués à des fins d'accueil (chambres d'hôtes ou Airbnb) ou

d'enseignement (comme les centres de formation). Les véhicules automobiles peuvent être utilisés ou loués pour le transport commercial et de passagers. Pour canaliser leurs actifs vers un usage productif, les migrants doivent être soutenus par les chargés de dossier et les acteurs concernés du système local d'encadrement des entreprises (associations d'entreprises, hommes d'affaires, ONG, etc.). Lorsqu'un plan d'entreprise est approuvé, le chargé de dossier, les partenaires et le bénéficiaire doivent également vérifier les coûts des biens et services nécessaires à la mise en œuvre et recenser les meilleurs fournisseurs.

Type d'aide financière à fournir

Enfin, le conseil consultatif d'aide aux entreprises (*voir la section ci-après : Création d'un conseil consultatif d'aide aux entreprises*) doit prendre une décision finale sur la valeur, la nature et les modalités de l'aide à fournir. L'une des principales difficultés auxquelles les migrants ont été confrontés, dans le cadre de divers programmes d'aide aux entreprises, est l'insuffisance du capital de départ. Dans de nombreux programmes de réintégration précédents, le niveau des capitaux fournis ne correspondait pas aux besoins des entreprises en cours de création dans le contexte national et local⁶⁰. Il est essentiel de veiller à ce que des capitaux suffisants soient fournis pour assurer le succès durable des entreprises créées. C'est pourquoi les niveaux de financement doivent être ajustés dans chaque situation en fonction des prix locaux. Que l'aide soit fournie en nature, en espèces ou les deux, il convient de tenir compte des facteurs locaux pertinents qui influent sur les frais généraux. Par exemple, le coût des loyers et de certains services est souvent plus élevé en milieu urbain qu'en milieu rural⁶¹. Le personnel des bureaux de pays peut examiner les rapports de parité de pouvoir d'achat et les données sur les prix du marché comme première orientation, mais pour l'adaptation au niveau local, il convient d'utiliser les évaluations du marché et les analyses de la chaîne de valeur pour déterminer les différences de coûts de démarrage des entreprises.

En ce qui concerne la nature de l'aide, il existe deux options, l'aide en nature et l'aide en espèces. Ces deux formes d'assistance peuvent être utilisées de manière exclusive ou complémentaire. Jusqu'à récemment, les organisations internationales avaient tendance à fournir, comme capital de départ, des subventions en nature plutôt que des espèces, c'est-à-dire des biens et services nécessaires à la mise en œuvre des plans de réintégration des bénéficiaires. Par exemple, le bureau de l'OIM en Iraq tient un catalogue de subventions en nature standard, organisé par catégorie et type d'entreprise et réactualisé au fil du temps afin de refléter les changements de prix et de disponibilité des articles sur le marché⁶².

Selon les modalités de l'aide à la création d'entreprise, les facteurs de différenciation essentiels sont le fait que l'aide soit fournie en une ou plusieurs fois, et qu'elle soit conditionnelle ou inconditionnelle. En ce qui concerne l'aide en nature, l'organisme qui gère l'aide à la création d'entreprise fournit généralement des actifs (machines, outils, etc.) qui sont intrinsèquement utiles à l'entreprise, avec peu de risques de détournement par le bénéficiaire. En revanche, pour l'aide en espèces, il existe des risques tangibles liés au détournement de fonds, à l'utilisation à des fins abusives et aux dépenses antisociales. Ces problèmes peuvent être résolus en liant le transfert d'argent à certaines conditions. Les transferts en espèces inconditionnels sont des subventions directes sans condition, exigences de travail ou obligation de remboursement, et les personnes ont le droit d'utiliser l'argent comme elles le souhaitent ; les transferts monétaires conditionnels sont assortis de conditions quant à la manière dont l'argent sera dépensé (par exemple, il doit être utilisé dans une

60 Rapport d'évaluation interne du Dr Alpaslan Özerdem de l'Université de York, Royaume-Uni, sur le programme de désarmement, démobilisation et réintégration de l'OIM (Genève, 2006) ; OIM, *Comparative research on Assisted Voluntary Return and Reintegration* (Genève, 2006).

61 Rapport d'évaluation interne du Dr Alpaslan Özerdem de l'Université de York, Royaume-Uni, sur le programme de désarmement, démobilisation et réintégration de l'OIM (Genève, 2006).

62 OIM, *Réintégration Approches Efficaces* (Genève, 2015).

entreprise). Une approche efficace peut consister à émettre différents types de transferts de fonds en plusieurs fois, la première partie étant versée sans condition, une deuxième n'étant émise qu'après l'achat d'actifs essentiels pour l'entreprise et une troisième étant versée plus tard dans le processus, une fois que certains objectifs ont été atteints.

Chaque bureau de pays doit définir des règles et des procédures à cet égard, conformément aux règles de l'organisation relatives à la passation des marchés publics, aux paramètres et aux règles budgétaires du programme de réintégration spécifique, et en tenant compte du contexte structurel et local. Le choix de fournir un capital de démarrage d'entreprise sous forme d'aide en espèces ou en nature dépend de critères spécifiques des programmes de réintégration, et est influencé par des facteurs aux niveaux structurel, communautaire et individuel. Le tableau 9 de la section 3.2.2 de la partie principale du présent manuel donne un aperçu des principales considérations à prendre en compte pour décider de recourir à des formes d'aide en espèces ou en nature. Si le bénéficiaire accepte le plan d'aide, l'organisation responsable ou son (ses) partenaire(s) doit le mettre en œuvre en temps utile et de manière transparente. Dans les cas où l'aide choisie prend la forme de subventions en nature, le chargé de dossier lance le mécanisme de passation conformément aux règles applicables à cet égard⁶³. L'organisation paie alors directement les fournisseurs, soit par virement bancaire, soit par chèque.

Diversité des fournisseurs : Créer des facteurs externes positifs au niveau de la communauté à partir de l'aide au démarrage

Le principe de diversité des fournisseurs encourage le recours à un large éventail de types de fournisseurs, en commençant par les PME et en incluant des entreprises diverses et sous-représentées – les petites entreprises locales et innovantes, le secteur tertiaire, les entreprises sociales et d'autres types d'organisations qui comprennent des entreprises appartenant à des migrants, à des femmes ou à des minorités. D'une part, en diversifiant leur base d'approvisionnement, les nouvelles entreprises peuvent avoir accès à de nouvelles idées, stimuler la concurrence et élargir leur vivier de candidats. D'autre part, la diversité des fournisseurs peut contribuer à régénérer les communautés, à favoriser les interdépendances socioéconomiques entre les communautés d'accueil et les migrants de retour et à encourager les nouveaux entrepreneurs.

Les chargés de dossier et le(s) partenaire(s) doivent se poser les questions suivantes :

- Que peut-on faire pour favoriser la diversité des fournisseurs au niveau du territoire ?
- Comment la diversité des fournisseurs peut-elle maximiser les avantages au sein des communautés locales et d'accueil ?

Faciliter l'accès aux organismes compétents

En fonction de la durée de leur expérience migratoire, de leur connaissance des pratiques commerciales locales et de leurs liens sociaux et communautaires, les bénéficiaires ont besoin de différents niveaux de soutien pour accéder aux organismes compétents pour leur entreprise. En s'appuyant sur le système d'orientation et le réseau de partenariats dont dispose le bureau national dans un pays d'origine spécifique, l'aide à la création d'entreprise devrait également faciliter l'accès des bénéficiaires aux organismes concernés, tels que les associations d'entreprises, les organismes de normalisation (si cela est pertinent pour les produits

⁶³ Pour l'OIM, les règles de passation des marchés publics sont disponibles à l'adresse suivante : www.iom.int/iom-general-procurement-principles-and-processes.

et services de l'entreprise envisagée) et les services douaniers. En fonction de la nature et des besoins de l'entreprise et des options d'aide aux entreprises disponibles dans le contexte local, il convient de faciliter les contacts avec :

- Diverses organisations du secteur des affaires (associations d'employeurs ; associations de producteurs et de commerçants, organisations syndicales ; représentants de coopératives ; associations de travailleurs indépendants ; associations du secteur financier ; responsables des services territoriaux de l'emploi) ;
- Les organismes de normalisation, en particulier si la création de biens ou de services réglementés est prévue dans le plan d'entreprise ;
- Les associations de femmes et de jeunes ainsi que les associations d'autres groupes marginalisés ;
- Les organisations sociales et religieuses, fondations, sociétés et autres organisations à but non lucratif ayant des objectifs sociaux, économiques, financiers, environnementaux, culturels ou artistiques ;
- Les services douaniers (si les services ou les marchandises sont destinés à l'exportation ou si des biens essentiels doivent être importés) ;
- Les centres de recherche-développement et les services d'assistance technique, le cas échéant ;
- Les médias locaux, à des fins de couverture, de publicité et de marketing.

Faciliter l'accès aux services bancaires et au microcrédit, ainsi que l'utilisation productive des transferts de fonds

L'un des obstacles les plus courants à la création d'entreprise est la difficulté d'accéder au financement à des taux d'intérêt et conditions raisonnables. Il est essentiel d'améliorer l'accès des migrants de retour au financement pour améliorer la réussite de leurs entreprises. Alors que la section 2.4.4 fournit des informations générales sur l'accès des bénéficiaires aux services bancaires et au microcrédit, cette section donne un aperçu des approches spécifiques visant à mettre en relation les entrepreneurs avec les services bancaires et instruments de financement adaptés.

Selon les paramètres du programme de réintégration, l'accès au crédit et au capital dans le cadre de l'aide à la création d'entreprise peut être assuré par des programmes de microcrédit internes, externes ou à propriété mixte, des pépinières d'entreprises dans les communautés locales et d'autres méthodes. Certains programmes de réintégration fournissent directement des services financiers dans le cadre de leur composante d'aide à la création d'entreprise, tandis que d'autres s'appuient sur des institutions de microfinancement pour fournir des microcrédits et d'autres formes d'aide financière. Dans le cadre des programmes de microfinancement en vue de la réintégration, le microcrédit prend généralement la forme de petits prêts aidés et garantis pour les jeunes entreprises du groupe cible. Les garanties sont fournies par les emprunteurs lorsqu'elles sont disponibles ; en l'absence de garanties, des groupes de garants entre pairs doivent être constitués par plusieurs emprunteurs. Si des groupes de pairs sont créés, ceux-ci doivent être assistés et suivis de près par des conseillers spécialisés dans les projets d'entreprise afin de prévenir les problèmes de remboursement collectif et d'atténuer toute friction potentielle au sein du groupe.

Il est important de noter que le microcrédit n'est pas une solution adaptée à tous les migrants qui reçoivent une aide à la création d'entreprise. Dans certains programmes, le microcrédit n'est pas fourni par l'organisation qui gère le processus de réintégration mais par des institutions de microfinancement externes. Ces dernières doivent assurer leur propre viabilité économique et ne sont donc généralement pas disposées à offrir un crédit à un migrant de retour si ce dernier ne dispose d'aucune garantie, ou s'il ne connaît pas assez bien le marché local et ne possède pas de capacités avérées dans le domaine d'activité proposé. Le processus de sélection en deux étapes et la formation approfondie devraient permettre aux jeunes entrepreneurs qui ont bénéficié de l'aide à la création d'entreprise d'acquérir toutes les connaissances et compétences nécessaires ;

néanmoins, l'absence de garantie peut rendre l'accès au microcrédit difficile. En fonction du programme, l'organisation principalement chargée de la réintégration peut être en mesure de fournir une garantie au nom de l'emprunteur.

Comme indiqué précédemment, tous les migrants de retour qui se lancent dans la création d'entreprise doivent être informés de manière exhaustive sur les fournisseurs de services financiers disponibles localement, tels que les banques et les institutions de microfinancement, au cours de la formation approfondie. Toutefois, l'aide aux entrepreneurs pour l'accès au microcrédit doit être fournie de façon rigoureuse et au cas par cas. Il ne faut orienter les bénéficiaires vers les institutions bancaires et de microfinancement compétentes qu'après les avoir informés des différents risques liés à la souscription d'un prêt aux différentes étapes du processus de développement de l'entreprise, et avoir vérifié si les entrepreneurs remplissent les conditions élémentaires et disposent des documents nécessaires pour accéder à un prêt (*voir la section 2.4.5 pour des informations détaillées sur l'évaluation de l'éligibilité des migrants au microcrédit*).

L'opportunité de contracter un prêt dépend également du stade où en est la création de l'entreprise. Dans certains cas, le microcrédit peut constituer un instrument adéquat une fois que l'entreprise fonctionne et génère ses premiers bénéfices, car il peut aider à augmenter les bénéfices et contribuer à la stabilité à long terme. Le tableau A.4 donne un aperçu schématique des différentes étapes du processus de développement de l'entreprise au cours desquelles le microcrédit peut être utilisé.

Tableau A.4 : Stades de développement de l'entreprise au cours desquels le microcrédit peut favoriser la réussite de cette dernière⁶⁴

Stade de développement de l'entreprise	Scénario d'utilisation du microcrédit	Avantages	Difficultés
Avant le lancement de l'entreprise	Supplément : Un migrant ou un groupe de migrants demande un microcrédit avant la création de l'entreprise afin de disposer d'un capital initial plus important. Le crédit peut représenter une somme importante et la période de remboursement sera probablement assez longue.	Une aide complète pour la phase de démarrage est disponible.	Le migrant ou groupe de migrants peut ne pas encore être en mesure de satisfaire aux exigences en matière de prêt (garantie, revenu stable, exploitation d'une entreprise). Ni le(s) bénéficiaire(s) ni l'institution de microfinancement ne peuvent savoir si l'entreprise sera couronnée de succès et si elle permettra d'obtenir un revenu stable permettant le remboursement du crédit. Cela représente un risque élevé, dont l'ampleur varie en fonction de l'importance du prêt demandé.

64 Adapté de : OIM, *Access to Microcredit Opportunities for Returned Migrants during and beyond IOM Support: A Study on Microcredit in the AVRR Context* (Genève, 2016).

<p>Stade initial de la création de l'entreprise (généralement au cours de la première année)</p>	<p>Fonds de roulement : Un migrant ou groupe de migrants a financé une entreprise grâce à la composante d'aide et tous les versements ont été effectués. Le migrant ou groupe de migrants sollicite un microcrédit pour combler une période de courte durée, par exemple pour un achat de biens pour lequel il ne dispose pas d'assez de liquidités à ce moment-là. Le montant du crédit devrait être relativement faible et la période de remboursement plus courte.</p>	<p>Si l'entreprise fonctionne bien, le migrant ou le groupe de migrants peut prouver sa capacité à rembourser. Le montant étant généralement peu élevé, le crédit a de bonnes chances d'être accordé.</p> <p>Des conseils ou les formations disponibles peuvent apporter de nouvelles idées et aider à optimiser la gestion de l'entreprise. Le risque est faible si le migrant ou groupe de migrants bénéficie de conseils judicieux.</p>	<p>Si le manque de liquidités s'explique par le fait que l'entreprise n'est pas rentable ou est en difficulté, le crédit risque d'aggraver la situation. La fourniture de bons conseils et les évaluations d'entreprises sont donc importantes.</p>
<p>Expansion et croissance (généralement après la première année)</p>	<p>Investissement supplémentaire : Un migrant ou groupe de migrants a financé une entreprise au moyen de la subvention à la réintégration et toutes les tranches ont été versées. Le microcrédit est demandé pour développer l'entreprise et il est nécessaire d'investir des fonds supplémentaires. Le crédit devrait couvrir une somme plus importante et la période de remboursement sera probablement assez longue.</p>	<p>Si l'entreprise fonctionne bien, le migrant ou le groupe de migrants peut prouver sa capacité à rembourser.</p> <p>Des conseils ou les formations disponibles peuvent apporter de nouvelles idées et aider à optimiser la gestion de l'entreprise. Le risque est faible si le migrant ou groupe de migrants bénéficie de conseils judicieux.</p>	<p>Si un montant plus important est nécessaire, il est possible que les exigences en matière de garantie soient élevées.</p>

Tous les migrants de retour qui désirent créer une entreprise doivent être formés aux moyens d'investir de façon productive les fonds qu'ils reçoivent de parents ou d'amis à l'étranger au cours de la formation approfondie sur la création d'entreprise (*voir le tableau A.3*). La formation sur l'utilisation entrepreneuriale des transferts de fonds doit également cibler le niveau du ménage, car d'autres membres de la famille peuvent être les bénéficiaires et gestionnaires *de facto* des transferts de fonds. Il est essentiel de cibler les proches parents des entrepreneurs afin de développer leurs compétences en matière de gestion financière et d'améliorer leurs pratiques d'épargne, et pour éviter que d'autres membres de la famille n'effectuent des dépenses imprudentes qui pourraient mettre en péril la réussite de l'entreprise. Pour un ciblage efficace, la formation doit être intégrée aux modules de formation générale aux compétences financières qui sont

généralement mis en œuvre dans les organisations communautaires. De plus amples informations sur les initiatives d'investissement et l'acquisition de compétences financières liées aux transferts de fonds sont fournies au point 2.4.5.

Création d'un conseil consultatif d'aide aux entreprises

Les partenariats peuvent jouer un rôle stratégique important dans les différentes phases de l'aide à la création d'entreprise, depuis l'appui aux évaluations initiales du marché, l'expertise sur la sélection des plans d'entreprise prometteurs, la fourniture de formations et de mentorats, jusqu'à l'incubation et l'expansion des entreprises prospères.

Afin d'exploiter l'expertise du secteur privé, l'organisation principalement chargée de la réintégration devrait s'attacher à créer des conseils consultatifs d'aide aux entreprises au niveau local, qui pourraient appuyer différentes activités dans le cadre de la composante d'aide à la création d'entreprise et au-delà. Sur la base de la cartographie des parties prenantes, l'organisation principalement chargée de la réintégration devrait contacter les partenaires locaux pertinents, notamment les chambres de commerce, les organisations d'employeurs, les associations d'entreprises locales et nationales, les hommes d'affaires de la diaspora, les associations sectorielles ainsi que les représentants des institutions de microfinancement et des organisations de la société civile, afin d'établir des conseils consultatifs multipartites d'aide aux entreprises pouvant appuyer la conception, la mise en œuvre et l'évaluation de l'aide à la création d'entreprise.

Afin d'inciter les acteurs privés et non gouvernementaux à rejoindre les conseils consultatifs, l'organisation responsable devrait contacter les ministères nationaux chargés des portefeuilles des finances, du travail et de l'innovation et étudier avec eux la possibilité de mettre en place un système d'incitation qui offrirait aux membres des conseils consultatifs des incitations financières et de réputation pour soutenir l'aide à la création d'entreprise. Les formes d'organisation pertinentes peuvent inclure les mémorandums d'accord ou accords interinstitutions entre l'organisation principalement chargée de la réintégration et les ministères et agences concernés. Les conseils consultatifs d'aide aux entreprises devraient être incités à appuyer les différentes étapes de l'aide à la création d'entreprise :

- **Appui aux évaluations initiales du marché.** Lorsqu'elle effectue des évaluations du marché ou des analyses de la chaîne de valeur, l'organisation principalement chargée de la réintégration (ou le partenaire externe auquel la recherche a été confiée) a besoin de l'expertise des associations d'entreprises, associations sectorielles, organisations de la société civile et d'autres groupes de parties prenantes locaux pour fournir des données essentielles sur le marché local et la dynamique sectorielle. Toutes les évaluations du marché reposent catégoriquement sur des données primaires, ce qui rend l'expertise locale essentielle pour obtenir des résultats complets et précis. S'il existe déjà un conseil consultatif d'aide aux entreprises associant des experts locaux, cela facilite grandement les réunions périodiques nécessaires à des évaluations de marché régulières. Il est préférable d'y recourir plutôt que de devoir contacter individuellement les parties prenantes chaque fois qu'une évaluation de marché doit être réalisée.
- **Évaluation et sélection des plans d'entreprise prometteurs.** Les membres du conseil consultatif devraient faire partie du comité de sélection ou d'évaluation qui choisit les plans d'entreprise prometteurs des bénéficiaires de la réintégration. Le comité d'évaluation variera en fonction du programme de réintégration et du contexte local, mais devrait être composé de représentants des institutions de microfinancement, des associations d'entreprises, des organisations d'employeurs et du personnel des ONG concernées. Les membres du comité d'évaluation doivent être nommés sur la base de leur connaissance pratique des chaînes de valeur et systèmes de marché locaux ainsi que de leur sens des affaires.

- **Formation et encadrement.** Les membres du conseil consultatif, tels que les associations d'entreprises, les représentants d'institutions de microfinancement et d'organisations d'employeurs, peuvent fournir des conseils et un encadrement sur tous les aspects pertinents de l'entrepreneuriat, notamment sur la fiscalité, les procédures administratives et bureaucratiques, la gestion des travailleurs et la commercialisation. Leur connaissance experte des marchés locaux peut être un atout important pour garantir que la formation tienne compte des aspects spécifiques des systèmes de marché locaux, notamment les questions de compétitivité et la dynamique de l'offre et de la demande au niveau local.
- **Sélection de fournisseurs appropriés.** Les membres du conseil consultatif étant sélectionnés, entre autres, sur la base de leur connaissance des systèmes de marché et des chaînes de valeur locales, ils peuvent aider l'organisation principalement chargée de la réintégration à recenser et sélectionner des fournisseurs appropriés pour l'achat d'actifs et de produits destinés à la création d'entreprise. Dans la mesure du possible, l'organisation responsable doit fournir un soutien aux petites entreprises en ayant recours à des fournisseurs officiellement enregistrés ou reconnus par l'État. Les membres du conseil consultatif peuvent aider l'organisation à créer un répertoire des fournisseurs existants dans chaque pays d'origine, et à le mettre à jour régulièrement.

Création de pépinières d'entreprises et expansion des entreprises prospères. Comme indiqué à l'étape 6, l'organisation principalement chargée de la réintégration doit étudier les possibilités de fournir un appui financier, organisationnel et logistique aux entreprises les plus performantes après une période d'activité. Les membres du conseil consultatif peuvent appuyer directement la création de pépinières d'entreprises qui fourniront des investissements supplémentaires et une gamme de ressources et de services (tels que des espaces de bureaux partagés à bas prix et des services administratifs partagés) aux entreprises sélectionnées. Les options envisagées devraient également viser à faire participer les hommes d'affaires de la diaspora à ces pépinières, en offrant tout d'abord des possibilités d'investissement pour l'expansion des entreprises, puis en facilitant les échanges transnationaux de compétences spécialisées, de services et de biens entre les entreprises prospères en tirant parti des réseaux existants d'entrepreneurs de la diaspora dans les pays d'accueil.

Annexe 3 : Modèle de plan de réintégration

NOM

NUMÉRO DE
DOSSIER :LIEU DE RETOUR :
(région, ville ou village)

1. RÉSUMÉ DU PROJET DU MIGRANT DE RETOUR

SUR LE PLAN ÉCONOMIQUE : _____

SUR LE PLAN SOCIAL : _____

SUR LE PLAN PSYCHOSOCIAL : _____

2. TYPE D'AIDE À LA RÉINTÉGRATION À FOURNIR

ASSISTANCE IMMÉDIATE

- AIDE EN ESPÈCES
- BESOINS ESSENTIELS (NOURRITURE, VÊTEMENTS, ETC.)
- LOGEMENT
- SERVICES MÉDICAUX
- AUTRE _____

AIDE À PLUS LONG TERME

- PROGRAMMES « TRAVAIL CONTRE RÉMUNÉRATION »

Est-il nécessaire d'orienter le migrant vers les services compétents ? _____

AU NIVEAU ÉCONOMIQUE

- ACTIVITÉ GÉNÉRATRICE DE REVENUS (CRÉATION OU RENFORCEMENT)
- MICROENTREPRISE INDIVIDUELLE
- PROJET COLLECTIF
- PROJET AU NIVEAU COMMUNAUTAIRE
- AUTRE _____

Est-il nécessaire d'orienter le migrant vers les services compétents ? _____

oui (veuillez préciser) _____

PLACEMENT PROFESSIONNEL

Est-il nécessaire d'orienter le migrant vers les services compétents ? _____

FORMATION PROFESSIONNELLE

Est-il nécessaire d'orienter le migrant vers les services compétents ? _____

AU NIVEAU SOCIAL

AIDE AU LOGEMENT

Est-il nécessaire d'orienter le migrant vers les services compétents ? _____

SOUTIEN MÉDICAL

MIGRANT DE RETOUR

FAMILLE

Veillez préciser _____

Est-il nécessaire d'orienter le migrant vers les services compétents ? _____

AIDE À L'ÉDUCATION

Est-il nécessaire d'orienter le migrant vers les services compétents ? _____

FORMATION PROFESSIONNELLE

Est-il nécessaire d'orienter le migrant vers les services compétents ? _____

SERVICES JURIDIQUES

Est-il nécessaire d'orienter le migrant vers les services compétents ? _____

SYSTÈMES DE PROTECTION SOCIALE

Est-il nécessaire d'orienter le migrant vers les services compétents ? _____

SERVICES DE GARDE D'ENFANTS

Est-il nécessaire d'orienter le migrant vers les services compétents ? _____

MESURES SPÉCIALES DE SÉCURITÉ

Est-il nécessaire d'orienter le migrant vers les services compétents ? _____

AU NIVEAU PSYCHOSOCIAL
 ACTIVITÉS AU NIVEAU INDIVIDUEL ET FAMILIAL

Est-il nécessaire d'orienter le migrant vers les services compétents ? _____

 ACTIVITÉS AU NIVEAU COMMUNAUTAIRE

Est-il nécessaire d'orienter le migrant vers les services compétents ? _____

 AUTRE (VEUILLEZ PRÉCISER) :

Est-il nécessaire d'orienter le migrant vers les services compétents ? _____

3. LISTE INDICATIVE DES BIENS, ÉQUIPEMENTS ET SERVICES À ACHETER AVEC LA SUBVENTION À LA RÉINTÉGRATION ET VALEUR ESTIMÉE CORRESPONDANTE

BIENS, ÉQUIPEMENTS, SERVICES	COÛT ESTIMÉ
TOTAL	

4. ORGANISMES VERS LESQUELS LE MIGRANT DOIT ÊTRE ORIENTÉ

ORGANISME	AIDE À FOURNIR

5. AMÉLIORATION ATTENDUE DU BIEN-ÊTRE PSYCHOLOGIQUE, SOCIAL ET ÉCONOMIQUE DU MIGRANT DE RETOUR APRÈS LA FOURNITURE DE L'AIDE

NOTE DE RÉINTÉGRATION DE RÉFÉRENCE

Aspects économiques :

Aspects sociaux :

Aspects psychosociaux :

Composite :

6. SI LE PROJET EST ENVISAGÉ AU NIVEAU DE LA COMMUNAUTÉ (PAR EXEMPLE UN GROUPE DE MIGRANTS DE RETOUR ET DE MEMBRES DE LA COMMUNAUTÉ LOCALE), INDIQUER LE NOM DE CHAQUE MIGRANT ET MEMBRE DE LA COMMUNAUTÉ PARTICIPANT ET, S'ILS SONT DÉJÀ DÉFINIS, LEURS RÔLES RESPECTIFS DANS LE PROJET

NOM	RÔLE
.....
.....
.....
.....
.....
.....

FAIT LE [DATE] À [LIEU] : _____

APPROUVÉ PAR [NOM ET SIGNATURE DU MIGRANT DE RETOUR] :

APPROUVÉ PAR [NOM ET SIGNATURE DU MEMBRE DU PERSONNEL OU DU PARTENAIRE DE RÉFÉRENCE] :

Annexe 4 : Outils de suivi et d'évaluation

A. Résumé des méthodes courantes de collecte des données

Instructions : Ce document donne une vue d'ensemble des différentes méthodes courantes de collecte de données, avec leurs avantages et leurs inconvénients respectifs. Avant d'effectuer une évaluation, il est recommandé d'examiner attentivement ce document afin de tenir compte du type et du cadre particulier de l'évaluation.

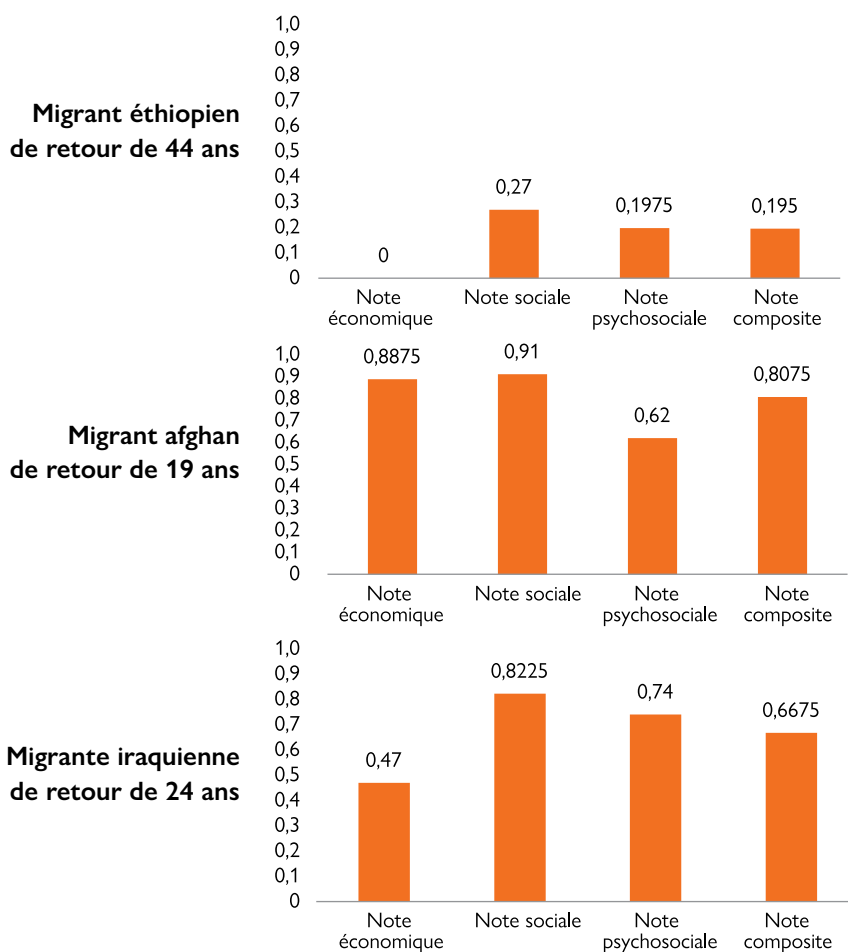
Méthode	Description	Avantages	Inconvénients
Examen de documents et rapports existants	Cet examen consiste à étudier les documents existants, notamment les informations quantitatives et qualitatives sur le projet, ses produits et ses effets directs : documents issus des activités de renforcement des capacités, rapports aux donateurs, enregistrements numériques et autres données probantes.	Les informations existent déjà et sont accessibles à faible coût.	Rassembler et analyser des documents peut prendre beaucoup de temps. Les données recueillies peuvent être difficiles à codifier et à analyser. Il est difficile de vérifier la fiabilité et la validité des données.
Questionnaires	Les questionnaires permettent d'adopter une approche normalisée pour recueillir des informations sur un large éventail de sujets auprès d'un grand nombre ou d'une grande diversité de parties prenantes (généralement au moyen de techniques d'échantillonnage), afin d'obtenir, par exemple, des renseignements sur leurs attitudes, leurs convictions, leurs opinions, leurs perceptions ou leur niveau de satisfaction face aux moyens, produits et facteurs contextuels d'un projet.	Les questionnaires sont un bon moyen de réunir rapidement des données descriptives sur un large éventail de sujets à un coût relativement bas. Ils peuvent être plus faciles à analyser.	Les questionnaires peuvent s'accompagner de biais, comme celui de la désirabilité sociale. Ils peuvent brosser un tableau général, mais ils ne sont pas suffisamment détaillés. Ils livrent parfois des informations hors contexte. Les données peuvent souffrir de biais d'échantillonnage. Dans le cas des enquêtes en ligne, le nombre de personnes qui répondent n'est pas toujours maîtrisable.
Entretiens approfondis	Ces entretiens consistent à poser des questions en tête à tête, afin d'obtenir des informations détaillées sur les impressions ou les expériences d'une personne, ou d'en savoir plus sur ses réponses à des questionnaires ou des enquêtes.	Les entretiens approfondis permettent de couvrir un sujet de manière plus large et plus détaillée.	Les entretiens approfondis peuvent être difficiles à analyser. L'enquêteur risque d'influer sur les réponses des personnes interrogées.

Méthode	Description	Avantages	Inconvénients
Observation sur le terrain	L'observation sur le terrain suppose d'utiliser un formulaire pour consigner des informations précises sur place au sujet du fonctionnement d'un projet.	L'observation sur le terrain permet d'assister aux opérations pendant leur déroulement. Elle peut s'adapter aux événements qui surviennent.	Il peut être difficile d'interpréter les comportements observés. L'observation sur le terrain est sujette au biais de sélection du site.
Groupes de discussion	Un petit groupe (de 6 à 12 personnes) discute pour analyser les opinions et jugements des parties prenantes sur une activité, un processus, un projet ou une politique, ou encore pour recueillir des informations détaillées sur les besoins, les motivations, les intentions et les expériences du groupe.	Les groupes de discussion permettent de recueillir des informations qualitatives détaillées.	L'animateur doit être qualifié. Les informations ainsi recueillies peuvent être difficiles à analyser et à interpréter. Les informations risquent d'être déformées par le manque d'objectivité de l'animateur.
Personnes sources	Des entretiens approfondis qualitatifs sont menés, souvent en tête à tête, avec un large éventail de parties prenantes disposant de connaissances directes sur les opérations et le contexte de l'initiative. Ces spécialistes locaux peuvent fournir des renseignements et un éclairage particuliers sur les problèmes et recommander des solutions.	Les personnes sources peuvent donner des indications sur la nature des problèmes et recommander des solutions. Elles peuvent ouvrir différentes perspectives sur un ou plusieurs sujets.	Le choix des personnes sources peut introduire un biais d'échantillonnage. Il est nécessaire de disposer d'un moyen de vérifier ou de corroborer les informations.
Études de cas	Les études de cas consistent à examiner en détail des cas précis pour obtenir des informations approfondies afin de comprendre pleinement la dynamique opérationnelle, les activités, les produits, les effets directs et les interactions d'un projet de développement.	Les études de cas sont utiles pour bien examiner les facteurs qui contribuent à la réalisation des produits et des effets directs.	Les études de cas nécessitent beaucoup de temps et des ressources considérables, qui ne sont généralement pas disponibles pour des évaluations mandatées. Elles sont parfois difficiles à analyser et ne sont pas nécessairement reproductibles.

B. Enquête de l'OIM sur la durabilité de la réintégration

Le présent formulaire vise à déterminer dans quelle mesure le processus de réintégration d'un migrant est durable, autrement dit dans quelle mesure celui-ci a atteint un niveau d'autosuffisance économique, de stabilité sociale au sein de sa communauté et de bien-être psychosocial qui lui permet de faire face aux facteurs de (ré)émigration⁶⁵. Afin de couvrir tous les aspects de cette définition de la durabilité, les questions ci-après abordent les trois aspects de la réintégration : économique, social et psychosocial. Sans préjudice de l'importance que revêt l'aide fournie par l'OIM au titre des programmes AVRR/PARA, l'objectif principal n'est pas tant d'évaluer la satisfaction du migrant quant à l'aide de l'OIM pendant le processus de réintégration, que de déterminer la mesure dans laquelle la réintégration du migrant est durable.

Le questionnaire, qui se veut le plus court possible, permet au personnel de l'OIM de générer une note de réintégration composite (générale), ainsi que des notes distinctes sur la durabilité de la réintégration sous l'angle économique, social et psychosocial. L'exemple ci-dessous, tiré des réponses de trois participants dans le cadre du projet MEASURE de l'OIM, montre que l'expérience de la réintégration varie considérablement d'une personne à l'autre. Le système de notation permet de comprendre les besoins individuels en matière de réintégration sous un angle nouveau.

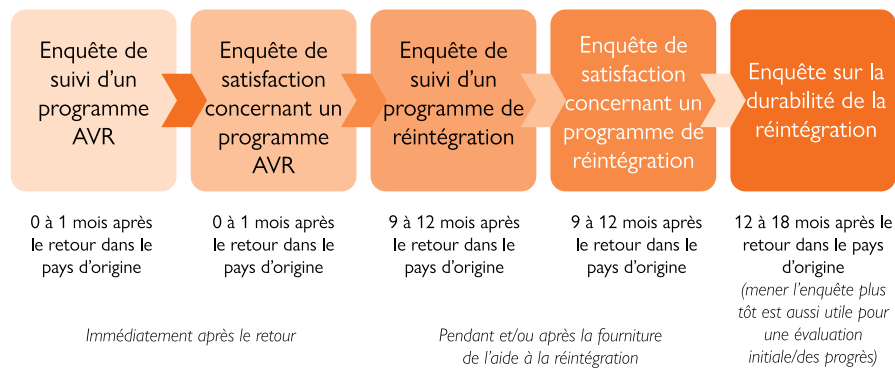


⁶⁵ Pour la définition que donne l'OIM de la réintégration durable, voir [Vers une approche intégrée de la réintégration dans le contexte du retour](#) (OIM, 2017).

Au niveau individuel, les notes peuvent être facilement visualisées, comme dans les graphiques ci-dessus. Ceux-ci illustrent l'intérêt programmatique des notes dimensionnelles : par exemple, alors que le migrant de retour éthiopien de 44 ans a besoin d'une aide importante sous tous les aspects de la réintégration, les notes montrent qu'il est particulièrement vulnérable sous l'angle économique. De la même manière, alors que le migrant de retour afghan de 19 ans est globalement très bien intégré, ses besoins psychosociaux appellent une attention particulière. Enfin, la migrante de retour iraquienne de 24 ans semble mieux intégrée sous l'angle social et psychosocial, mais une approche plus intensive en matière de réintégration économique s'impose.

Le système de notation et l'interprétation des notes obtenues sont expliqués plus en détail dans la Note méthodologique sur la notation de la durabilité de la réintégration. Pour obtenir un exemplaire de la Note méthodologique, veuillez contacter : MPAHQTeam@iom.int. La Note méthodologique fournit également d'autres orientations sur l'utilisation de l'enquête, notamment pour ce qui est du calendrier. Il est conseillé au personnel de l'OIM de lire la Note méthodologique avant de s'intéresser à l'enquête proprement dite, présentée ci-après.

Le présent formulaire doit être rempli par le personnel lors d'un entretien dirigé avec le bénéficiaire. L'enquête peut servir à des fins d'évaluation initiale/des progrès réalisés avant et pendant la fourniture de l'aide à la réintégration, ainsi qu'aux fins de l'évaluation finale de la durabilité après que l'aide à la réintégration a pris fin, comme indiqué ci-dessous :



Il est recommandé que cette enquête soit menée en personne par un membre du personnel qui n'est pas ou n'a pas été directement responsable de la fourniture de l'aide au retour au bénéficiaire. Cela augmentera la probabilité que les personnes interrogées expriment leurs sentiments sans hésitation, et permet ainsi d'éviter ce qu'on appelle le « biais de désirabilité sociale ».

Le présent document reprend les indicateurs et les questions utilisés et aide le personnel à interpréter correctement chaque indicateur. Le protocole d'enquête se trouve à la [page 3](#). Le modèle d'enquête, annoté pour faciliter la compréhension des indicateurs, se trouve aux [pages 4 à 13](#).

PROTOCOLE D'ENQUÊTE

L'enquête doit être menée dans un espace privé où les bénéficiaires se sentiront à l'aise pour revenir sur leur expérience et répondre à des questions potentiellement sensibles. Ils ne doivent jamais être forcés de répondre à une question et ont le droit d'interrompre l'entretien à tout moment.

Protocole :

1. Avant l'entretien, le membre du personnel remplit le **profil** et la **section 1** du questionnaire. Il y a lieu de vérifier ces informations auprès du bénéficiaire et de répondre à toute question en suspens dans ces sections. Les catégories « sélectionnées » dans la section 1 déterminent la composition du questionnaire qui sera soumis ultérieurement à chaque migrant de retour. (Le personnel ne pose que les questions des parties « sélectionnées » dans la section 1).
2. L'enquêteur lit **l'énoncé de la consigne** au bénéficiaire et demande son **consentement**⁶⁶. S'il l'obtient, il passe à la **section 2**.
3. Pour toutes les questions : l'enquêteur lit la **question** à voix haute.
4. L'enquêteur respecte les **instructions** qui figurent sous chaque question :

« **Lire les énoncés** » signifie que l'enquêteur **doit lire** les réponses possibles et permettre à la personne interrogée de choisir celle qui convient le mieux.

« **Ne pas lire les énoncés** » signifie que l'enquêteur **ne doit pas lire** la liste des réponses possibles à la personne interrogée mais laisser celle-ci répondre librement. Puis il choisit la ou les réponses les plus approchantes.

« **Choisir une réponse** » signifie qu'il n'y a qu'**une seule** réponse à la question.

« **Choisir toutes les réponses qui conviennent** » signifie qu'il est possible de donner **plusieurs** réponses.

5. L'enquêteur coche les cases correspondant aux réponses et prend des notes.
6. Si les réponses choisies renvoient aux questions de suivi (par exemple, à la question n° 9), l'enquêteur passe à la question de suivi (indiquée par le numéro de la question entre parenthèses, par exemple « (10) »).

Durabilité de la réintégration		
ASPECTS ÉCONOMIQUES Les questions 1 à 10 contiennent des indicateurs de la réintégration économique, laquelle contribue à l'autosuffisance économique		
Questions	Réponses	Notes
<p>1 Êtes-vous satisfait(e) de votre situation économique actuelle ? (Situation économique globale, autoévaluée par la personne interrogée)</p> <p>Choisir une réponse Ne pas lire les énoncés des réponses</p>	<p><input type="checkbox"/> Très satisfait(e) <input type="checkbox"/> Satisfait(e) <input type="checkbox"/> Plutôt satisfait(e) <input type="checkbox"/> Insatisfait(e) → veuillez expliquer <input type="checkbox"/> Très insatisfait(e) → veuillez expliquer <input type="checkbox"/> Je ne souhaite pas répondre</p>	<p>Pour les besoins du personnel, et les explications de suivi. Les informations figurant dans cette colonne ne sont pas toutes utilisées pour le calcul de la note, mais elles peuvent être utiles pour la gestion du dossier.</p>

1. Lire la question

2. Suivre les instructions (pour cette question précise, ne pas lire les réponses à voix haute)

3. Écouter l'intéressé(e)

4. Cocher la ou les réponses (pour cette question précise, une réponse seulement)

5. Noter les précisions lorsque cela est requis par le symbole →... ou toute autre information importante pour la gestion du dossier

⁶⁶ Lorsque les entretiens sont menés en personne, le consentement doit être donné par écrit. Lorsqu'il s'agit d'un entretien téléphonique, le bénéficiaire doit être invité à donner son consentement en connaissance de cause oralement et de façon explicite.

ENQUÊTE SUR LA DURABILITÉ DE LA RÉINTÉGRATION

À mener pendant et après la fourniture de l'aide à la réintégration⁶⁷

Le moment choisi pour mener l'enquête sur la durabilité de la réintégration dépend entièrement du programme.

Profil (à remplir par le personnel avant l'entretien)

Nom :	Pays de retour :
Numéro de dossier :	Adresse dans le pays de retour :
Date de retour :	Province/gouvernorat :
Date de naissance :	Communauté (si cartographiée) :
Âge au moment du retour :	Communauté de retour identique à la communauté d'origine ? <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
Sexe : <input type="checkbox"/> homme <input type="checkbox"/> femme	Date de l'entretien : __/__/20__
Pays à partir duquel le retour a eu lieu :	Lieu de l'entretien : <input type="checkbox"/> au bureau de l'OIM
Durée de l'absence du pays d'origine : _____ (années)	<input type="checkbox"/> appel téléphonique
Situation de vulnérabilité : <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> sur place (lieu de travail, maison du migrant, etc.)
Dans l'affirmative, veuillez préciser _____	

La liste des informations à recueillir sur le profil comprend des variables essentielles pour la gestion du dossier et la compréhension de l'expérience du retour et de la réintégration du bénéficiaire. Il est recommandé que le personnel recueille et vérifie ces informations avant de démarrer l'enquête sur la durabilité de la réintégration.

Énoncé de la consigne :

Si vous le voulez bien, je souhaiterais que vous me consacriez une quarantaine de minutes pour répondre à quelques questions sur votre vécu depuis votre retour au pays. Vos réponses aideront l'OIM à comprendre la situation des hommes et des femmes qui, comme vous, ont bénéficié d'une aide dans le cadre de programmes de réintégration. Elles sont importantes car elles nous permettront d'améliorer nos activités d'aide à ceux qui retournent au pays.

Il ne s'agit pas d'un test, il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Vous n'êtes pas obligé(e) de répondre aux questions, et vous pouvez vous arrêter quand vous le souhaitez. Si vous ne vous sentez pas à l'aise pour répondre à l'une ou l'autre de ces questions, n'hésitez pas à me le dire afin que nous puissions nous arrêter. Vos réponses resteront confidentielles. Elles n'auront aucune incidence sur l'aide future que nous vous fournirons. Nous vous remercions pour le temps que vous nous avez accordé.

Avec votre permission, pouvons-nous commencer ?

Les bénéficiaires ne sont jamais obligés de répondre à la moindre question, et ils ont le droit d'interrompre l'entretien à tout moment. Dans un tel cas, aucune de leurs réponses ne devra être prise en considération, car la durabilité de la réintégration ne peut être évaluée que si le questionnaire est complété dans son intégralité.

⁶⁷ L'enquête peut être réalisée à plusieurs reprises pour déterminer les progrès réalisés en matière de durabilité de la réintégration après le retour des migrants. Voir la Note méthodologique pour plus de précisions.

Durabilité de la réintégration			
ASPECTS ÉCONOMIQUES Les questions 1 à 10 concernent des indicateurs de la réintégration économique, qui contribuent à l'autosuffisance économique			
	Questions	Réponses	Notes
1	<p>Êtes-vous satisfait(e) de votre situation économique actuelle ? (Situation économique générale, autoévaluée par la personne interrogée)</p> <p>Choisir une réponse Ne pas lire les énoncés des réponses</p>	<p><input type="checkbox"/> Très satisfait(e) <input type="checkbox"/> Satisfait(e) <input type="checkbox"/> Moyennement satisfait(e) <input type="checkbox"/> Insatisfait(e) → veuillez expliquer <input type="checkbox"/> Très insatisfait(e) → veuillez expliquer <input type="checkbox"/> Je ne souhaite pas répondre</p>	<p>Pour les besoins du personnel et les explications de suivi</p>
2	<p>Depuis votre retour, à quelle fréquence avez-vous dû réduire la quantité ou la qualité des aliments que vous consommez en raison de leur coût ? (Le rationnement alimentaire comme stratégie de réduction des coûts est un indicateur révélateur d'une situation économique instable.)</p> <p>Choisir une réponse Ne pas lire les énoncés des réponses</p>	<p><input type="checkbox"/> Très souvent <input type="checkbox"/> Souvent <input type="checkbox"/> Parfois <input type="checkbox"/> Rarement <input type="checkbox"/> Jamais <input type="checkbox"/> Je ne souhaite pas répondre</p>	<p>Étant donné que cet indicateur est transversal (il a également des incidences sur les aspects sociaux et économiques de la réintégration), sa pondération est plus importante dans le système de notation afin de refléter son importance globale en tant que facteur déterminant de la durabilité de la réintégration. Voir la Note méthodologique pour plus d'informations.</p>
3	<p>Êtes-vous en mesure d'emprunter de l'argent si vous en avez besoin ? (Idée que se fait la personne interrogée de l'offre de crédit, indépendamment de la source – banque, famille, amis, système de prêt traditionnel, microcrédit, etc. – et peu importe qu'elle y ait effectivement recours ou non)</p> <p>Choisir une réponse Ne pas lire les énoncés des réponses</p>	<p><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Je ne sais pas <input type="checkbox"/> Je ne souhaite pas répondre</p>	

	Questions	Réponses	Notes
4	<p>Empruntez-vous de l'argent ? À quelle fréquence ? (Comportement déclaré par la personne interrogée, indépendamment de la source du crédit et du montant – même les montants très modestes comptent)</p> <p>Choisir une réponse Ne pas lire les énoncés des réponses</p>	<input type="checkbox"/> Très souvent <input type="checkbox"/> Souvent <input type="checkbox"/> Parfois <input type="checkbox"/> Rarement <input type="checkbox"/> Jamais (je n'emprunte pas d'argent) <input type="checkbox"/> Je ne souhaite pas répondre	
5	<p>En moyenne, lequel de ces montants est plus élevé : celui de vos dépenses mensuelles ou celui de vos dettes ? (La comparaison nous permet de savoir si la personne interrogée est capable de couvrir ses dépenses mensuelles grâce à ses revenus, ou si elle a recours à des prêts pour pourvoir à ses besoins élémentaires, ce qui constitue un comportement bien moins durable)</p> <p>Choisir une réponse Ne pas lire les énoncés des réponses</p>	<input type="checkbox"/> Je n'ai pas de dettes <input type="checkbox"/> Mes dettes sont plus élevées <input type="checkbox"/> Mes dépenses sont plus importantes <input type="checkbox"/> Je ne souhaite pas répondre <input type="checkbox"/> s.o.	
6	<p>Comment évalueriez-vous votre accès aux possibilités d'emploi et de formation ? (Perception de la capacité personnelle d'accès à des possibilités de revenus – emplois, cours de développement des compétences, etc.)</p> <p>Choisir une réponse Ne pas lire les énoncés des réponses</p>	<input type="checkbox"/> Très bon <input type="checkbox"/> Bon <input type="checkbox"/> Correct <input type="checkbox"/> Mauvais <input type="checkbox"/> Très mauvais <input type="checkbox"/> Je ne sais pas	
7	<p>Travaillez-vous actuellement ? (Emploi salarié ou emploi indépendant, formel ou informel. Si la personne interrogée suit actuellement une formation non rémunérée ou qu'elle est scolarisée, choisir « s.o. »)</p> <p>Choisir une réponse Ne pas lire les énoncés des réponses</p>	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Je ne souhaite pas répondre <input type="checkbox"/> s.o.	

	Questions	Réponses	Notes
8	<p>Possédez-vous l'un des biens productifs suivants ? (Les biens productifs constituent une base potentielle pour une activité génératrice de revenus. Les catégories étant différentes selon le contexte, il est suggéré que les enquêteurs prennent en considération le potentiel des biens dans l'économie locale et qu'ils adaptent les réponses en conséquence. Aux fins de la notation, il importe uniquement de savoir si la personne interrogée possède (oui) ou ne possède pas (non) un bien productif quelconque. Toutefois, savoir précisément quel bien elle possède facilitera la prise en charge et la consultation de réintégration.)</p> <p>Choisir toutes les réponses qui s'appliquent Lire les énoncés des réponses</p>	<input type="checkbox"/> Terres <input type="checkbox"/> Animaux <input type="checkbox"/> Arbres (fruits, fruits à coque, etc.) <input type="checkbox"/> Bâtiments et structures <input type="checkbox"/> Véhicules <input type="checkbox"/> Équipement et outils <input type="checkbox"/> Autre – veuillez expliquer → <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Je ne souhaite pas répondre	
9	<p>Êtes-vous actuellement à la recherche d'un emploi ? (Peu importe que la personne interrogée travaille actuellement ou non. Elle pourrait être salariée mais mécontente de ses conditions ou de son salaire actuels, etc., et être à la recherche d'autres possibilités.)</p> <p>Choisir une réponse Ne pas lire les énoncés des réponses</p>	<input type="checkbox"/> Oui (veuillez passer à la Q10) <input type="checkbox"/> Non (veuillez passer à la Q11) <input type="checkbox"/> Je ne souhaite pas répondre (Q11)	<p>Si la réponse est OUI, veuillez passer à la Q10. Si c'est NON ou JE NE SOUHAITE PAS RÉPONDRE, veuillez sauter la Q10, et passer à la Q11.</p>
10	<p>Pourquoi êtes-vous à la recherche d'un nouvel emploi ?</p> <p>Seulement si la personne interrogée a répondu « oui » à la question précédente Choisir toutes les réponses qui s'appliquent Ne pas lire les énoncés des réponses</p>	<input type="checkbox"/> Au chômage <input type="checkbox"/> Mécontent(e) du travail dans l'emploi actuel <input type="checkbox"/> Mécontent(e) des conditions de travail (lieu, horaires de travail, etc.) <input type="checkbox"/> Mécontent(e) du salaire tiré de l'emploi actuel <input type="checkbox"/> Autre – veuillez expliquer →	

	Questions	Réponses	Notes
	<p>ASPECTS SOCIAUX Les questions 11 à 21 concernent des indicateurs de réintégration sociale, qui rendent compte du degré de stabilité sociale atteint au sein de la communauté, notamment pour ce qui est de l'accès aux services dans les domaines du logement, de l'éducation, de la justice, de la santé et d'autres services d'infrastructure publique.</p>		
11	<p>Comment évalueriez-vous votre accès au logement dans votre communauté ? (Autoévaluation de la capacité à trouver un logement/changer de logement et à se payer un logement)</p> <p>Choisir une réponse Ne pas lire les énoncés des réponses</p>	<input type="checkbox"/> Très bon <input type="checkbox"/> Bon <input type="checkbox"/> Correct <input type="checkbox"/> Mauvais <input type="checkbox"/> Très mauvais <input type="checkbox"/> Je ne sais pas <input type="checkbox"/> Je ne souhaite pas répondre	
12	<p>Comment évalueriez-vous le niveau de confort du logement dans lequel vous vivez aujourd'hui ? (Autoévaluation du niveau de confort du logement – sécurité, propreté, taille, quartier et autres conditions)</p> <p>Choisir une réponse Lire les énoncés des réponses au besoin</p>	<input type="checkbox"/> Très bon <input type="checkbox"/> Bon <input type="checkbox"/> Moyen <input type="checkbox"/> Mauvais <input type="checkbox"/> Très mauvais <input type="checkbox"/> Je ne souhaite pas répondre	
13	<p>Comment évalueriez-vous l'accès à l'éducation dans votre communauté ? (Autoévaluation de la capacité à prendre part aux activités, programmes et cours éducatifs, etc.)</p> <p>Choisir une réponse Ne pas lire les énoncés des réponses</p>	<input type="checkbox"/> Très bon <input type="checkbox"/> Bon <input type="checkbox"/> Correct <input type="checkbox"/> Mauvais <input type="checkbox"/> Très mauvais <input type="checkbox"/> Je ne sais pas <input type="checkbox"/> Je ne souhaite pas répondre	
14	<p>Tous les enfants d'âge scolaire de votre ménage vont-ils actuellement à l'école ? (Il s'agit des enfants dont le bénéficiaire est un parent ou un tuteur, ainsi que des autres enfants du ménage.)</p> <p>Choisir une réponse Ne pas lire les énoncés des réponses</p>	<input type="checkbox"/> Oui (choisir également cette réponse s'il n'y a pas d'enfants à la maison) <input type="checkbox"/> Non – certains mais pas tous → veuillez expliquer <input type="checkbox"/> Aucun → veuillez expliquer <input type="checkbox"/> Je ne souhaite pas répondre	

	Questions	Réponses	Notes
15	<p>Comment évalueriez-vous l'accès à la justice et aux services de maintien de l'ordre dans votre communauté ? (Autoévaluation de la capacité à faire appel à ces services ainsi qu'à leur protection et aux garanties données par les tribunaux, la police, l'armée, etc.)</p> <p>Choisir une réponse Ne pas lire les énoncés des réponses</p>	<input type="checkbox"/> Très bon <input type="checkbox"/> Bon <input type="checkbox"/> Correct <input type="checkbox"/> Mauvais <input type="checkbox"/> Très mauvais <input type="checkbox"/> Je ne sais pas <input type="checkbox"/> Je ne souhaite pas répondre	
16	<p>Possédez-vous au moins un document d'identification ? (Passeport, document d'identité national ou local, certificat de naissance, etc. – adapter en fonction du contexte local.)</p> <p>Choisir une réponse Ne pas lire les énoncés des réponses</p>	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Je ne sais pas <input type="checkbox"/> Je ne souhaite pas répondre	
17	<p>Comment évalueriez-vous l'accès à la documentation (pièces d'identité, certificats de naissance, etc.) dans votre communauté ? (Autoévaluation de la capacité à demander et à recevoir des documents personnels émis par l'État)</p> <p>Choisir une réponse Ne pas lire les énoncés des réponses</p>	<input type="checkbox"/> Très bon <input type="checkbox"/> Bon <input type="checkbox"/> Correct <input type="checkbox"/> Mauvais <input type="checkbox"/> Très mauvais <input type="checkbox"/> Je ne sais pas <input type="checkbox"/> Je ne souhaite pas répondre	
18	<p>Comment évalueriez-vous l'accès à l'eau potable dans votre communauté ? (Autoévaluation de la capacité à accéder à l'eau propre à la consommation et à l'hygiène et de la capacité à l'utiliser)</p> <p>Choisir une réponse Ne pas lire les énoncés des réponses</p>	<input type="checkbox"/> Très bon <input type="checkbox"/> Bon <input type="checkbox"/> Correct <input type="checkbox"/> Mauvais <input type="checkbox"/> Très mauvais <input type="checkbox"/> Je ne sais pas <input type="checkbox"/> Je ne souhaite pas répondre	

	Questions	Réponses	Notes
19	<p>Comment évalueriez-vous l'accès aux soins de santé dans votre communauté ? (Autoévaluation de la capacité à accéder aux services médicaux et à en bénéficier)</p> <p>Choisir une réponse Ne pas lire les énoncés des réponses</p>	<input type="checkbox"/> Très bon <input type="checkbox"/> Bon <input type="checkbox"/> Correct <input type="checkbox"/> Mauvais → veuillez expliquer <input type="checkbox"/> Très mauvais → veuillez expliquer <input type="checkbox"/> Je ne souhaite pas répondre	<p><i>Veuillez expliquer pourquoi les soins de santé ne vous sont pas facilement accessibles :</i></p> <input type="checkbox"/> Pas d'établissement de soins de santé à proximité <input type="checkbox"/> Ils sont trop chers <input type="checkbox"/> Ils sont trop loin <input type="checkbox"/> Autre :
20	<p>Quelle est la qualité des soins de santé auxquels vous avez accès ? (Autoévaluation de la qualité des soins que le bénéficiaire peut recevoir)</p> <p>Choisir une réponse Lire les énoncés des réponses au besoin</p>	<input type="checkbox"/> Très bonne <input type="checkbox"/> Bonne <input type="checkbox"/> Correcte <input type="checkbox"/> Mauvaise <input type="checkbox"/> Très mauvaise <input type="checkbox"/> Je ne sais pas <input type="checkbox"/> Je ne souhaite pas répondre	
21	<p>L'accès général aux services publics est déterminé à partir de la moyenne des réponses aux questions ci-dessus (Q13, 15, 17, 18 et 19).</p>		
<p>ASPECTS PSYCHOSOCIAUX Les questions 22 à 32 concernent des indicateurs de la réintégration psychosociale, lesquels englobent les éléments émotionnels et psychologiques de la réintégration.</p>			
22	<p>À quelle fréquence êtes-vous invité(e) ou participez-vous à des activités sociales (fêtes, mariages ou autres événements) dans votre communauté ? (Tant les invitations que la participation importent, car elles indiquent la solidité des liens personnels avec la communauté.)</p> <p>Choisir une réponse Ne pas lire les énoncés des réponses</p>	<input type="checkbox"/> Très souvent <input type="checkbox"/> Souvent <input type="checkbox"/> Parfois <input type="checkbox"/> Rarement <input type="checkbox"/> Jamais <input type="checkbox"/> Je ne souhaite pas répondre	

	Questions	Réponses	Notes
23	<p>Comment considérez-vous votre réseau de soutien ? Pouvez-vous compter sur lui ? (Autoévaluation du réseau de soutien qui peut apporter une aide émotionnelle et pratique en cas de besoin, quelle que soit la nature/l'importance/la solidité du soutien dans les faits.)</p> <p>Choisir une réponse Ne pas lire les énoncés des réponses</p>	<input type="checkbox"/> Très bon – réseau très solide <input type="checkbox"/> Bon <input type="checkbox"/> Correct <input type="checkbox"/> Mauvais <input type="checkbox"/> Très mauvais – un réseau très précaire <input type="checkbox"/> Je ne sais pas <input type="checkbox"/> Je ne souhaite pas répondre	
24	<p>Avez-vous le sentiment de faire partie de la communauté au sein de laquelle vous vivez actuellement ? (Sentiment personnel d'appartenance.)</p> <p>Choisir une réponse Ne pas lire les énoncés des réponses</p>	<input type="checkbox"/> Je suis d'accord – je pense sincèrement que je fais partie de la communauté <input type="checkbox"/> Je suis plutôt d'accord <input type="checkbox"/> Je ne suis ni d'accord ni pas d'accord <input type="checkbox"/> Je ne suis pas vraiment d'accord <input type="checkbox"/> Je ne suis pas du tout d'accord – je ne me sens pas du tout appartenir à la communauté <input type="checkbox"/> Je ne sais pas <input type="checkbox"/> Je ne souhaite pas répondre	
25	<p>Dans quelle mesure considérez-vous que vous et votre famille êtes physiquement en sécurité pendant les activités quotidiennes à l'extérieur ? (Perception de la sécurité physique face à la violence et à la persécution et d'autres formes d'insécurité. Elle peut découler de l'appartenance à un groupe social ou uniquement du statut de migrant de retour.)</p> <p>Choisir une réponse Ne pas lire les énoncés des réponses</p>	<input type="checkbox"/> Je me sens en sécurité tout le temps <input type="checkbox"/> Je me sens en sécurité la plupart du temps <input type="checkbox"/> Neutre <input type="checkbox"/> Je ne me sens pas en sécurité la plupart du temps <input type="checkbox"/> Je ne me sens jamais en sécurité <input type="checkbox"/> Je ne souhaite pas répondre	<p>Étant donné que cet indicateur est transversal (il a également des incidences sur les aspects sociaux et économiques de la réintégration), sa pondération est plus importante dans le système de notation afin de refléter son importance globale en tant que facteur déterminant de la durabilité de la réintégration.</p>

	Questions	Réponses	Notes
26	<p>Êtes-vous souvent aux prises avec de graves tensions ou conflits avec votre famille depuis votre retour ? (Perception de la fréquence. Chaque famille connaît des conflits, dont la fréquence varie d'une famille à l'autre – cette question s'intéresse aux conflits et aux tensions que le bénéficiaire juge personnellement importants et perturbants, et qui, en conséquence, entravent son processus de réintégration. Ces tensions pourraient être nouvelles ou antérieures au retour.)</p> <p>Choisir une réponse Ne pas lire les énoncés des réponses</p>	<p><input type="checkbox"/> Très souvent <input type="checkbox"/> Souvent <input type="checkbox"/> Parfois <input type="checkbox"/> Rarement <input type="checkbox"/> Jamais <input type="checkbox"/> Je ne souhaite pas répondre</p>	<p>Pour le suivi dans le cadre de la gestion du dossier : les tensions sont-elles plus nombreuses qu'avant votre expérience de la migration ?</p>
27	<p>Vous sentez-vous victime de discrimination depuis votre retour ? (Autoévaluation de la fréquence ; aucune information supplémentaire ou aucun exemple précis de discrimination n'est nécessaire.) Définition : la discrimination se traduit par l'incapacité de jouir de droits et de libertés sans distinction aucune, notamment de race, de couleur, de sexe, de langue, de religion, d'opinion politique ou de toute autre opinion, d'origine nationale ou sociale, de fortune, de naissance ou toute autre situation.</p> <p>Choisir une réponse Ne pas lire les énoncés des réponses</p>	<p><input type="checkbox"/> Jamais <input type="checkbox"/> Très rarement <input type="checkbox"/> Parfois →..... veuillez expliquer <input type="checkbox"/> Très souvent →..... veuillez expliquer <input type="checkbox"/> Je ne souhaite pas répondre</p>	<p>Suivi : dans l'affirmative, veuillez expliquer.</p>
28	<p>Éprouvez-vous souvent les sentiments suivants ?</p> <ul style="list-style-type: none"> – Colère – Tristesse – Peur – Stress – Solitude – Faible estime de soi – Difficulté de concentration <p>(Signes de désarroi psychosocial ; la réponse doit porter sur la fréquence de ces symptômes.)</p> <p>Lire les énoncés des réponses Choisir une réponse</p>	<p><input type="checkbox"/> Jamais <input type="checkbox"/> Très rarement <input type="checkbox"/> Parfois →..... veuillez expliquer <input type="checkbox"/> Très souvent →..... veuillez expliquer <input type="checkbox"/> Je ne souhaite pas répondre</p>	

	Questions	Réponses	Notes
29	<p>Souhaiteriez-vous recevoir un soutien psychologique spécialisé ? (Un tel soutien pourrait notamment prendre la forme de consultations informelles ou formelles. Ne fait pas exclusivement référence à des psychothérapies.)</p> <p>Choisir une réponse Ne pas lire les énoncés des réponses</p>	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Je ne sais pas <input type="checkbox"/> Je ne souhaite pas répondre	
30	<p>Pensez-vous que vous êtes capable de rester dans ce pays et d'y vivre ? (L'accent mis sur la capacité, par opposition au souhait, de rester dans le pays d'origine se trouve dans la définition que donne l'OIM de la réintégration durable : « Une fois qu'ils sont durablement réintégrés, les migrants de retour sont capables de prendre des décisions en matière de migration par choix, et non par nécessité ».)</p> <p>Choisir une réponse Ne pas lire les énoncés des réponses</p>	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non (veuillez passer à la Q32) <input type="checkbox"/> Je ne sais pas <input type="checkbox"/> Je ne souhaite pas répondre	<p>Étant donné que cet indicateur est transversal (il a également des incidences sur les aspects sociaux et économiques de la réintégration), sa pondération est plus importante dans le système de notation afin de refléter son importance globale en tant que facteur déterminant de la durabilité de la réintégration.</p>
31	<p>Qu'est-ce qui vous fait penser cela ? (Distinction importante entre la nécessité et le souhait de partir – traduisant la capacité du bénéficiaire à gérer les facteurs de réémigration dans le pays d'origine. S'il exprime tant le souhait que la nécessité de partir, veuillez choisir la raison principale. Par exemple, si un bénéficiaire peine à trouver un emploi, qu'il n'est pas en mesure de pourvoir à ses besoins fondamentaux et que sa petite amie en Belgique lui manque, veuillez choisir « nécessité » – car l'incapacité à mettre en place un mode de vie durable est la principale raison qui sous-tend le souhait de partir.)</p> <p>Uniquement si le bénéficiaire répond « non » à la question ci-dessus Choisir une réponse Ne pas lire les énoncés des réponses</p>	<input type="checkbox"/> Mes amis/des membres de ma famille ailleurs me manquent ; facteurs culturels ; désir de poursuivre ses études à l'étranger (SOUHAITE PARTIR) <input type="checkbox"/> Manque d'emplois ; insécurité ; revenus faibles ; inexistence de services de base ; pression familiale (RESSENT LE BESOIN DE PARTIR)	

	Questions	Réponses	Notes
32	<p>Qui sont les personnes et les organisations qui vous soutiennent dans cette communauté ?</p> <p>Choisir toutes les questions qui s'appliquent Ne pas lire les énoncés des réponses dans un premier temps</p>	<input type="checkbox"/> Famille <input type="checkbox"/> Amis <input type="checkbox"/> Organisations et dirigeants religieux <input type="checkbox"/> Dirigeants communautaires <input type="checkbox"/> Collègues de travail <input type="checkbox"/> OIM <input type="checkbox"/> ONG <input type="checkbox"/> Autres migrants de retour <input type="checkbox"/> Autre – veuillez expliquer → <input type="checkbox"/> Personne.	

C. Modèle de mandat d'évaluation

INTITULÉ [ÉVALUATION A MI-PAROURS, ÉVALUATION FINALE OU AUTRE DU « PROJET »]

Demandeur : Indiquez qui demande le rapport d'évaluation.

Contexte de l'évaluation

Rédigez quelques paragraphes sur le contexte de l'évaluation. Quelques paragraphes sur le(s) projet(s) à évaluer et une description générale du contexte politique, environnemental, social, économique et juridique dans lequel le projet est mis en œuvre sont généralement suffisants.

Finalité de l'évaluation

Dans cette section, expliquez brièvement pourquoi l'évaluation est menée et pourquoi elle est effectuée à ce moment précis. Indiquez à qui elle s'adresse ainsi que la façon dont elle sera utilisée.

Voici quelques exemples de destinataires et d'utilisations :

- L'évaluation est menée à l'intention des responsables, pour qu'ils puissent améliorer la mise en œuvre d'un ensemble d'activités, de projets ou de programmes en cours.
- L'évaluation est menée à l'intention des parties prenantes, pour qu'elles puissent déterminer la pertinence d'un projet pour les bénéficiaires ciblés ainsi que les modalités d'obligation redditionnelle à leur égard.
- L'évaluation est menée à l'intention de l'équipe du projet, pour qu'elle puisse dégager des enseignements et des pratiques exemplaires d'un ensemble d'activités une fois celles-ci terminées.
- L'évaluation est menée à l'intention d'un donateur, pour qu'il puisse déterminer si les fonds qu'il a versés pour un ensemble d'activités ont été utilisés de manière optimale.
- L'évaluation est menée à l'intention de la direction, pour qu'elle puisse déterminer l'efficacité organisationnelle dans la mise en œuvre d'une stratégie.

Il est assez courant qu'une évaluation soit effectuée à l'intention de divers destinataires : administrateurs du projet, direction, parties prenantes et donateurs, par exemple. Dans ce cas, mentionnez les principaux destinataires et décrivez les différentes utilisations envisagées. Gardez à l'esprit le principe d'intentionnalité, selon lequel une évaluation ne doit être effectuée que s'il existe une intention claire d'en exploiter les constatations (voir les normes du GNUE en matière d'évaluation dans le système des Nations Unies).

Portée de l'évaluation

Décrivez brièvement ce sur quoi l'évaluation portera et ne portera pas. Il faut indiquer la période considérée (c'est-à-dire la période de l'intervention soumise à l'évaluation, et non la période dont on dispose pour achever l'évaluation), les phases du projet à examiner, ainsi que la zone géographique à couvrir. Si l'évaluation porte sur un projet en particulier, indiquez son intitulé. Précisez les exclusions – par exemple, si deux des six provinces dans lequel le projet est mis en œuvre sont exclues de l'évaluation parce qu'elles sont inaccessibles.

Assurez-vous que la portée de l'évaluation est suffisante pour atteindre la finalité visée. Par exemple, si la finalité est de déterminer l'optimisation des ressources, mais que seuls les trois premiers mois de la mise en œuvre sont évalués, il est peu probable que la finalité visée soit atteinte. De même, vérifiez que la portée de l'évaluation est réalisable compte tenu des limites imposées par les délais et les ressources.

Critères d'évaluation

Définissez précisément les critères sur lesquels reposera l'évaluation.

Questions de l'évaluation

Pour chaque critère, indiquez les questions auxquelles l'évaluateur devra répondre. Regroupez-les en fonction des critères. Elles doivent être adaptées aux besoins de l'évaluation.

Méthodologie de l'évaluation

Dans cette section, décrivez les méthodes de collecte et d'analyse des données qui seront utilisées pour réaliser l'évaluation. Reportez-vous à *l'annexe 4.A* pour une description de différentes méthodes. Indiquez comment l'évaluation traitera les thèmes transversaux suivants : approche de la programmation fondée sur les droits, prise en compte systématique des sexospécificités, vulnérabilité et durabilité environnementales, viabilité des résultats, action humanitaire fondée sur des principes, et intégration de la protection dans les interventions en cas de crise.

Gardez à l'esprit que les informations, dans cette section, doivent peut-être être générales, en attendant l'élaboration d'une méthodologie plus précise à l'issue des discussions menées avec l'évaluateur ou l'équipe d'évaluation sélectionné(e). C'est notamment le cas lorsque le responsable de l'évaluation n'a pas les connaissances techniques nécessaires et compte demander conseil à l'évaluateur sur le choix des méthodes les plus appropriées pour l'évaluation.

Enfin, indiquez que l'évaluation doit être conforme aux Principes relatifs à la protection des données de l'OIM, aux normes et règles du GNUE relatives aux évaluations, et aux directives déontologiques pertinentes.

Réalisations attendues de l'évaluation

Énumérez les réalisations auxquelles l'évaluation doit aboutir. Il s'agit habituellement d'un rapport initial, d'un exposé des constatations initiales, et d'un rapport final.

Plan de travail de l'évaluation

Dans cette section, décrivez les éléments suivants :

- Les activités à mener et le temps imparti (nombre de jours, de semaines ou de mois) pour achever chacune d'elles.
- Les rôles et responsabilités de chaque membre de l'équipe d'évaluation et des parties prenantes.
- Les procédures d'assurance qualité. Au minimum, il faut indiquer les points suivants : a) l'accord sur le cadre de référence final conclu entre le responsable de l'évaluation et l'évaluateur ou l'équipe d'évaluation ; b) l'examen, la révision et l'acceptation du rapport initial ; c) l'examen, la révision et l'acceptation du rapport final. Il est d'usage d'organiser une réunion de responsables au début du processus d'évaluation pour s'assurer que le responsable de l'évaluation, l'évaluateur ou l'équipe d'évaluation et les parties prenantes (le cas échéant) ont une compréhension commune du processus et des divers rôles et responsabilités. Il est également habituel de faire le bilan des constatations initiales et de les présenter à l'issue de la collecte et de l'analyse préliminaire des données. De la sorte, toute omission, erreur d'interprétation ou lacune flagrante peut être identifiée et rectifiée avant que l'évaluateur ne commence la rédaction du rapport final.

Ces informations peuvent revêtir la forme d'un descriptif ou être synthétisées dans le tableau ci-dessous. Si vous recourez au descriptif et au tableau, assurez-vous que les informations coïncident.

Activité	Jours	Responsable	Lieu	Jours/Semaines/Mois						
				1	2	3	4	5	6	
Indiquez les différentes activités à mener pendant l'évaluation.	Indiquez le nombre de jours nécessaires pour chaque activité.	Indiquez qui est chargé de mener à bien l'activité.	Indiquez où l'activité doit être menée.							
Exemple : Examiner les descriptifs de projet et les documents pertinents.	3	Évaluateur	À domicile							

Budget de l'évaluation

C'est au responsable de l'évaluation de décider s'il souhaite ajouter cette section. Dans certains contextes, il convient d'indiquer uniquement le budget total disponible pour l'évaluation, ou de fournir un budget plus détaillé (montant à verser à la réception et après acceptation de chaque réalisation, ou montant disponible pour les honoraires, les voyages, les indemnités journalières de subsistance, le matériel, la collecte des données, etc.). Dans d'autres cas, il peut être préférable de ne pas indiquer le budget et de laisser aux candidats le soin d'intégrer un budget dans leur proposition.

D. Liste de vérification concernant l'évaluation

Instructions : Cette liste de vérification explique les différentes étapes à suivre pendant l'évaluation et à quel moment ; il est essentiel de confirmer qu'aucune étape cruciale n'a été oubliée lors de l'évaluation.

Préparation de l'évaluation	
L'objectif général et la finalité de l'évaluation ont été définis (analyse des résultats du programme AVRR et responsabilité ; étude de nouvelles modalités de mise en œuvre, etc.).	<input type="checkbox"/>
L'objet et la portée de l'évaluation ont été définis (l'objet concerne principalement les critères d'évaluation que sont la pertinence, l'efficacité, le rapport coûts-avantages, l'efficacité, les effets directs, la viabilité et l'impact à long terme du programme AVRR).	<input type="checkbox"/>
Une décision a été prise quant à la question de savoir si l'évaluation sera menée par un évaluateur interne ou externe et si la dotation budgétaire est garantie.	<input type="checkbox"/>
Les méthodes de collecte de données (examen des documents et des rapports existants ; questionnaires ; entretiens approfondis ; évaluation sur le terrain ; groupes de discussion ; personnes sources ; études de cas) ont été définies conformément au calendrier et aux ressources disponibles pour l'évaluation.	<input type="checkbox"/>
<p>Le mandat d'évaluation a été rédigé compte tenu des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La section Contexte résume le contexte dans lequel s'inscrit le projet à évaluer. Les effets directs et les produits attendus des projets sont indiqués car ils font partie des principaux éléments de référence de l'évaluation (dresser une liste des indicateurs comporterait trop de détails, sauf si quelques indicateurs seulement sont énumérés dans le descriptif de projet initial). - Le ou les objectifs de l'évaluation précisent les raisons pour lesquelles l'évaluation est menée, sa nature et le produit sur lequel elle est censée déboucher, le public visé, l'utilisation qui sera faite de l'évaluation et la participation des parties prenantes à l'évaluation. - La section Méthodologie traite avec précision de l'approche adoptée pour la collecte et l'analyse des données, afin que la décision quant à la durée et les techniques à appliquer pendant l'évaluation soient conformes au budget disponible (étant entendu que les coûts peuvent être élevés si beaucoup d'entretiens sont menés avec des migrants de retour dans différents pays d'origine). - Le rôle des diverses parties à l'évaluation (OIM, partenaires du projet, bénéficiaires – le cas échéant, comités de pilotage) est clairement défini, de façon que chacune connaisse ses responsabilités et ce qui est attendu d'elle, par exemple fournir des informations sur la gestion du projet, permettre l'accès aux documents concernant le projet, ou recueillir des données auprès du gouvernement. - Le budget énonce (si possible en détail) les ressources requises pour mener l'évaluation, notamment les frais de consultant éventuels et les coûts liés à la collecte de données et aux enquêtes ; les ressources en nature (comme le transport ou le soutien administratif) qui seront mises à la disposition de l'équipe d'évaluation doivent être clairement indiquées. - La composition de l'équipe est précisée (évaluateur unique ou équipe possédant diverses compétences et spécialités). - Les prestations fournies aux différentes étapes du processus d'évaluation (plan de travail, rapport initial, rapport à mi-parcours, rapport final et recommandations) sont incluses. 	<input type="checkbox"/>

<ul style="list-style-type: none"> - Le calendrier indique dans l'ordre chronologique les dates auxquelles certaines activités doivent être menées à bien, compte tenu des risques éventuels qui pourraient avoir une incidence sur le calendrier de l'évaluation (impossibilité d'entrer en contact avec des migrants aux fins de suivi après leur retour, etc.). - Les aspects transversaux pertinents, tels que les sexospécificités et les droits de l'homme, sont dûment pris en considération dans le mandat et dans l'évaluation dans son ensemble. - Les Principes relatifs à la protection des données sont intégrés dans la méthodologie de l'évaluation. - Un cadre éthique est établi en vue de l'inclusion des groupes vulnérables. - Respect des normes, règles et directives en matière d'éthique pour les évaluations et les évaluateurs du GNUE⁶⁸. 	
Gestion et mise en œuvre des évaluations	
<p>Le consultant ou l'équipe chargé(e) de l'évaluation a été choisi(e) sur la base des considérations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le ou les évaluateurs ont suivi les études et les formations appropriées pour réaliser l'évaluation (sciences sociales, formation spécialisée en évaluation, gestion de projet, statistiques sociales ou recherche et analyse statistiques, connaissances spécialisées, par exemple dans le domaine de l'économie ou du microcrédit selon la nature de l'évaluation) ; - Le ou les évaluateurs ont la formation et l'expérience nécessaires dans le domaine de l'AVRR ou des évaluations de l'OIM ou de l'ONU en général, et en ce qui concerne les différentes méthodologies définies pour la collecte des données en particulier ; - Le ou les évaluateurs possèdent une connaissance des autres domaines à évaluer (par exemple, les politiques et lois relatives à l'AVRR) ainsi que du contexte local (pays d'accueil par rapport au pays d'origine, situation sociale et économique, politiques de sécurité et de stabilisation) dans lequel l'évaluation est menée ; - Le ou les évaluateurs possèdent les compétences appropriées en matière de communication orale et écrite ; - Si le ou les évaluateurs ont accès à des informations confidentielles, un accord de confidentialité doit avoir été conclu avec eux. 	<input type="checkbox"/>
<p>Un atelier préparatoire a été organisé pour examiner des aspects pertinents de l'évaluation, par exemple pour préciser les rôles et la coordination des diverses parties prenantes (surtout dans le cas d'approches participatives).</p>	<input type="checkbox"/>
<p>Le ou les évaluateurs du projet ont été présentés à l'équipe du projet AVRR et aux autres parties prenantes et ont été informés de la nature et de l'objectif de l'évaluation.</p>	<input type="checkbox"/>
<p>Au besoin, une aide est fournie à l'évaluateur ou aux évaluateurs par l'équipe du projet AVRR tout au long du processus de collecte de données (par exemple en organisant des entretiens avec les migrants et d'autres acteurs, en identifiant les personnes à interroger pour les questionnaires, en organisant des visites sur les lieux de travail des migrants de retour ou des réunions avec eux).</p>	<input type="checkbox"/>
<p>Des réunions de suivi sont organisées entre l'équipe chargée de la réintégration et le ou les évaluateurs en vue d'assurer un suivi des travaux et d'apporter des contributions, s'il y a lieu, dans le respect de l'indépendance de l'évaluateur.</p>	<input type="checkbox"/>
<p>Si cela est prévu dans le mandat, le rapport initial et/ou un rapport intermédiaire est communiqué à l'équipe du projet AVRR ou au Chef de mission ou aux parties prenantes pour observations.</p>	<input type="checkbox"/>

68 Voir [Normes et règles d'évaluation](#) (GNUE, 2016).

Le rapport d'évaluation final répond clairement aux objectifs de l'évaluation, est présenté selon une structure logique et présente des résultats fondés sur des éléments factuels, des conclusions, des recommandations et des enseignements.	<input type="checkbox"/>
L'équipe du projet a la possibilité de donner son avis sur le contenu, la structure et la longueur du rapport, en gardant à l'esprit l'indépendance des évaluateurs en ce qui concerne les constatations et recommandations du rapport.	<input type="checkbox"/>
Un contrôle de la qualité du rapport d'évaluation final est effectué préalablement à sa publication, ainsi qu'une révision visant à s'assurer que le rapport répond aux objectifs de l'évaluation, qu'il a été bien préparé et qu'il est clairement présenté ⁶⁹ .	<input type="checkbox"/>
Les constatations et les recommandations du rapport final sont examinées en coordination avec les parties prenantes concernées.	<input type="checkbox"/>
Une séance de bilan (par exemple, un atelier ou une conférence) est organisée à l'intention du donateur, du gouvernement national, des partenaires et d'autres parties prenantes sur les résultats de l'évaluation et un éventuel suivi. Le rapport est mis à la disposition des autres bureaux de pays, du Siège de l'OIM et des partenaires pour une future mise en commun de pratiques exemplaires.	<input type="checkbox"/>
Des mesures concrètes visant à donner suite aux recommandations sont discutées avec les acteurs pour lesquels l'évaluation a été conduite.	<input type="checkbox"/>

⁶⁹ Les listes de vérification concernant le contrôle de la qualité du mandat d'évaluation et des rapports d'évaluation sont disponibles à l'adresse [IOM Evaluation Webpage/technical references](#).

Annexe 5 : Exemple de grille de faisabilité complète

Aspects	Approches possibles	Cas où l'approche est utile	Critère 1 : Niveau individuel	Critère 2 : Niveau communautaire	Critère 3 : Niveau structurel
Économique	Aide en espèces.	Niveau élevé d'endettement non productif ; absence d'activités génératrices de revenus ou insuffisance de celles-ci ; situation d'extrême vulnérabilité ; lieu de vie éloigné ou dont l'accès est limité.	<input type="checkbox"/> La personne interrogée présente des vulnérabilités urgentes et immédiates liées à sa communauté. <input type="checkbox"/> La fourniture d'une aide en espèces ne mettrait pas la personne en danger. <input type="checkbox"/> L'aide en espèces sera suffisante pour permettre au migrant de retour de sortir de son cycle d'endettement.	<input type="checkbox"/> D'autres membres de la communauté reçoivent une aide en espèces. <input type="checkbox"/> Il y a peu de risques de tensions entre migrants et non-migrants concernant la fourniture d'une aide en espèces.	<input type="checkbox"/> Il existe des infrastructures permettant de fournir en toute sécurité une aide en espèces (comme des cartes SIM).
	Assistance non monétaire.	Niveau élevé d'endettement non productif ; absence d'activités génératrices de revenus ou insuffisance de celles-ci.	<input type="checkbox"/> La personne interrogée a des besoins urgents et immédiats liés à sa communauté. <input type="checkbox"/> La fourniture d'une aide en nature ne mettrait pas la personne en danger.	<input type="checkbox"/> D'autres membres de la communauté reçoivent une assistance non monétaire. <input type="checkbox"/> Il y a peu de risques de tensions entre migrants et non-migrants concernant la fourniture de ce type d'aide.	<input type="checkbox"/> Acheter des formes d'assistance spécifiques au nom des bénéficiaires ne présente pas de risques. <input type="checkbox"/> L'on peut compter sur les partenaires auprès desquels les biens sont achetés sans craindre la corruption ou le détournement de fonds.
	Placement professionnel.	Absence d'activités génératrices de revenus ou insuffisance de celles-ci.	<input type="checkbox"/> Le bénéficiaire a les compétences professionnelles adéquates. <input type="checkbox"/> Le bénéficiaire serait intéressé par un placement professionnel. <input type="checkbox"/> Il a accès aux marchés du travail et aux sites d'emploi.	<input type="checkbox"/> Le taux d'emploi est élevé dans la région. <input type="checkbox"/> Il y a des employeurs qui cherchent à embaucher. <input type="checkbox"/> Des industries de l'emploi importantes se trouvent dans la communauté et aux alentours.	<input type="checkbox"/> Il existe dans le pays un programme de placement professionnel auquel le bénéficiaire peut participer.

Aspects	Approches possibles	Cas où l'approche est utile	Critère 1 : Niveau individuel	Critère 2 : Niveau communautaire	Critère 3 : Niveau structurel
Économique	Aide à la création d'entreprise.	Absence d'activités génératrices de revenus ou insuffisance de celles-ci.	<input type="checkbox"/> Le bénéficiaire est sincèrement intéressé par l'approche entrepreneuriale et possède les capacités et les compétences de base pour gérer une entreprise durable. <input type="checkbox"/> Le bénéficiaire a un plan d'entreprise réalisable et axé sur le marché.	<input type="checkbox"/> L'impact prévu de l'entreprise sur la communauté et le système de marché locaux est positif ou neutre. <input type="checkbox"/> Il existe un marché suffisant pour que l'entreprise puisse prospérer dans la communauté. <input type="checkbox"/> Il n'existe pas beaucoup d'entreprises similaires. <input type="checkbox"/> L'entreprise n'a pas d'impact négatif sur le milieu naturel de la communauté ⁷⁰ . <input type="checkbox"/> L'entreprise ne présente pas de risques environnementaux pour la communauté (tels que l'utilisation non durable des ressources naturelles, la gestion des déchets, la pollution). <input type="checkbox"/> L'entreprise peut contribuer à renforcer la résilience de la communauté au changement climatique.	<input type="checkbox"/> L'entreprise peut exister dans le contexte juridique. <input type="checkbox"/> L'entreprise est appropriée, d'un point de vue socioculturel. <input type="checkbox"/> Les niveaux de violence et de conflit sont suffisamment bas pour permettre à l'entreprise de prospérer. <input type="checkbox"/> L'entreprise n'est pas soumise à des risques environnementaux (tels que le changement climatique, un mauvais approvisionnement en eau, la dégradation des sols, les risques naturels).
	Subvention à la création d'entreprise.	Absence d'activités génératrices de revenus ou insuffisance de celles-ci.	<input type="checkbox"/> Le bénéficiaire a un plan d'entreprise réaliste. <input type="checkbox"/> Le bénéficiaire possède les compétences nécessaires pour réaliser son projet. <input type="checkbox"/> Il est réellement intéressé par le fait de créer une entreprise. <input type="checkbox"/> L'entreprise tire parti des compétences que possède déjà le migrant de retour.	<input type="checkbox"/> Il existe un marché suffisant pour que l'entreprise puisse prospérer dans la communauté. <input type="checkbox"/> Il n'existe pas beaucoup d'entreprises similaires.	<input type="checkbox"/> L'entreprise peut exister dans le contexte juridique. <input type="checkbox"/> Les niveaux de violence et de conflit sont suffisamment bas pour permettre à l'entreprise de prospérer. <input type="checkbox"/> L'entreprise est appropriée sur le plan culturel.
	Formation professionnelle.	Absence d'activités génératrices de revenus ou insuffisance de celles-ci.	<input type="checkbox"/> Le bénéficiaire n'a pas les compétences professionnelles nécessaires. Il est disposé à participer à un programme de formation.	<input type="checkbox"/> Le programme de formation professionnelle correspond aux moyens de subsistance disponibles dans la communauté.	<input type="checkbox"/> Des programmes de formation sont disponibles dans le pays.
	Bourse d'études pour l'enseignement primaire ou secondaire.	Absence d'activités génératrices de revenus ou insuffisance de celles-ci.	<input type="checkbox"/> Le bénéficiaire n'a pas accompli de cycle d'études primaires ou secondaires. <input type="checkbox"/> Il est intéressé par le fait d'aller à l'école. <input type="checkbox"/> Il a une vague idée de la manière dont il compte tirer parti de son cursus pour gagner un revenu.	<input type="checkbox"/> La communauté dispose d'écoles publiques ou privées qui peuvent accueillir le migrant de retour.	<input type="checkbox"/> Un meilleur niveau d'éducation lui permettra d'accéder à de meilleures possibilités d'emploi. <input type="checkbox"/> Le bénéficiaire ne se heurte à aucune barrière culturelle ou liée à son genre.

70 Des exemples de questions préalables permettant d'analyser le milieu naturel de la communauté se trouvent à la fin de chaque module du *Manuel des projets de l'OIM* (2^e édition, Genève, 2017). D'autres outils d'analyse simplifiés pourraient être utiles, tels que le document *Environmental and Social Screening Tool* (version établie à des fins de consultation) du Programme alimentaire mondial (PAM) (Rome, 2018). Il peut être nécessaire ou conseillé de s'adresser à des organisations spécialisées ou de les consulter. Dans certains cas, la législation nationale peut exiger une évaluation complète de l'impact sur l'environnement, mais ce n'est généralement le cas que pour les projets de grande envergure.

Aspects	Approches possibles	Cas où l'approche est utile	Critère 1 : Niveau individuel	Critère 2 : Niveau communautaire	Critère 3 : Niveau structurel
Économique	Bourse d'études pour l'enseignement supérieur.	Absence d'activités génératrices de revenus ou insuffisance de celles-ci.	<input type="checkbox"/> Le bénéficiaire a terminé avec succès ses études secondaires. <input type="checkbox"/> Le bénéficiaire est intéressé par des études supérieures. <input type="checkbox"/> Il a une idée de la manière dont il compte tirer parti de ses études supérieures une fois qu'il les aura terminées.	<input type="checkbox"/> La communauté dispose d'écoles publiques ou privées qui peuvent accueillir le migrant de retour. <input type="checkbox"/> Dans le cas contraire, il existe une école accessible à proximité qui peut dispenser l'enseignement.	<input type="checkbox"/> Un meilleur niveau d'éducation lui permettra d'accéder à de meilleures possibilités d'emploi. <input type="checkbox"/> Le bénéficiaire ne se heurte pas à d'importantes barrières culturelles ou liées à son genre.
	Consolidation des dossiers d'emploi et d'éducation.	Absence d'activités génératrices de revenus ou insuffisance de celles-ci.	<input type="checkbox"/> Le bénéficiaire dispose de documents relatifs aux études qu'il a suivies et à l'emploi qu'il a occupé pendant qu'il était à l'étranger.	<input type="checkbox"/> Les certificats et diplômes étrangers sont perçus de façon positive dans la communauté.	<input type="checkbox"/> Examiner les réglementations nationales relatives aux certificats et diplômes (étrangers) pour obtenir un emploi. <input type="checkbox"/> Ces documents apportent une valeur ajoutée qui facilite l'accès des bénéficiaires à des emplois adéquats ou mieux rémunérés.
	Formation à la gestion financière.	Niveau élevé d'endettement non productif.	<input type="checkbox"/> Le bénéficiaire serait intéressé par une formation à la gestion financière. <input type="checkbox"/> Il est disponible pour participer pleinement à la formation.	<input type="checkbox"/> Il existe des programmes d'éducation financière et de formation à la gestion financière dans la communauté.	<input type="checkbox"/> Des programmes d'éducation financière et de formation à la gestion financière sont proposés par le gouvernement.
	Microépargne.	Niveau élevé d'endettement non productif.	<input type="checkbox"/> Le bénéficiaire souhaiterait faire des économies . <input type="checkbox"/> Il n'a pas accès aux caisses d'épargne et de crédit ni aux banques traditionnelles. <input type="checkbox"/> Il dispose de revenus suffisants pour que cette intervention soit pertinente.	<input type="checkbox"/> Des programmes de microépargne sont disponibles au sein de la communauté.	<input type="checkbox"/> Le gouvernement ou des banques proposent des programmes de microépargne à l'échelle nationale. <input type="checkbox"/> Les systèmes bancaires sont fiables et largement utilisés.
	Groupes d'entraide.	Niveau élevé d'endettement non productif.	<input type="checkbox"/> Le bénéficiaire serait intéressé par le fait de participer à un groupe d'entraide.	<input type="checkbox"/> Il existe des groupes d'entraide dans la communauté.	<input type="checkbox"/> Les groupes d'entraide sont soutenus par une réglementation nationale.
	Associations d'épargne et de crédit.	Niveau élevé d'endettement non productif.	<input type="checkbox"/> Le bénéficiaire souhaiterait faire des économies. Il dispose de revenus suffisants pour que cette intervention soit pertinente.	<input type="checkbox"/> Il existe des associations d'épargne ou de crédit dans la communauté.	<input type="checkbox"/> s.o.
	Monétiser les actifs productifs.	Absence d'activités génératrices de revenus ou insuffisance de celles-ci.	<input type="checkbox"/> Le bénéficiaire dispose d'actifs productifs.	<input type="checkbox"/> Ces actifs peuvent constituer une source de revenus. <input type="checkbox"/> Il existe un marché pour les services qui proviennent de l'actif.	<input type="checkbox"/> Le contexte juridique permet de monétiser l'actif productif. <input type="checkbox"/> Monétiser l'actif productif n'est pas risqué.

Aspects	Approches possibles	Cas où l'approche est utile	Critère 1 : Niveau individuel	Critère 2 : Niveau communautaire	Critère 3 : Niveau structurel
Social	Aide pour trouver un logement (liste de lieux).	Situation de logement inadéquate.	<input type="checkbox"/> Le migrant manque d'informations sur les possibilités de logement abordable ou accessible.	<input type="checkbox"/> Il existe des possibilités de logement abordable ou disponible dans la communauté.	<input type="checkbox"/> Il existe des possibilités en matière de logement public.
	Aide au loyer et/ou logement temporaire.	Situation de logement inadéquate.	<input type="checkbox"/> Le migrant de retour n'est pas en mesure de payer son loyer. <input type="checkbox"/> Il est peu probable qu'il soit en mesure de payer son loyer dans un avenir proche.	<input type="checkbox"/> Le loyer n'est pas excessif au regard du marché. <input type="checkbox"/> Le niveau général en matière de logement dans la communauté est correct.	<input type="checkbox"/> Il existe des programmes de logement public dans le pays.
	Paiement des frais de scolarité, des livres et des uniformes.	Accès à l'éducation pour les enfants en âge d'être scolarisés.	<input type="checkbox"/> Le migrant de retour n'est pas en mesure de payer l'éducation de son enfant. <input type="checkbox"/> Il a contracté un prêt pour payer l'éducation de ses enfants. <input type="checkbox"/> Les enfants sont obligés de travailler au lieu d'aller à l'école.	<input type="checkbox"/> Il existe dans la communauté des écoles qui se trouvent à une distance raisonnable. <input type="checkbox"/> Elles sont de qualité suffisante.	<input type="checkbox"/> L'accès à l'éducation et la qualité de celle-ci sont corrects dans le pays.
	Le chargé de dossier accompagne physiquement le migrant afin qu'il bénéficie des services.	Difficulté d'accès à la documentation civile ; aux services publics et aux systèmes de protection sociale ; aux recours, à la justice et au droit ; à la santé ; à l'éducation.	<input type="checkbox"/> Le migrant a besoin de conseils pratiques pour mieux accéder aux services.	<input type="checkbox"/> Les services publics sont accessibles, abordables et adéquats dans le pays. <input type="checkbox"/> Il est approprié pour le chargé de dossier d'accompagner le migrant dans les bureaux du gouvernement.	<input type="checkbox"/> Il existe des programmes axés sur les filets de protection sociale dans le pays (tels que le PSNP – Productive Safety Net Programme – en Éthiopie).
	Fournir des informations sur les services (fiche d'information, site Web, conseils).	Difficulté d'accès à la documentation civile ; aux services publics ; aux recours, à la justice et au droit ; aux soins de santé ; à l'éducation.	<input type="checkbox"/> Le migrant de retour manque d'informations sur la manière d'accéder à un ou plusieurs types de services. <input type="checkbox"/> Le migrant de retour sait lire. Si ce n'est pas le cas, les informations doivent être communiquées oralement. <input type="checkbox"/> Le migrant souhaiterait obtenir des informations sur la manière d'accéder aux services essentiels.	<input type="checkbox"/> Le manque d'informations a des répercussions sur l'accès aux services dans la communauté. <input type="checkbox"/> Des services publics ou des filets de protection sociale sont disponibles dans la communauté. <input type="checkbox"/> La plupart des membres de la communauté dépendent de systèmes de justice formels ou informels. <input type="checkbox"/> Il existe dans la communauté des services de soins de santé à un prix et à une distance raisonnables.	<input type="checkbox"/> Il existe des orientations claires sur le processus d'accès aux services essentiels (documentation civile, services publics, justice et droit, soins de santé, éducation). <input type="checkbox"/> Il existe des voies informelles pour accéder à ces services.
Psychosocial	Recensement des fournisseurs de services cliniques et orientation vers ceux-ci.	Les migrants de retour souffrant de troubles mentaux.	<input type="checkbox"/> Des psychiatres, des psychologues cliniciens, des travailleurs de la santé mentale ou des médecins sont-ils disponibles dans le pays d'origine ?	<input type="checkbox"/> La communauté est-elle sensibilisée aux troubles mentaux et prête à accueillir un migrant vivant avec un trouble mental ?	<input type="checkbox"/> Des services de soins cliniques sont-ils disponibles ? Des services de soins informels (guérisseurs traditionnels, herboristes) sont-ils disponibles ?

Aspects	Approches possibles	Cas où l'approche est utile	Critère 1 : Niveau individuel	Critère 2 : Niveau communautaire	Critère 3 : Niveau structurel
Psychosocial	Recensement des fournisseurs de services de psychothérapie et de soutien psychologique et orientation vers ceux-ci.	Les migrants de retour qui présentent une grande détresse émotionnelle.	<input type="checkbox"/> Des psychologues, des travailleurs sociaux ou des conseillers psychologues sont-ils disponibles dans le pays d'origine ?	<input type="checkbox"/> Des organisations communautaires et services d'aide sociale sont-ils disponibles ?	<input type="checkbox"/> Des services de soins informels sont-ils disponibles (services pastoraux et autres services de conseil) ?
	Recensement des prestataires d'aide psychosociale générale et orientation vers ceux-ci.	Les personnes qui reviennent avec des difficultés émotionnelles, psychologiques et sociales.	<input type="checkbox"/> Des conseillers ou experts en matière de soutien psychosocial sont-ils disponibles ?	<input type="checkbox"/> Des réseaux communautaires sont-ils disponibles ? Des mécanismes de soutien par les pairs ou des congrégations religieuses ou sociales sont-ils disponibles ?	<input type="checkbox"/> Des services sociaux gouvernementaux et non gouvernementaux sont-ils disponibles ?
	Consultations avec la famille avant et après le retour.	Conflit au sein de la famille.	<input type="checkbox"/> La famille du migrant veut-elle des conseils ou des informations sur ce qu'elle peut attendre de la personne de retour ? Semblent-ils avoir un faible niveau de compréhension des expériences liées à la migration et au retour ?	<input type="checkbox"/> De telles informations seraient-elles bien accueillies par la famille et la communauté ?	<input type="checkbox"/> Ces consultations sont-elles culturellement appropriées ?
	Interventions visant à réduire l'exposition à la violence et à la criminalité (soutien au travail de jour, aide au transport de nuit, etc.).	Sentiment de sécurité.	<input type="checkbox"/> Y a-t-il des interventions pertinentes qui pourraient aider le migrant de retour à se sentir plus en sécurité ?	<input type="checkbox"/> Le sentiment d'insécurité est-il propre à la personne de retour ou courant au sein de la communauté ?	<input type="checkbox"/> Quel est le niveau de conflit et de violence dans la région ?
	Soutenir les associations de migrants de retour.	Isolement par rapport à la communauté et absence de réseau de soutien.	<input type="checkbox"/> Le bénéficiaire manque-t-il de contacts sociaux ou d'un réseau de soutien ? Souhaiterait-il rejoindre une association de migrants de retour ?	<input type="checkbox"/> Y a-t-il d'autres migrants de retour dans la communauté qui souhaiteraient rejoindre une telle organisation ?	<input type="checkbox"/> s.o.
	Programme de mentorat.	Isolement par rapport à la communauté et absence de réseau de soutien.	<input type="checkbox"/> Le bénéficiaire souhaiterait-il être mis en relation avec un mentor ? Un programme de mentorat serait-il bénéfique pour le migrant de retour ? Les mentors disponibles ont-ils l'expérience nécessaire pour appuyer la réintégration psychosociale du migrant de retour ?	<input type="checkbox"/> Qui, dans la communauté, serait un mentor approprié ?	<input type="checkbox"/> Existe-t-il des programmes de mentorat pour les entrepreneurs dans le pays ? Des membres de la diaspora peuvent-ils jouer ce rôle ?

Aspects	Approches possibles	Cas où l'approche est utile	Critère 1 : Niveau individuel	Critère 2 : Niveau communautaire	Critère 3 : Niveau structurel
Psychosocial	Présentation du migrant à des organisations locales, dirigeants communautaires, groupes religieux ou clubs.	Isolement par rapport à la communauté et absence de réseau de soutien.	<input type="checkbox"/> Le bénéficiaire manque-t-il de contacts dans la communauté ? Souhaite-t-il être présenté à de possibles contacts dans la communauté ?	<input type="checkbox"/> La communauté a-t-elle des préjugés à l'égard des migrants de retour ? Quelle est l'attitude générale à l'égard des migrants de retour ?	<input type="checkbox"/> s.o.
	Fournir une aide psychosociale au cours de la formation.	Signes de détresse psychosociale.	<input type="checkbox"/> Le bénéficiaire participe-t-il à un programme de formation ? Présente-t-il des signes de détresse psychosociale ?	<input type="checkbox"/> Y a-t-il des préjugés à l'égard de l'aide psychosociale au sein de la communauté ?	<input type="checkbox"/> L'accès aux services d'aide psychosociale est-il tabou dans le pays ? Les fournisseurs de services d'aide psychosociale sont-ils largement disponibles ?
	Discussions au sein de la communauté.	Isolement par rapport à la communauté et absence de réseau de soutien.	<input type="checkbox"/> Le bénéficiaire manque-t-il de contacts sociaux et/ou d'un réseau de soutien ? Souhaiterait-il participer à des discussions avec sa communauté ? Est-il disposé à faire part de son expérience en tant que migrant de retour ?	<input type="checkbox"/> La communauté a-t-elle des préjugés à l'égard des migrants de retour ?	<input type="checkbox"/> Quelle est l'attitude du public à l'égard des migrants de retour ?

Annexe 6 : Matrice de cartographie des parties prenantes

Nom de la partie prenante/ de l'entité	Personne à contacter	Intérêt	Influence	Services fournis	Besoins en termes de capacités	Critères d'accessibilité	Qu'est-ce qui est important pour la partie prenante ?	Comment la partie prenante peut-elle contribuer au projet ?	Comment la partie prenante pourrait-elle entraver le projet ?	Stratégie de mobilisation de la partie prenante
	Numéro de téléphone, courriel, site Web, adresse	Quel est son degré d'intérêt pour le programme ? (Faible, moyen, élevé)	Quel est son degré d'influence sur le programme ? (Faible, moyen, élevé)	Services pertinents pour le programme ou le projet.	La partie prenante a-t-elle besoin de capacités supplémentaires pour contribuer de manière significative au programme ?	Dans quelle mesure les services fournis sont-ils accessibles à la population ciblée par le programme ?				

Annexe 7 : Comblers les lacunes des services existants en matière de disponibilité, de qualité et d'accessibilité

Disponibilité	Qualité	Accessibilité	Observations	Interventions
✓	✓	✓	Dans les cas où des structures générales sont disponibles, complètes et facilement accessibles pour les migrants de retour, aucune intervention urgente n'est nécessaire.	<ul style="list-style-type: none"> Sensibiliser les populations locales non migrantes au fait que les migrants de retour ne réduisent pas les ressources à leur disposition ; Veiller à ce que les migrants de retour aient une connaissance approfondie de l'éventail des services des structures générales.
✓	✓	x	Les migrants de retour ne disposent pas des documents requis.	<ul style="list-style-type: none"> Déterminer les obstacles aux services qui sont liés à l'absence de documents civils ; Faciliter la délivrance de documents pour les migrants de retour.
			Les migrants de retour manquent d'informations sur la façon d'accéder aux services de base.	<ul style="list-style-type: none"> Concevoir des mécanismes pour donner aux migrants des informations sur l'existence des services de base et sur l'ensemble des services proposés ; Concevoir des mécanismes pour donner aux migrants des informations sur leurs droits d'accès aux services de base, sur les démarches administratives requises et sur toute autre procédure pertinente.
			Le personnel n'est pas suffisamment formé pour répondre aux besoins spécifiques des migrants en matière de réintégration.	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en œuvre un renforcement des capacités à court terme destiné au personnel de la structure principale afin de le sensibiliser aux besoins et difficultés spécifiques des migrants de retour et aux pratiques exemplaires pour intégrer ces derniers au flux de la prestation de services ; Mettre en place des points de contact (par exemple, des bureaux chargés des migrants de retour) au sein des principales institutions qui œuvrent dans les régions affichant un taux de retour élevé.

Disponibilité	Qualité	Accessibilité	Observations	Interventions
✓	x	x	Le service est de qualité suffisante pour la population non migrante mais ne répond pas aux besoins spécifiques des migrants de retour.	<ul style="list-style-type: none"> • Envisager des options pour l'expansion ou le (co) développement de structures spécifiques (telles que la prise en compte des migrants de retour dans le travail des centres de ressources et d'intervention déjà existants dans le domaine de la migration). • Communiquer avec le personnel d'encadrement de la structure principale pour remédier à l'insuffisance des services recensés par rapport aux besoins des migrants de retour ; • Mettre en œuvre une stratégie de développement des services ainsi que des activités de renforcement des capacités afin d'améliorer l'éventail des services pour les migrants de retour. Il faut veiller à ne pas donner l'impression d'accorder un traitement préférentiel aux migrants de retour par rapport à la population locale non migrante ; • Mettre en place des partenariats (opérationnels, de partage des coûts, etc.) pour la fourniture de services.
			Les services sont insuffisants tant pour la population non migrante que pour les migrants de retour.	<ul style="list-style-type: none"> • Communiquer avec le personnel d'encadrement de la structure principale pour développer des stratégies visant à remédier à l'insuffisance des services recensés ; • Mettre en œuvre une stratégie de développement des services ainsi que des activités de renforcement des capacités afin d'améliorer l'éventail des services pour les migrants de retour comme pour les non-migrants ; • Mettre en place des partenariats (opérationnels, de partage des coûts, etc.) pour la fourniture de services, dans la mesure où le budget alloué à la réintégration le permet. De nombreux projets de réintégration ont une durée limitée, ce qui signifie que les accords de partage des coûts devront généralement être supprimés progressivement après un certain temps. Il est donc essentiel de définir dès le départ des stratégies de financement durable à long terme.
x	x	x	Des services complets (soins de santé, éducation, protection sociale) ne sont pas disponibles sur le territoire local.	<ul style="list-style-type: none"> • Communiquer avec les homologues au niveau national et d'autres partenaires de développement internationaux pour étudier les options permettant de mettre à disposition les structures générales absentes sur le territoire local donné ; • Explorer les possibilités de collaboration avec d'autres partenaires de développement internationaux afin de fournir une expertise technique, un soutien organisationnel et un financement pour la création des structures générales nécessaires ; • Intégrer les services de réintégration destinés aux migrants de retour dans le travail des nouvelles structures locales.

Annexe 8 : Cartographie des services : considérations et fournisseurs de services les plus courants

La cartographie des services doit être effectuée en fonction du contexte, des besoins prévus des migrants de retour et de la portée du programme. Le tableau ci-après énumère les fournisseurs de services généralement pertinents pour les programmes de réintégration, classés par aspect, qui devraient être recensés. Il comprend également quelques considérations sur les informations à recueillir, le lieu où le faire et la manière de procéder.

Aspects économiques

Type de service	Services et entités à prendre en considération	Considérations
Placement professionnel	<ul style="list-style-type: none"> Entités intermédiaires (mise en relation des demandeurs d'emploi avec les offres d'emploi) ; Services de l'emploi publics et privés ; Programmes du marché du travail visant à promouvoir l'emploi ou à fournir du travail aux chômeurs et autres personnes ; Programmes spéciaux pour les personnes handicapées ; Initiatives de travaux publics (fourniture d'emplois aux chômeurs par l'intermédiaire du gouvernement, généralement axée sur la création de biens publics). 	Il est utile de contacter les entités produisant des informations sur le marché du travail (qui comprennent toutes les données quantitatives ou qualitatives, les recherches et les analyses liées à l'emploi et à la main-d'œuvre).
Enseignement et formation techniques et professionnels	<ul style="list-style-type: none"> Programmes d'EFTP ; Programmes d'apprentissage en milieu professionnel et formations sur le tas ; Programmes d'apprentissage ; Programmes de stages ; Programmes de mentorat professionnel ; Programmes d'orientation professionnelle et de planification des carrières. 	Prendre en considération les programmes privés, gouvernementaux et à but non lucratif.
Aide à la création d'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> Formations à la création d'entreprise ; Programmes d'aide en espèces. 	Penser à contacter la chambre de commerce et l'Agence nationale de développement pour obtenir des informations.
Services financiers	<ul style="list-style-type: none"> Banques ; Institutions de services financiers et institutions de microfinancement ; Programmes de conseils financiers. 	Recueillir les critères généraux d'éligibilité pour l'accès aux services.

Aspects sociaux

Type de service	Services et entités à prendre en considération	Considérations
Services de santé	<ul style="list-style-type: none"> • Services de santé primaires, secondaires et tertiaires • Prestataires d'assurance maladie • Pharmacies • Centres pour les victimes de la violence sexuelle et sexiste • Laboratoires • Agents de santé locaux • Programmes de santé spécialisés et verticaux (sur les maladies comme le VIH ou la tuberculose) • Services d'ambulance • Numéro d'urgence des cellules de crise • Guérisseurs traditionnels • Refuges pour les personnes ayant des besoins particuliers ou un handicap 	<ul style="list-style-type: none"> • L'évaluation de la disponibilité et de l'état de préparation des services (Service Availability and Readiness Assessment, SARA) ou le système de recensement des ressources sanitaires disponibles (Health Resources Availability System, HeRAMS) peuvent être utiles ; • Pôle national de santé ; • Il est important d'inclure des informations sur le coût des soins, y compris l'acceptation des régimes d'assurance maladie ; • Penser à l'accès aux médicaments (dans certains pays, il est séparé du service) ; • Doit inclure les services de santé mentale, d'invalidité et de soins palliatifs ; • Envisager l'orientation du migrant vers les services de l'État ou le secteur privé ainsi que vers les ONG, les groupes de soutien et les institutions universitaires.
Logement	<ul style="list-style-type: none"> • Logement temporaire d'urgence • Refuges pour des groupes vulnérables spécifiques (comme les victimes de la traite ou les enfants) • Propriétaires et fournisseurs de logements ou bailleurs • Associations pour le logement ou de défense des droits des locataires 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre les pratiques générales en matière de location, notamment les conditions du bail, les documents nécessaires, la caution, les charges, etc.
Administration (documentation)	<ul style="list-style-type: none"> • État civil • Service délivrant les papiers d'identité • Bureaux délivrant les permis de conduire et les certificats d'immatriculation des véhicules 	<ul style="list-style-type: none"> • Déterminer s'il existe des archives de documents accessibles et où se situe la charge de la preuve ; • Recueillir des informations sur les frais administratifs.
Régimes de protection sociale	<ul style="list-style-type: none"> • Bureau de la sécurité sociale • Allocation de chômage • Bureau des pensions • Assurance maladie financée par l'État • Assurance invalidité • Aide alimentaire 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre la réglementation et les conditions d'accès aux régimes de protection sociale.
Services juridiques et judiciaires	<ul style="list-style-type: none"> • Systèmes de justice pénale et civile • Forces de l'ordre • Magistrature • Systèmes de l'administration pénitentiaire • Institutions des droits de l'homme • Bureaux d'avocats (y compris les ONG et les organisations à but non lucratif) • Systèmes de justice informels existants 	<ul style="list-style-type: none"> • Envisager des MA avec les acteurs des forces de l'ordre et du système judiciaire si nécessaire ; • Comprendre quelles sont les options disponibles en matière d'avocats et de services juridiques pour ceux qui ne peuvent pas payer ; représentation de l'État, travail bénévole, etc.

Type de service	Services et entités à prendre en considération	Considérations
Éducation	<ul style="list-style-type: none"> Établissements d'enseignement primaire et secondaire Universités Écoles et cours du soir Cours de compétences de la vie courante Cours de langues 	<ul style="list-style-type: none"> Il est important de prendre en compte les frais de scolarisation et d'examen ainsi que le coût de l'équipement et du transport (livres, uniforme).
Services de garde d'enfants	<ul style="list-style-type: none"> Garderie de jour Garde d'enfants à domicile Activités sociales et éducatives 	<ul style="list-style-type: none"> Recueillir des informations sur les coûts moyens et la disponibilité.

Aspects psychosociaux

Type de service	Services et entités à prendre en considération	Considérations
Services psychosociaux	<ul style="list-style-type: none"> Groupes d'entraide Congrégations et groupes religieux Associations ou groupes sportifs Associations socioculturelles Groupes de théâtre Groupes de danse Groupes de musique Associations de migrants 	
Services psychologiques	<ul style="list-style-type: none"> Services de psychologie clinique Centres de consultation (publics et privés, y compris religieux) Permanences téléphoniques 	<ul style="list-style-type: none"> Envisager de contacter une association de psychologues et une association de conseillers lorsqu'elles existent.
Services psychiatriques	<ul style="list-style-type: none"> Hôpitaux et cliniques psychiatriques et praticiens (publics et privés) Unités et services psychiatriques des centres hospitaliers Services de soins de santé primaires capables de fournir des soins psychiatriques directs Pharmacies vendant et distribuant des médicaments psychotropes Centres de réhabilitation pour toxicomanes et alcooliques Numéro d'urgence de prévention du suicide Refuges pour les personnes ayant des besoins spéciaux, un handicap ou des troubles mentaux graves 	<ul style="list-style-type: none"> Ces services doivent être considérés lors du recensement général des services de santé.

Annexe 9 : Profils du personnel requis pour les programmes de réintégration – exemples

Profil	Description
<p>Coordonnateur/ administrateur de programme</p>	<p>Entretient des relations étroites avec les partenaires œuvrant dans le domaine de la réintégration (y compris, le cas échéant, avec les pays d'accueil, et supervise tout l'établissement et la mise en œuvre des programmes aux niveaux individuel, communautaire et structurel, en les ajustant en fonction des commentaires des bénéficiaires et des parties prenantes et en veillant à ce qu'ils soient alignés sur les stratégies de migration générales. Les personnes exerçant ces fonctions doivent avoir une expérience de la gestion de projets et une compréhension approfondie du retour et de la réintégration.</p> <p>Selon l'ampleur du programme de réintégration, il pourrait y avoir un coordonnateur général au niveau national et plusieurs coordonnateurs locaux au niveau régional.</p>
<p>Chargés de dossier</p>	<p>Travaillent directement au contact des migrants de retour, les conseillent et les orientent vers des mesures de soutien adaptées et appropriées ; documentent le processus de réintégration ; et collaborent avec des fournisseurs de services et des fonctionnaires de différents secteurs. Les chargés de dossier coordonnent également les programmes au niveau communautaire en coordination avec les autres points focaux (communication, protection, suivi et évaluation), lorsque ceux-ci existent.</p> <p>Idéalement, il devrait y avoir plusieurs chargés de dossier, spécialisés chacun dans des domaines d'expertise différents, pour disposer d'une équipe pluridisciplinaire selon le programme de réintégration établi, et disponibles dans les différentes zones où des migrants de retour sont présents. Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des chargés de dossier dans les pays d'accueil, servant de lien entre les migrants de retour et le pays d'origine. • Un membre de l'équipe ayant une expérience de la relance économique, des services publics de l'emploi ou des programmes de subsistance, qui aiderait à élaborer des initiatives de réintégration au niveau individuel et communautaire et à orienter les migrants de retour vers les initiatives économiques disponibles qui conviennent le mieux. • Un membre de l'équipe ayant une expérience de travail social qui mettrait régulièrement à jour la cartographie des services, entretiendrait des contacts étroits avec les fournisseurs de services existants à l'échelle nationale et locale et mettrait en pratique les mécanismes d'orientation établis. • Un membre de l'équipe ayant une expérience en psychologie clinique ou de counseling, en conseil ou en travail social, pour élaborer des mesures de réintégration psychosociale aux niveaux individuel et communautaire. Cette personne devrait être en mesure de former tout le personnel en contact avec des migrants de retour aux premiers secours psychologiques et aux aspects psychologiques de la migration de retour.

Point focal de la protection	Apporte un soutien particulier aux migrants en situation de vulnérabilité. Cette personne doit avoir une expérience dans le domaine du travail social et du conseil et se concerter étroitement avec les chargés de dossier et le point focal médical.
Point focal de la communication, de l'information et du dialogue	Coordonne les activités de communication au sein des communautés, établit et met en œuvre une stratégie de communication avec des migrants de retour potentiels et toutes les parties prenantes. Cette personne doit avoir une expérience dans le domaine de la communication et une bonne compréhension des coutumes et des normes locales.
Point focal médical	L'expert médical met au point des mécanismes d'orientation avec les fournisseurs de services médicaux et aiderait les migrants de retour qui ont des besoins sanitaires. Le point focal médical doit être titulaire d'un diplôme de médecine générale ou de médecine interne ou d'urgence délivré par un établissement universitaire accrédité. Une qualification supplémentaire en médecine du travail serait idéale.
Spécialiste (ou équipe) chargé(e) du suivi et de l'évaluation	Aide à établir des mécanismes de suivi individuels pour les migrants de retour et leur famille, ainsi que pour les activités au niveau communautaire et les interventions structurelles. Cette personne/équipe effectuerait des visites de suivi régulières et veillerait à ce que les données recueillies soient analysées et utilisées pour améliorer l'efficacité du programme. Le spécialiste du suivi et de l'évaluation doit avoir une expérience de l'élaboration, de la mise en œuvre et de la coordination de programmes de recherche et de suivi et d'évaluation.
Personnel administratif et chargé des achats et des finances	Le personnel d'appui est essentiel au bon fonctionnement du programme de réintégration. Les membres du personnel d'appui devraient déjà comprendre les bases des programmes de réintégration ou avoir reçu une formation dans ce domaine et, si leur travail l'exige, être formés à l'interaction avec les migrants de retour, et notamment aux principes relatifs à la confidentialité et à la protection des données.

Annexe 10 : Termes clés employés dans le Manuel

Analyse de la situation	Présente en détail le contexte et les tendances en matière de retour et de réintégration ainsi que le cadre politique général.
Approche intégrée de la réintégration	Repose sur le principe selon lequel le processus de réintégration exige une approche globale et fondée sur les besoins qui tienne compte des divers facteurs pouvant influencer sur la réintégration, y compris les aspects économiques, sociaux et psychosociaux, afin de répondre aux besoins de chacun des migrants de retour et des communautés qui les accueillent d'une manière mutuellement avantageuse, tout en s'attaquant aux facteurs structurels en jeu.
Aspects économiques de la réintégration	Éléments de la réintégration qui contribuent au retour dans la vie active et à des moyens de subsistance durables.
Aspects psychosociaux de la réintégration	Désignent la réinsertion des migrants de retour dans des réseaux de soutien personnel (amis, parents, voisins) et des structures de la société civile (associations, groupes d'entraide et autres organisations), ainsi que la réappropriation des valeurs, du mode de vie, de la langue, des principes moraux et des traditions de la société du pays d'origine.
Aspects sociaux de la réintégration	Désignent l'accès des migrants de retour aux infrastructures et services publics de leur pays d'origine, notamment à la santé, à l'éducation, au logement, à la justice et aux régimes de protection sociale.
Cartographie des parties prenantes	Permet de recenser en détail les capacités, les besoins et la volonté des différentes parties prenantes au niveau national et local, ainsi que leur potentiel en tant que partenaires.
Cartographie des services	Exercice consistant à identifier et à enregistrer systématiquement tous les prestataires et tous les services dans une région géographique donnée. Il indique en détail les services disponibles sur place pour les populations locales et les migrants de retour, les critères d'accès, qui offre ces services, les risques éventuels associés à l'accès aux services et la qualité de ces derniers.
Communauté	Ensemble de personnes qui interagissent régulièrement les unes avec les autres, à l'intérieur d'un territoire donné, et qui tendent à partager des valeurs, des croyances et des attitudes communes.
Consultation	Interaction et relation d'aide fondées sur la communication dans le but de soutenir une personne et de lui permettre d'analyser un problème. La consultation sensibilise l'individu aux questions en jeu et lui fait prendre conscience de sa capacité à évaluer ses choix et à prendre des décisions en connaissance de cause. Il ne s'agit donc pas simplement de « parler » avec des personnes dans le besoin, comme c'est souvent le cas entre parents et amis qui discutent d'un problème. Pour plus d'informations sur la consultation, voir le module 3.

Gestion des dossiers	Pratique courante dans le domaine du travail social, suivie pour s'assurer que les besoins des bénéficiaires de services fournis par un large éventail de prestataires sont satisfaits. Dans le contexte du retour et de la réintégration, la gestion des dossiers peut aider les migrants et leur famille à s'orienter entre des services de soutien souvent dispersés.
Migrant/personne de retour	S'entend généralement d'une personne qui retourne dans son lieu d'origine, quelles que soient la durée de l'absence ou les modalités du retour. Aux fins du présent manuel, ce terme désigne un migrant qui ne peut ou ne veut pas rester dans un pays d'accueil ou de transit et qui retourne dans son pays d'origine.
Migrants en situation de vulnérabilité	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 auxquelles les migrants sont confrontés peuvent découler de divers facteurs qui peuvent se recouper ou coexister, influencer les uns sur les autres ou s'aggraver mutuellement, ou encore évoluer et fluctuer au fil du temps en fonction des circonstances ⁷¹ .
Migrants vulnérables à la violence, à l'exploitation et aux mauvais traitements	Migrants ou groupes de migrants ayant une capacité limitée à éviter la violence, l'exploitation et les mauvais traitements dans un contexte de migration, à y résister, à y faire face ou à s'en relever, en raison de l'interaction particulière des caractéristiques et conditions propres à l'individu, au ménage, à la communauté et aux structures.
Mobilisation communautaire	Vise à développer l'inclusivité et une attitude positive face à la réintégration des personnes de retour, en déjouant le risque de stigmatisation. Il s'agit d'une activité de sensibilisation par laquelle des membres, groupes ou organisations de la communauté planifient et mènent des activités sur une base participative pour améliorer des conditions spécifiques, soit de leur propre initiative, soit sous l'impulsion de tiers. La mobilisation communautaire englobe d'importants processus, tels que la sensibilisation et l'engagement, la possibilité pour les membres de la communauté de réfléchir à leurs croyances, attitudes et pratiques actuelles, la fixation de priorités, la planification des mesures propres à surmonter au mieux leurs difficultés, la mise en œuvre de leurs projets, le suivi de leurs progrès et l'évaluation des résultats.
Plan de réintégration	Outil permettant à une personne de retour de déterminer les objectifs de son processus de réintégration et de planifier, avec l'aide du chargé de dossier, l'aide nécessaire et la manière dont elle sera fournie. Il est élaboré compte tenu des compétences, des besoins et des motivations du migrant de retour et du contexte dans lequel il revient, y compris les difficultés, les possibilités et les services disponibles.

71 OIM, *IOM Glossary on Migration*, 2019

Profil communautaire	Permet à l'organisation chargée de la réintégration de comprendre comment des activités de réintégration peuvent aider à la fois les migrants de retour et les communautés d'accueil, et comment le processus de réintégration influe sur la communauté.
Programmes d'aide au retour volontaire et à la réintégration (AVRR)	Soutien administratif, logistique et financier, y compris à des fins de réintégration, apporté à des migrants qui ne peuvent ou veulent rester dans le pays hôte ou le pays de transit et qui décident de retourner dans leur pays d'origine ⁷² .
Réintégration	Processus permettant à des individus de rétablir les relations économiques, sociales et psychosociales nécessaires pour vivre, assurer leurs moyens de subsistance, conserver leur dignité et participer à la vie civile.
Réintégration durable	La réintégration peut être considérée comme durable lorsque les migrants de retour ont atteint un niveau d'autosuffisance économique, de stabilité sociale au sein de leur communauté et de bien-être psychosocial qui leur permet de faire face aux facteurs de (ré)émigration. Une fois qu'ils sont durablement réintégrés, les migrants de retour sont capables de prendre des décisions en matière de migration par choix, et non par nécessité ⁷³ .
Retour	Dans un sens général, le retour est l'acte ou le processus consistant à revenir ou être renvoyé au point de départ. Il est souvent associé au fait de retrouver sa propre culture, sa famille et son foyer.
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 comprend pour chaque être humain « la possession du meilleur état de santé qu'il est capable d'atteindre, quelles que soient sa race, sa religion, ses opinions politiques, sa condition économique ou sociale » ⁷⁴ .

72 Dans le contexte de la migration, le terme « pays d'origine » s'entend d'un « pays de nationalité ou de résidence habituelle précédente d'une personne ou d'un groupe de personnes ayant migré à l'étranger, qu'il s'agisse de migration régulière ou irrégulière » (*IOM Glossary on Migration*, Genève, 2019).

73 Cette définition suppose l'absence de corrélation directe entre une réintégration réussie et une réémigration après le retour. Celui-ci peut avoir lieu et peut être un choix, que la réintégration soit pleinement ou partiellement réussie ou un échec. En revanche, il est peu probable que les migrants de retour puissent se réintégrer s'ils se trouvent dans une situation telle qu'une nouvelle migration ou les contributions d'un membre de la famille vivant à l'étranger sont jugées nécessaires pour leur survie physique ou socioéconomique.

74 OMS, *Douzième programme général de travail* (Genève, 2014).

Santé mentale	<p>État de bien-être qui permet à chacun de réaliser son potentiel, de faire face aux difficultés normales de la vie, de travailler avec succès et de manière productive, et d'être en mesure d'apporter une contribution à la communauté⁷⁵.</p> <p>La santé mentale n'est pas seulement l'absence de troubles mentaux, mais un état de bien-être général. Pour les migrants retournant au pays, toutefois, cet état est plus difficile à atteindre. En élargissant la définition et en l'adaptant au cas des migrants de retour, on peut supposer qu'ils ne pouvaient pas réaliser leur potentiel dans leur pays d'origine, ce qui peut être l'une des raisons pour lesquelles ils ont migré. Tous les retours ne sont pas dus à l'échec du projet migratoire : les migrants peuvent retourner dans leur pays d'origine pour de nombreuses raisons, ou simplement parce qu'ils considèrent leur expérience migratoire terminée. Toutefois, ceux qui reviennent parce que leur projet de migration a échoué et qu'ils n'ont pas réussi à réaliser leur potentiel dans le pays d'accueil le font pour des raisons différentes. Quelle que soit la raison de leur retour, les migrants ont tous le sentiment d'appartenir à de multiples communautés et cultures – communauté d'origine, communauté des migrants et communauté d'accueil dans le pays de migration –, toutes caractérisées par des attentes et des forces d'inclusion et d'exclusion propres. En outre, le cycle de migration peut s'être accompagné de facteurs de stress anormaux : voyages périlleux, expériences traumatisantes, exploitation et rejet. Ces facteurs, parmi d'autres, expliquent pourquoi la migration de retour peut avoir un effet sur la santé mentale des migrants, selon la définition de l'OMS.</p>
Système d'orientation	<p>Un système ou mécanisme d'orientation est un processus de coopération entre diverses parties prenantes pour fournir une aide à la réintégration aux migrants de retour. Un mécanisme efficace est nécessaire pour coordonner les activités des administrations publiques et des fournisseurs de services pertinents (services de l'emploi publics et privés, instituts d'enseignement et de formation techniques et professionnels, centres d'aide à la création d'entreprise, établissements d'enseignement, fournisseurs de soins de santé, organisations de la société civile, etc.) et assurer la bonne mise en œuvre du programme de réintégration par les parties prenantes aux niveaux local et national.</p>
Violence sexiste	<p>La violence sexiste est un terme générique désignant tout acte préjudiciable commis contre une personne sur la base de différences entre les sexes socialement déterminées, qui cause un préjudice ou des souffrances physiques ou mentales, des menaces, la contrainte ou toute autre privation de liberté.</p>

75 OMS, *Promoting Mental Health. Concepts, Emerging Evidence, Practice* (Genève, 2004).

