



BOÎTE À OUTILS POUR
LA CONSULTATION
SUR LE RETOUR



OIM
ONU MIGRATION

Les opinions exprimées dans cette publication sont celles des auteurs et ne reflètent pas nécessairement celles de l'Organisation internationale pour les migrations (OIM). Les désignations employées et la présentation des documents dans cet ouvrage n'impliquent pas l'expression par l'OIM d'une quelconque opinion quant au statut juridique d'un pays, d'un territoire, d'une ville ou d'une zone, ou de ses autorités, ou concernant ses frontières ou ses limites.

L'OIM croit profondément que la migration humaine et ordonnée est bénéfique pour les migrants et la société. En tant qu'organisation intergouvernementale, l'OIM agit avec ses partenaires de la communauté internationale afin d'aider à résoudre les problèmes opérationnels que pose la migration ; de faire mieux comprendre quels en sont les enjeux ; d'encourager le développement économique et social grâce à la migration ; et de préserver la dignité humaine et le bien-être des migrants.

Publié par : Organisation internationale pour les migrations
17, route des Morillons
C.P. 17
1211 Genève 19
Suisse
Tél. : +41 22 717 9111
Fax : +41 22 798 6150
Courriel : hq@iom.int
Site web : www.iom.int

Cette publication n'a pas été traduite par le Service de traduction de l'OIM.

Elle est une traduction non officielle de l'original en l'anglais, *Return Counselling Toolkit*.

Citation requise : Organisation internationale pour les migrations (OIM), 2024. *Boîte à outils pour la consultation sur le retour*. OIM, Genève.

ISBN 978-92-9268-831-8 (PDF)

© OIM 2024



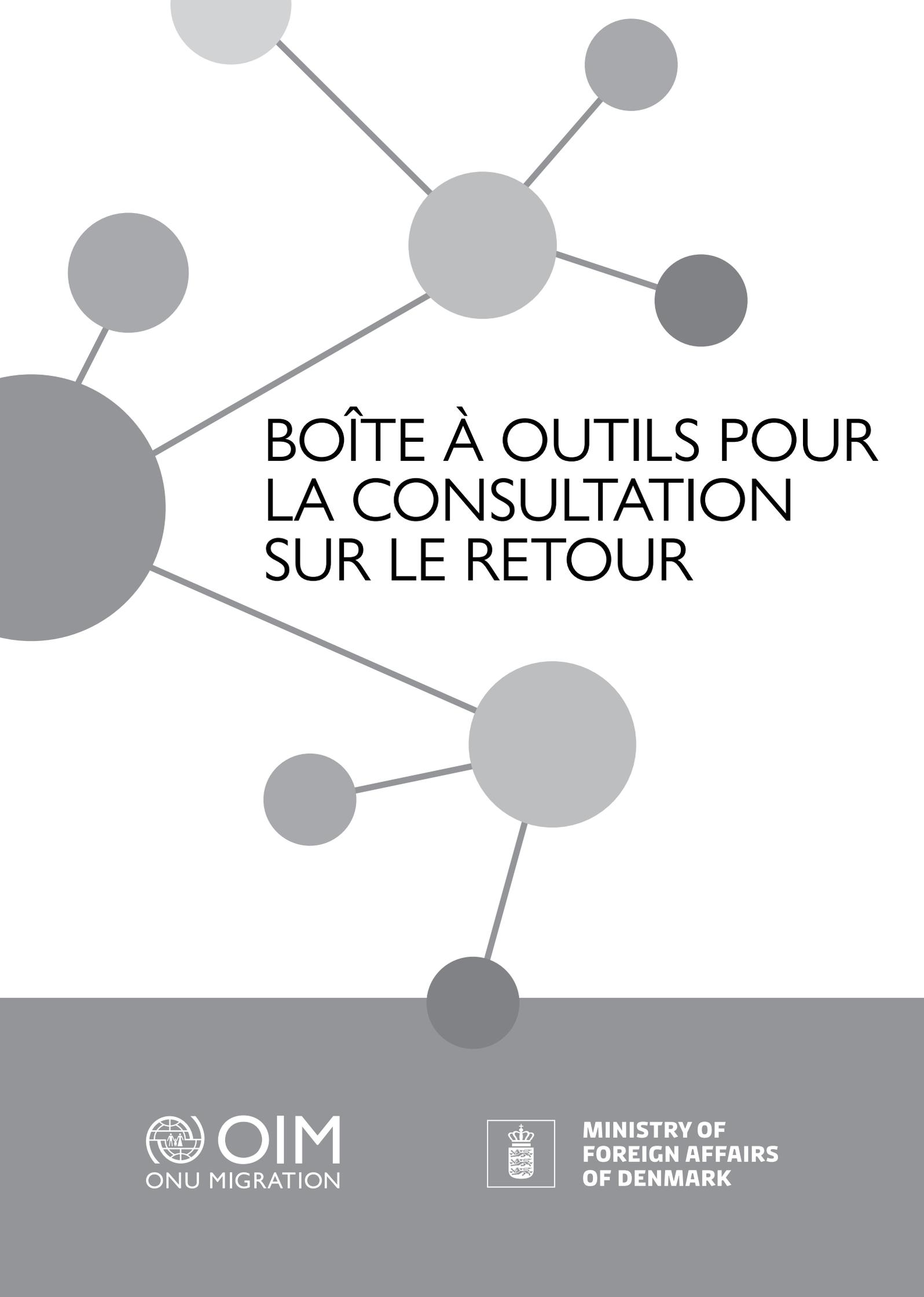
Certains droits réservés. Cet ouvrage est mis à disposition au titre de la [licence Creative Commons Attribution – Pas d'utilisation commerciale – Pas de modification 3.0 Organisations internationales \(CC BY-NC-ND 3.0 IGO\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/igo/legalcode).*

Pour plus de détails, voir la section [Droits d'auteur et conditions d'utilisation](#).

Le présent ouvrage ne doit pas être utilisé, publié ou rediffusé dans l'intention première d'en obtenir un avantage commercial ou une compensation financière, sauf à des fins éducatives, par exemple, aux fins de son intégration dans un manuel.

Autorisations : Toute demande concernant l'utilisation à des fins commerciales ou les droits et licences doit être adressée à commerciale ou de droits et licences supplémentaires doivent être soumises à publications@iom.int.

* <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/igo/legalcode>



BOÎTE À OUTILS POUR LA CONSULTATION SUR LE RETOUR

REMERCIEMENTS

Cette boîte à outils pour la consultation sur le retour a été rédigée par Maria Chiara Tognetti (OIM) et le consultant Mehmet Emin Demir.

Un remerciement particulier au groupe de travail qui a soutenu tout le processus de rédaction et de pilotage en fournissant des conseils et des contributions à l'élaboration de la boîte à outils, notamment :

- Rosilyne Borland
- Donatella Bradic
- Noëlle Darbellay
- Marina Cakic
- Sacha Chan Kam
- Nicola Graviano
- Heather Komenda
- Marko Perovic

Nous remercions également le groupe de revue élargi et le conseil des conseillers au retour qui, sur la base de leur expertise dans différents domaines thématiques, ont soutenu le développement des différentes sections de la boîte à outils, notamment :

- Christine Adam
- Nadia Akmoun
- Dafina Aliji
- Yusra Bennani
- Tamara Berberovic
- Jaime Calderon
- Tommy Calmels
- Nassima Clerin
- Alexander Doggen
- Fanny Dufvenmark
- Agnes Ebenberger
- Valon Halimi
- Luan Tamara Elizabeth Harford
- Sarah Lynn Harris
- Aurela Hoxhaas
- Laurence Hunzinger
- Lore Ikovac-Szlapak
- Nimo Ismail
- Phineas Jasi
- Aleksandar Jugovic
- Kristiina Lilleorg
- Laura Lungarotti
- Alem Makkonen
- Manuel Mehari
- Agueda Marin
- Karel Michiels
- Natakorn Nitisjaroondeh
- Nazanine Nozarian
- Mia Ozegovic
- Joy Paone
- Claire Potaux Vesy
- Jean Quartarolo
- Daniel Redondo
- Pier Rossi-Longhi
- Jennifer Rumbach
- Sanela Selimagic
- Guglielmo Schininà
- Gabriel Schirvar
- Peppi Siddiq
- Carlos Van Der Laat
- Maria Voica
- Irina Todorova
- Tarik Zeco

Pour leur soutien technique et leur participation active au processus de consultation, au pilotage et aux essais sur le terrain de la boîte à outils, nous remercions également les points focaux de l'aide au retour volontaire et à la réintégration, les experts et les conseillers travaillant dans les bureaux suivants :

- OIM Algérie
- OIM Albanie
- OIM Belgique
- OIM Bosnie-Herzégovine
- OIM Brésil
- OIM Croatie
- OIM France
- OIM Géorgie
- OIM Allemagne
- OIM Grèce
- OIM Hongrie
- OIM Irlande
- OIM Libye
- OIM Malaisie
- OIM Malte
- OIM Monténégro
- OIM Maroc
- OIM aux Pays-Bas
- OIM Macédoine du Nord
- OIM Portugal
- OIM Serbie
- OIM Espagne
- OIM Suisse
- OIM Thaïlande
- OIM Turquie
- OIM Kosovo*

Nous tenons également à remercier les collègues qui ont contribué à l'édition, à la mise en page et à la révision, notamment :

- Valerie Hagger
- Ramir Recinto

La boîte à outils a été développée dans le cadre du projet Aide au retour volontaire et à la réintégration des Balkans occidentaux grâce à la mise à disposition de deux interventions clés : 1) le développement d'une boîte à outils pour la consultation sur le retour et 2) la mise à disposition d'AVRR des Balkans occidentaux, avec la généreuse contribution du ministère danois des Affaires étrangères.

* Toute mention du Kosovo s'entend ici au sens de la Résolution 1244 (1999) du Conseil de sécurité des Nations Unies.

TABLE DES MATIÈRES

Remerciements	iii
----------------------------	-----

Introduction	vii
---------------------------	-----

Champ d'application de la boîte à outils	viii
--	------

Contenu de la boîte à outils	ix
------------------------------------	----

Comment utiliser la boîte à outils	x
--	---

Module 1 : Comprendre le retour

1.1. Définition du retour	3
---------------------------------	---

1.2. Retour, réadmission et réintégration	6
---	---

1.3. Facteurs influençant la décision de retour	10
---	----

1.4. Les implications psychosociales du retour	14
--	----

1.5. La consultation sur le retour : une pratique en évolution	15
--	----

1.6. L'importance de la consultation sur le retour	18
--	----

Outil 1.1 : Comprendre les implications psychosociales du retour	21
--	----

1.1.1. Implications aux niveaux individuel, communautaire et structurel	22
--	----

1.1.2. Implications positives ou négatives du retour	26
--	----

1.1.3. Dimensions liées au genre et à l'âge des implications psychosociales du retour	28
--	----

Module 2 : Méthodologie de consultation sur le retour

2.1. Approche centrée sur les migrants pour la consultation sur le retour	35
---	----

2.2. Principes clés pour la prestation de consultations centrées sur les migrants	36
--	----

2.3. Consultation sur le retour à différentes étapes du parcours migratoire	44
--	----

2.4. Prestataires de consultation sur le retour et leur rôle dans l'approche de gestion de cas	48
---	----

2.4.1. Tenue de dossiers	50
--------------------------------	----

2.5. Le cycle de consultation sur le retour	51
---	----

2.5.1. Première(s) séance(s) de consultation sur le retour	52
--	----

2.5.2. Séances- de suivi	64
--------------------------------	----

2.5.3. Transfert et clôture du dossier	66
--	----

2.6. Compétence et communication interculturelles	68
---	----

Outil 2.1 : Approche psychosociale de la consultation sur le retour	71
---	----

2.1.1. Exercices pratiques et techniques de relaxation	76
--	----

2.1.2. Revenir avec un problème de santé	78
--	----

Module 3 : Identification et réponse aux besoins de protection et aux vulnérabilités des migrants dans le contexte du retour

3.1. Besoins de protection et vulnérabilités des migrants	83
3.2. Évaluation des besoins de protection et des vulnérabilités des migrants avant le départ	84
3.3. Répondre aux vulnérabilités des migrants dans le contexte du retour	87
3.3.1. Migrants vulnérables à la violence, à l'exploitation et aux mauvais traitements	90
3.3.2. Migrants ayant des besoins liés à la santé	104

Module 4 : Prestation de consultation sur le retour dans différents contextes

4.1. Consultation sur le retour aux points d'arrivée et dans les infrastructures d'accueil (de transit)	111
4.1.1. Le contexte	111
4.1.2. Ressources utiles	115
4.2. Consultation sur le retour dans les centres de détention pour immigrés	116
4.2.1. Le contexte	116
4.2.2. Ressources utiles	121
4.3. Consultation sur le retour à distance	121
4.3.1. Le contexte	121
4.3.2. Ressources utiles	125
4.4. Consultation sur le retour fournie par des conseillers/équipes mobiles	125
4.4.1. Le contexte	125
4.4.2. Ressources utiles	129
4.5. Consultation sur le retour dans les situations d'urgence	129
4.5.1. Le contexte	129
4.5.2. Ressources utiles	132

Module 5 : Éléments clés d'un programme de consultation responsable

5.1. Coordination et partenariat	135
5.2. Genre, diversité et inclusion	137
5.3. La gestion axée sur les résultats dans le contexte de la consultation sur le retour	141
5.4. Mécanismes de plainte et de retour d'information	144
5.5. Bien-être et autogestion de la santé du personnel	146
5.5.1. Traiter avec des migrants qui sont verbalement agressifs ou qui ont un comportement violent	148
Outil 5.1 : Aperçu des parties prenantes	149
Outil 5.2 : Suivi et évaluation	156

INTRODUCTION

Un élément essentiel du processus de retour est la consultation, qui vise à aider les bénéficiaires de celle-ci à prendre une décision éclairée sur leurs futures voies de migration. Le conseil offre aux migrants l'espace d'exercer leur pouvoir, les aide à se préparer au retour et contribue positivement à leur réintégration dans les pays d'origine. La question de savoir comment préparer et fournir une consultation sur le retour est une préoccupation importante pour tous les acteurs impliqués dans le processus de retour lui-même, mais jusqu'à présent, très peu d'efforts ont été déployés pour offrir une approche normalisée de la consultation sur le retour. La *boîte à outils pour la consultation sur le retour* est destinée à répondre à cette question et propose une approche de la consultation sur le retour- fondée sur les droits et centrée sur les migrants, qui s'appuie sur les normes de l'OIM et sur la longue expérience de l'Organisation en matière de consultation sur le retour et la réintégration de milliers de migrants chaque année, dans une multitude de pays et de contextes.

Tirant parti du Programme de développement durable à l'horizon 2030 et du Pacte mondial sur les migrations, cette *boîte à outils* aspire à contribuer au discours mondial sur la migration de retour assistée, également en consolidant l'approche présentée dans la politique de l'OIM sur le Spectre complet du retour, de la réadmission et de la réintégration. La politique a été lancée pour guider le travail de l'OIM sur la migration de retour à travers une approche holistique, fondée sur les droits et axée sur le développement durable, et pour mieux permettre à l'Organisation de soutenir ses partenaires en apportant un renforcement des capacités et une consultation sur le retour, la réadmission et la réintégration durable. En outre, la politique préconise la mise en œuvre de normes juridiques internationales et d'autres normes convenues au niveau international et de pratiques efficaces relatives au retour, à la réadmission et à la réintégration durable. L'opérationnalisation progressive de la politique éclairera l'application pratique des approches présentées dans cette *boîte à outils*, qui à son tour visera à offrir aux acteurs du retour et en particulier aux conseillers une orientation sur tous les segments du processus de consultation sur le retour.

La *boîte à outils pour la consultation sur le retour* a été développée avec le généreux soutien du ministère danois des Affaires étrangères dans le cadre du projet Aide au retour volontaire et à la réintégration des Balkans occidentaux grâce à la mise à disposition de deux interventions clés : 1) le développement d'une boîte à outils pour la consultation sur le retour et 2) la mise à disposition d'AVRR des Balkans occidentaux. Dans les Balkans occidentaux, l'aide au retour volontaire et à la réintégration (AVRR) est au cœur du travail de l'OIM depuis les années 1990, grâce à la fourniture d'une assistance directe aux migrants retournant dans la région. L'une

des pierres angulaires du travail sur l'AVRR dans les Balkans occidentaux a été le développement progressif des cadres nationaux sur l'AVRR, sur la base des cadres et des normes généraux existants sur l'AVRR développés par l'OIM. L'OIM travaille en étroite collaboration avec les partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux sur le renforcement des systèmes et des capacités de gestion des migrations et, depuis la crise migratoire de 2015 et 2016, soutient directement l'accueil et l'apport d'une assistance humanitaire et d'une protection aux migrants transitant par les Balkans occidentaux. Étant à la fois un transit et une sous-région d'origine pour les migrants accédant aux programmes AVRR, les Balkans occidentaux ont progressivement acquis une expertise dans l'apport de consultation et d'assistance aux migrants au départ et au retour dans les Balkans occidentaux tout au long des étapes de pré-départ, de retour et de réintégration. Cette *boîte à outils* reflète cette expertise et vise à la consolider davantage.

Champ d'application de la boîte à outils

La *boîte à outils pour la consultation sur le retour* est conçue pour fournir une approche de la consultation sur le retour harmonisée, fondée sur les droits et centrée sur les migrants, qui servira principalement les besoins d'apprentissage et opérationnels des conseillers au retour dans le monde tout en répondant aux besoins spécifiques des conseillers au retour dans les Balkans occidentaux. En outre, cette *boîte à outils* est un outil d'apprentissage agile qui aide à consolider la compréhension de la consultation sur le retour d'un plus large éventail d'acteurs, y compris les autorités nationales centrales et locales, la société civile et d'autres prestataires de services impliqués dans les processus, les politiques et les mécanismes de retour.

Cette *boîte à outils* offre des conseils approfondis sur la façon d'assurer une consultation sur le retour aux adultes, tandis que des informations spécialisées et sur mesure sur la façon d'accomplir cette tâche lors de la consultation des enfants migrants¹ et de leurs familles sont fournies dans un module distinct² sur la mise à disposition d'une consultation sur le retour aux enfants et à leurs familles. Cet autre module complète la *boîte à outils pour la consultation sur le retour* et contient des informations importantes sur la façon de faire respecter les droits de l'enfant pendant le processus de consultation sur le retour et de remplir le devoir de chacun d'assurer la protection et le bien-être des enfants.

¹ Un enfant est « tout être humain âgé de moins de dix-huit ans à moins que, en vertu de la loi applicable à l'enfant, la majorité ne soit atteinte plus tôt ». (Convention relative aux droits de l'enfant, 1989)

² Ce module est à venir.

La *boîte à outils* complète et consolide davantage les connaissances existantes de l'OIM sur la mise à disposition de consultation et d'assistance au retour et à la réintégration, comme indiqué dans des ressources clés telles que le *Manuel sur la réintégration*³, ainsi que le *Manuel de l'OIM sur la protection et l'aide aux migrants vulnérables à la violence, à l'exploitation et aux mauvais traitements*⁴ et d'autres publications clés de l'OIM.

Contenu de la boîte à outils

La *boîte à outils pour la consultation sur le retour* s'articule autour de cinq modules complémentaires et interconnectés qui guident le lecteur à travers les éléments essentiels au cœur d'une compréhension complète et solide de ce qu'est la consultation sur le retour et de la façon dont elle doit être apportée sur la base de l'approche et de l'expertise de l'OIM. Comme mentionné précédemment, un module supplémentaire sur la consultation des enfants et de leur famille, rédigé en coordination avec l'UNICEF et Save the Children, intègre la structure ci-dessous.



Concrètement :

- **Module 1 : Comprendre le retour** fournit un aperçu de ce qu'est le retour et de son impact sur la vie des migrants aux niveaux individuel, communautaire et structurel. En outre, le module 1 souligne l'importance de la consultation sur le retour et présente les principes clés à la base de toute activité liée au retour.
- **Module 2 : Méthodologie de consultation sur le retour** explique les principales caractéristiques de la consultation, à savoir les objectifs, les principes et la méthodologie de consultation sur le retour. Le module 2

³ Voir <https://publications.iom.int/books/reintegration-handbook-practical-guidance-design-implementation-and-monitoring-reintegration>.

⁴ Voir <https://publications.iom.int/books/iom-handbook-migrants-vulnerable-violence-exploitation-and-abuse>.

reconnaît également que la consultation sur le retour est un processus multiculturel et fournit des considérations clés pour le travail conjoint des conseillers au retour, des traducteurs et des médiateurs interculturels.

- **Module 3 : L'identification et la réponse aux besoins de protection et aux vulnérabilités des migrants dans le contexte du retour** se concentrent sur le devoir des conseillers d'identifier et de contribuer à traiter les vulnérabilités des migrants dans le contexte du retour en adoptant une approche fondée sur les droits et soucieuse de la vulnérabilité.
- **Module 4 : La prestation de consultation sur le retour dans différents contextes** fournit des conseils opérationnels sur la façon d'adapter la méthodologie de consultation sur le retour à différents environnements, y compris les zones frontalières et de transit, la détention de l'immigration et le contexte d'urgence. Le module 4 décrit également le travail des conseillers au retour au sein d'équipes mobiles ou pour la mise à disposition de consultation à distance. Pour chaque cadre présenté, le module 4 comprend une description du contexte, décrit les défis spécifiques et les solutions proposées, fournit des exemples pratiques et énonce les lignes rouges qui doivent être respectées par les conseillers au retour et les parties prenantes au retour en général.
- **Module 5 : Éléments clés d'un programme de consultation responsable** souligne l'importance de la responsabilité et détaille certains aspects clés qui devraient être à la base des programmes de consultation sur le retour, y compris le partenariat et la coopération, les approches de gestion axée sur les résultats, les mesures pour assurer l'inclusion dans les programmes de consultation sur le retour, ainsi que les moyens de préserver le bien-être des conseillers au retour dans le contexte de leur travail.

Comment utiliser la boîte à outils

Chacun des cinq modules est introduit par les éléments suivants :



Un bref aperçu du contenu du module, pour préparer le lecteur à l'apprentissage



Objectifs d'apprentissage, pour définir des cibles d'apprentissage spécifiques au module



Messages clés, pour décrire l'approche de la *boîte à outils* sur des aspects particulièrement importants ; des messages clés supplémentaires sont également intégrés dans le corps de la *boîte à outils* et sont facilement identifiables par le texte en italique



Groupes cibles du module en fonction de son contenu



Une liste d'outils développés pour opérationnaliser davantage le contenu de la *boîte à outils*, l'adapter à des contextes spécifiques et fournir des connaissances approfondies sur des problèmes spécifiques

Il est important de souligner que l'approche et les pratiques proposées par cette *boîte à outils* se réfèrent aux processus de retour et doivent être lues en complémentarité avec les approches proposées par le *Manuel sur la réintégration* de l'OIM, qui se concentre sur l'apport d'aide et les réponses programmatiques qui permettent la réintégration des migrants du retour dans leur pays d'origine à leur retour. Tout en répondant à différents objectifs spécifiques et en déployant des outils et des méthodologies particuliers, la consultation sur le retour et la consultation sur la réintégration sont étroitement interconnectées et se nourrissent mutuellement. En fait, la réintégration bien préparée commence dès la phase de pré-départ et repose sur une coordination précoce et précise entre les prestataires de services dans les pays d'origine et de destination. D'autre part, la réintégration durable bénéficie en grande partie de la mise à disposition de consultations sur le retour fondées sur des principes et centrées sur les migrants, qui permettent à ces derniers d'exercer leur pouvoir tout en respectant leurs droits et en appliquant une approche axée sur la vulnérabilité. Les liens entre les consultations sur le retour et sur la réintégration sont, dans certains cas, encore renforcés par le fait que les mêmes acteurs pourraient être impliqués dans la prestation des deux services, comme cela se produit souvent dans le cas des programmes de retour et de réintégration de l'OIM.

**Clause de non-responsabilité sur la terminologie : la terminologie utilisée dans cette publication est fondée sur le *Glossaire de l'OIM sur la migration* de 2019, sauf indication contraire. **



Boîte à outils
pour la
consultation
sur le retour

1



Comprendre le retour

Module 1 : Comprendre le retour

Sommaire

Le module 1 introduit le concept de « retour » et familiarise le lecteur avec les principes guidant les activités liées au retour. Il introduit également le concept de consultation sur le retour en tant que pratique en évolution qui s'est avérée essentielle dans le contexte de la gestion des migrations et qui peut également améliorer les approches de la protection des migrants.

Objectifs d'apprentissage

- Comprendre le concept de retour et les principes clés guidant les activités liées au retour ;
- Comprendre la consultation et son importance dans le processus de retour et de réintégration.

Messages clés

- La migration de retour a lieu pour différentes raisons et dans différentes circonstances, ce qui peut créer des défis et des possibilités pour le processus de consultation.
- La consultation sur le retour est un élément essentiel du processus de retour et de réintégration, et des ressources adéquates devraient y être allouées.
- L'intégrité de la consultation sur le retour est essentielle pour obtenir des résultats durables en matière de réintégration et pour la protection des droits et du bien-être des migrants.

Groupes cibles

- Acteurs et parties prenantes de la gestion du retour et de la migration, y compris les décideurs et les praticiens
- Coordinateurs des services de consultation sur le retour
- Conseillers au retour

Outils pour le module 1

- Outil 1.1. Comprendre les implications psychosociales du retour

1.1. Définition du retour

Documents utiles pour cette section :

- ▶ OIM, *Manuel sur la réintégration* (section 1.1 : Comprendre la migration de retour)
- ▶ OIM, plate-forme *Essentials of Migration Management 2.0* (retour et réintégration des migrants)

Dans le contexte de cette *boîte à outils*, le retour est défini comme « l'acte ou le processus de retourner ou d'être ramené au point de départ. Cela pourrait se faire à l'intérieur des frontières territoriales d'un pays, comme dans le cas des personnes déplacées à l'intérieur de leur propre pays (PDI) et des combattants démobilisés de retour ; ou entre un pays de destination ou de transit et un pays d'origine, comme dans le cas des travailleurs migrants, des réfugiés ou des demandeurs d'asile »⁵.

Du point de vue du cadre juridique international, le retour dans son propre pays est un droit dont les individus peuvent se prévaloir et que l'État a l'obligation de respecter en permettant le

retour des individus. En ce qui concerne les migrants, les États ont la prérogative souveraine de déterminer qui peut entrer et rester sur leur territoire et dans quelles circonstances. Alors que les États ont une large marge d'appréciation dans la conception de leurs politiques migratoires, ils doivent le faire conformément à leurs engagements internationaux. Il s'agit notamment de la protection des droits de l'homme, qui sont universellement applicables à toutes les personnes, quel que soit leur statut migratoire, conformément aux neuf principaux traités internationaux relatifs aux droits de l'homme, ainsi qu'au droit international coutumier. En outre, des dispositions spécifiques du droit international s'appliquent dans le contexte du retour et de la réintégration, comme dans le cas du retour/rapatriement des migrants qui sont victimes de la traite des êtres humains, comme indiqué dans le Protocole visant à prévenir, réprimer et punir la traite des personnes, en particulier des femmes et des enfants, additionnel à la Convention des Nations Unies contre la



Lorsque le retour est abordé, il est important de garder à l'esprit que le cadre juridique et réglementaire peut adopter des définitions différentes selon les pays ou les unités administratives. Cela pourrait entraîner des imprécisions sur la compréhension générale du paysage migratoire et des modèles et politiques de retour dans un domaine spécifique. Pour cette raison, il est important que les parties prenantes au retour abordent les questions liées au retour en tenant compte de la taxonomie et du glossaire internationaux (tels que ceux proposés dans le *Glossaire de la migration* de l'OIM) ainsi que de la législation spécifique applicable à l'environnement dans lequel ils travaillent.

⁵ OIM, *Glossaire de la migration* (Genève, 2019).

criminalité transnationale organisée et à la Convention du Conseil de l'Europe sur la lutte contre la traite des êtres humains. Les droits pertinents pour tous les migrants comprennent, mais sans s'y limiter : le droit de retourner dans son propre pays ; le droit de quitter tout pays ; le droit de demander l'asile ; le droit de ne pas être renvoyé dans un pays où la vie ou la liberté de la personne serait menacée en raison de sa race, de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un groupe social ou à une opinion politique particulier ou lorsqu'il existe un risque réel que la personne soit soumise à la torture ou à d'autres traitements cruels, inhumains et dégradants ou à d'autres préjudices irréparables (non--refoulement⁶) ; le droit au respect de la vie privée et familiale ; le droit à la santé et à l'accès aux services sociaux et de santé ; et les droits de l'enfant, y compris le plein respect du principe de l'intérêt supérieur de l'enfant, s'appliquant au retour de tous les enfants migrants et en particulier les enfants non accompagnés ou séparés de leur famille⁷. Conformément à cela, les droits des migrants doivent être protégés tout au long du processus de retour et de réintégration, afin de préserver leur sécurité, leur intégrité physique, leur bien-être et leur dignité.

La migration de retour est une composante essentielle de la mobilité humaine. Reconnaissant que la consultation sur le retour profite à tout migrant qui se prépare à rentrer, la boîte à outils pour la consultation sur le retour se concentre sur les migrants qui ne veulent pas ou ne peuvent pas rester dans les pays d'accueil et souhaitent recevoir des services de consultation avant le départ.

Les migrants retournent dans leur pays d'origine pour une multitude de raisons et dans différentes circonstances, ce qui se reflète dans la gamme de sous-catégories ou de types de retour existants, décrivant les différentes façons dont le retour est mis en œuvre. Par exemple, les retours peuvent être spontanés (lorsqu'ils ont lieu sans le soutien des États ou d'une autre assistance internationale ou nationale⁸) ou assistés (lorsqu'ils se produisent avec l'assistance financière ou logistique offerte aux migrants par les États ou des tiers⁹).

Une autre distinction importante concerne le caractère volontaire du processus de retour. Les retours peuvent en fait être « volontaires », lorsqu'ils sont basés sur la décision volontaire des migrants de retour. Inversement, les « retours forcés » ou « renvois » sont l'acte de renvoyer des individus, contre leur volonté, dans le pays

⁶ Conformément au *Glossaire de la migration* de l'OIM, le principe de non-refoulement peut être défini comme « l'interdiction pour les États d'extrader, d'expulser, de déporter ou de renvoyer de toute autre manière une personne dans un pays où sa vie ou sa liberté serait menacée, ou où il y a des raisons sérieuses de croire qu'elle risquerait d'être soumise à la torture ou à d'autres peines ou traitements cruels, inhumains et dégradants, ou qu'elle risquerait d'être soumise à une disparition forcée ou de subir un autre préjudice irréparable ».

⁷ Nicola Graviano et Noëlle Darbellay, A framework for assisted voluntary return and reintegration, *Migration Policy Practice*, 9 (1) : 9–14 (janvier-mars 2019).

⁸ OIM, *Glossaire de la migration*.

⁹ OIM, *Manuel sur la réintégration : Orientations pratiques sur la conception, la mise en œuvre et le suivi de l'aide à la réintégration* (Genève, 2020).

d'origine, dans un lieu de transit ou dans un pays tiers qui accepte de les recevoir, généralement effectué sur la base d'un acte ou d'une décision administrative ou judiciaire¹⁰. Il est important de reconnaître que, même lorsque les migrants décident de rentrer en l'absence de coercition ou d'application de la loi, le retour pourrait ne pas être leur option préférée, mais plutôt un choix acceptable dans un éventail très limité d'options disponibles. C'est le cas, par exemple, des migrants confrontés à des difficultés économiques dans le pays de destination, ou qui sont démunis, ou manquent de possibilités de régularisation ou se trouvent dans un statut juridique incertain.

Même « dans ce qui peut être une gamme limitée d'options disponibles, [les conseillers au retour doivent chercher] à habiliter les migrants à prendre des décisions éclairées et à exercer leur pouvoir en offrant ... un soutien pour permettre un retour sûr et digne à ceux qui ne veulent pas ou ne peuvent pas rester, y compris à partir de situations de crise, comme une mesure humanitaire vitale. Le respect du consentement libre, préalable et éclairé des migrants à la modalité ou à l'option de retour spécifique disponible [devrait être] une condition préalable à tout soutien opérationnel lié au retour et à la réintégration ... Cela nécessite, entre autres : l'absence de coercition, d'intimidation ou de manipulation physique ou psychologique ; la mise à disposition d'informations opportunes, impartiales et fiables communiquées dans un langage et un format accessibles et compris ; un temps suffisant pour examiner les autres options disponibles et se préparer au retour ; et la possibilité de retirer ou de reconsidérer son consentement si les activités, les circonstances ou les informations disponibles proposées changent. Dans certains cas, une évaluation peut être nécessaire par des professionnels qualifiés pour déterminer dans quelle mesure une personne est capable de prendre une telle décision libre et éclairée et, si la personne n'a pas cette capacité, pour identifier qui pourrait légalement prendre la décision en son nom »¹¹.

L'OIM plaide fermement pour que les migrants soient habilités à exercer leur capacité d'action et que les retours soient volontaires chaque fois que possible, tout en reconnaissant la prérogative souveraine des États de renvoyer de force les migrants qui n'ont plus le droit de rester, en pleine conformité avec leurs obligations en vertu du droit international des droits de l'homme et du droit des réfugiés. Les retours volontaires sont toujours préférables, car ils prennent en compte la capacité d'action du migrant pour prendre des décisions éclairées, conduisant au consentement ; permettre aux migrants de retour de se préparer à leur retour en tant que propriétaires du processus ; et contribuer à réduire la stigmatisation et les répercussions négatives potentielles des retours forcés, qui peuvent entraver la réintégration réussie et donc leurs possibilités de développement humain. En ce qui concerne les migrants en situation de vulnérabilité, toutes les voies de protection potentielles à leur disposition doivent être identifiées et explorées, ainsi que les options de retour.

¹⁰ OIM, *Glossaire de la migration*.

¹¹ OIM, *Politique de l'OIM sur le spectre complet du retour, de la réadmission et de la réintégration* (2021).

Après une procédure de détermination de l'intérêt supérieur, les retours volontaires devraient toujours être l'option préférée dans le cas des enfants migrants qui ne peuvent plus rester dans le pays d'accueil, car les retours forcés peuvent rarement être dans l'intérêt supérieur de l'enfant. De même, les options de retour volontaire devraient toujours être offertes aux victimes de la traite qui sont disposées à retourner dans leur pays d'origine et devraient toujours être préférées aux options de retour forcé.

1.2. Retour, réadmission¹² et réintégration

La migration de retour n'est pas un segment autonome dans les processus et les expériences de migration, elle ne doit pas non plus être considérée comme la fin d'un cycle de migration. La mobilité humaine est, en fait, un phénomène complexe qui implique souvent de multiples mouvements interdépendants, tels que le retour temporaire dans le pays d'origine et la réinstallation subséquente, le séjour prolongé dans les pays de transit avant de déménager dans le pays de destination ou la réinstallation dans un pays différent.

La complexité croissante des expériences de migration est également le résultat de changements importants

récents dans les modèles et les couloirs de migration, les pays d'origine traditionnels des migrants voyageant à l'étranger devenant progressivement des pays de transit et/ou de destination.



Dans le contexte actuel des Balkans occidentaux, l'ampleur de la migration de retour est non seulement pertinente en ce qui concerne les migrants retournant dans la région, mais également ceux revenant de la région. Depuis 2015 et 2016, en réalité, les Balkans occidentaux sont une région de transit pour les flux migratoires mixtes dirigés vers l'Europe, avec un nombre croissant de migrants et de réfugiés transitant par ces territoires. À la suite de ces changements dans le paysage migratoire, tous les pays et territoires des Balkans occidentaux ont travaillé à la poursuite du développement de leurs systèmes de gestion des migrations, en adoptant des mesures supplémentaires pour réglementer l'entrée et le séjour des ressortissants étrangers, pour contrôler et gérer les frontières et pour lutter contre le trafic de migrants et la traite des êtres humains. Ces mesures comprennent l'adoption de nouvelles stratégies migratoires et de plans d'action nationaux, ainsi que l'adoption/la modification de lois sur les étrangers et sur l'asile, qui définissent les priorités nationales et les normes juridiques et visent à harmoniser les systèmes de gestion des migrations dans les Balkans occidentaux avec l'acquis de l'Union européenne¹³.

¹² La réadmission peut être définie comme « l'acte d'un État acceptant la réadmission d'une personne (propre ressortissant, ressortissant d'un autre État – le plus souvent une personne qui avait déjà transité par le pays ou un résident permanent – ou un apatride) ». La réadmission peut avoir lieu sur la base d'accords de réadmission, qui sont « des accords bilatéraux ou multilatéraux entre États qui établissent, de manière réciproque, la base et les procédures permettant à un État de renvoyer rapidement et en bon ordre les non-ressortissants qui ne remplissent pas ou ne remplissent plus les conditions d'entrée ou de séjour sur son territoire, dans leur État d'origine ou dans un État tiers, le plus souvent un État par lequel ils ont transité ou un État dans lequel ils avaient une résidence permanente ». Voir OIM, *Glossaire de la migration*.

¹³ Entre autres domaines, l'acquis de l'Union européenne inclut également la migration, dans le chapitre 24 : Justice, liberté et sécurité.

Dans les domaines de la gestion des migrations et de la gouvernance des migrations, les politiques qui réglementent le retour, la réadmission et la réintégration des migrants en situation irrégulière et des demandeurs d'asile déboutés font partie des aspects clés pour soutenir l'intégrité et la crédibilité des systèmes de migration et d'asile¹⁴, ainsi que la mise en place de voies légales pour la migration et de mécanismes de protection adéquats. Les politiques sur le retour, la réadmission et la réintégration en toute sécurité et dans la dignité contribuent également à l'avancement des objectifs de développement durable (ODD) (en particulier l'ODD n° 10.7) ainsi qu'au Pacte mondial sur les migrations (en particulier l'objectif n° 21)¹⁵.

La politique de l'OIM sur le spectre complet du retour, de la réadmission et de la réintégration (2021) décrit certains principes directeurs qui sous-tendent l'approche de l'organisation sur le Spectre complet du retour, de la réadmission et de la réintégration durable, qui doit non seulement guider le travail de l'OIM dans ce domaine, mais aussi aspirer à fournir des conseils à d'autres acteurs, y compris les gouvernements, les organisations internationales et la société civile (voir également la [section 2.2 : Principes clés pour la prestation de consultations centrées sur les migrants](#)). Mais surtout, les principes qui suivent sont interdépendants et tous aussi importants, car ils se complètent et ne doivent jamais être lus ou appliqués séparément.

Dix principes directeurs de la politique de retour, de réadmission et de réintégration de l'OIM

1

Approches fondées sur les droits par le biais de la protection active et du respect des droits des migrants

Les migrants devraient être habilités à comprendre et à revendiquer leurs droits tels qu'ils sont consacrés dans les lois internationales et nationales, tout en renforçant la capacité des débiteurs d'obligations en ce qui concerne leurs obligations de respecter, de protéger et de mettre en œuvre ces droits. En vertu de ce principe, chaque migrant doit avoir la possibilité de voir son cas évalué par les autorités compétentes afin que tous les besoins de protection identifiés soient examinés et pris en compte et de recevoir en temps voulu des informations transparentes sur les possibilités de migration et de protection qui s'offrent à lui.

¹⁴ Pour en savoir plus sur la façon dont les politiques de retour, de réadmission et de réintégration contribuent à l'intégrité du système d'asile dans les Balkans occidentaux, voir également Haut Commissariat des Nations unies pour les réfugiés (HCR), Résultat 4, Stratégie pour l'engagement du HCR dans les mouvements migratoires mixtes dans les Balkans occidentaux (2021).

¹⁵ Pour en savoir plus sur la contribution des politiques de retour à l'avancement des engagements internationaux dans le cadre des ODD et du Pacte mondial sur les migrations, consulter EMM 2.0.

2

Perspective soucieuse du genre, de l'enfant et de la vulnérabilité

Les normes et politiques sociales et culturelles discriminatoires existantes continuent de contribuer aux situations spécifiques de vulnérabilité auxquelles les femmes et les filles migrantes sont confrontées à toutes les étapes du processus de migration¹⁶. De même, les groupes marginalisés et vulnérables, y compris ceux qui sont victimes de discrimination en raison de leur orientation sexuelle, de leur identité de genre, de leur expression de genre ou de leurs caractéristiques sexuelles (OSIGEGCS), ou les migrants handicapés, ou encore les migrants victimes de discrimination fondée sur la race, la religion, les opinions politiques ainsi que d'autres facteurs, sont particulièrement exposés aux violations des droits tout au long du parcours migratoire (voir également le [module 3 : Identifier et répondre aux besoins de protection et aux vulnérabilités des migrants dans le contexte du retour](#)). Les activités entreprises dans le contexte du retour devraient s'abstenir de perpétuer des pratiques discriminatoires et devraient promouvoir l'égalité de genre et l'autonomisation de tous les migrants, y compris et en particulier les groupes marginalisés et plus vulnérables.

3

L'innocuité

L'apport d'assistance au retour ne doit pas contribuer à exacerber les difficultés culturelles, psychologiques, sociales et économiques déjà rencontrées par les migrants. Dans la mesure du possible, l'apport d'une aide au retour ne devrait pas entraîner un recours accru par les gouvernements à des mesures portant préjudice aux migrants ou ayant un impact négatif sur leur santé physique ou mentale, telles que la détention. Dans les contextes de crise, de transition et de fragilité, l'approche d'« innocuité » fournit également la base d'une programmation soucieuse des conflits, exigeant que les interventions soient entreprises sur la base d'une évaluation des risques potentiels, ainsi que l'élaboration de mesures d'atténuation pour s'assurer que l'assistance n'a pas d'impact négatif direct ou indirect sur les individus ou n'a pas d'impact négatif sur leur réintégration.

4

Capacité d'action des migrants

Les migrants devraient être habilités à prendre des décisions éclairées et à exercer leur capacité d'action, même dans un éventail limité d'options disponibles, par exemple lorsque des mesures d'éloignement ou des décisions de retour ont déjà été prises. Le respect du consentement libre, préalable et éclairé des migrants à la modalité ou à l'option de retour spécifique disponible est une condition préalable à tout soutien opérationnel lié au retour.

¹⁶ Assemblée générale des Nations Unies, Droits de l'homme des migrants : pratiques et initiatives exemplaires en matière de législations et de politiques migratoires tenant compte des questions de genre, Note du Secrétaire général (A/74/191 du 18 juillet 2019).

5

Responsabilité

Dans le contexte de l'aide humanitaire, la responsabilité (envers la population touchée) est définie comme « un engagement actif des acteurs humanitaires à utiliser le pouvoir de manière responsable en tenant compte, en rendant compte et en étant tenu responsable par les personnes qu'ils cherchent à aider »¹⁷. Ce principe doit également être appliqué dans le contexte de l'aide au retour, où la responsabilité devrait être renforcée, notamment en promouvant un suivi fondé sur les droits et en donnant accès à des mécanismes de retour d'information et de plainte internes (voir également la section 5.4 : Mécanismes de plainte et de retour d'information).

6

Confidentialité

Les garanties de traitement et de préservation de la confidentialité des données personnelles des migrants de retour constituent un élément indispensable des procédures de retour. Toutes les données à caractère personnel doivent être collectées, utilisées, transférées, éliminées, stockées ou autrement traitées conformément aux normes internationales de protection des données. Il s'agit, entre autres, du principe de collecte légale et équitable des données, ayant une finalité spécifiée et légitime, des principes de consentement, de confidentialité, d'accès et de transparence, et de la sécurité des données. La collecte de données à caractère personnel doit être limitée au strict minimum requis pour la mise en œuvre de l'activité donnée¹⁸.

7

Un environnement sûr pour le retour

Les environnements dans les pays d'origine doivent être propices à la sécurité personnelle des migrants de retour. Une décision de retourner éclairée et fondée sur les droits doit être prise par les migrants, sur la base des informations qu'ils possèdent, et également sur la base des informations recueillies sur la situation dans le pays et la communauté d'origine au cours du processus de consultation sur le retour.

8

Durabilité de la réintégration

La réintégration est considérée comme durable lorsque les migrants ont atteint des niveaux d'auto-suffisance économique, ainsi que de stabilité sociale et de bien-être psychosocial qui leur permettent de faire face aux facteurs de (re)migration. La réalisation d'une réintégration durable nécessite une approche intégrée de la réintégration qui aborde les dimensions économiques, sociales et psychosociales de celle-ci aux niveaux individuel, communautaire et structurel. L'assistance fournie pour le retour et la réintégration des migrants peut contribuer au développement durable de leurs communautés tout en s'attaquant aux facteurs défavorables qui obligent les individus à migrer.

¹⁷ Voir également OIM, *Responsabilité à l'égard des populations touchées*.

¹⁸ Voir également OIM, *Manuel de protection des données de l'OIM* (Genève, 2010).

9

Approche interministérielle et appropriation gouvernementale

Le retour est une question complexe qui ne peut pas être traitée par un seul ministère ou un seul secteur politique gouvernemental. Il est donc nécessaire de promouvoir des synergies entre les différentes interventions programmatiques et les instruments de financement utilisés pour aborder la gestion des retours et ceux qui favorisent l'aide humanitaire, la stabilisation des communautés et la coopération au développement.

10

Partenariat et coopération

Non seulement le retour nécessite l'engagement d'une multitude d'acteurs gouvernementaux, mais il nécessite également les efforts combinés d'autres acteurs, tels que les gouvernements et les organisations non gouvernementales, aux niveaux international, régional, national et infranational. Cela est nécessaire pour assurer l'intégrité du processus de retour, et l'efficacité et éviter les doubles emplois, ainsi que pour favoriser la durabilité des processus de réintégration.

1.3. Facteurs influençant la décision de retour

La compréhension des facteurs qui peuvent influencer la décision des migrants de retourner dans leur pays d'origine s'avère cruciale pour la mise à disposition de consultations de qualité qui peuvent répondre aux besoins des migrants, défendre leurs droits et les préparer au retour et à la réintégration.

Bien que la situation de chaque migrant soit différente et doive être considérée dans son unicité, il est important d'avoir une compréhension générale des facteurs qui entrent en jeu au moment où les migrants envisagent de revenir ou non. Même s'ils sont confrontés à des options limitées, il est essentiel que la consultation permette aux migrants de prendre des décisions éclairées, conditions préalables nécessaires à un retour sûr et digne.

Il existe une variété de facteurs qui influencent la décision des migrants de rentrer, qui sont mutuellement interdépendants et qui peuvent être examinés différemment par chaque individu. Une cartographie exhaustive de ces facteurs n'est pas disponible dans la littérature, en raison de la complexité et de la variété des expériences, des valeurs et des émotions humaines ; cependant, il y a eu des tentatives pour systématiser au moins certains de ces facteurs, qui comprennent des facteurs individuels, tels que les attributs individuels (par exemple, l'âge, le sexe, la situation physique et psychologique) et les relations sociales (telles que la présence ou l'absence de membres de la famille et la relation avec la communauté d'accueil et la communauté d'origine), les facteurs structurels, y compris les conditions dans le pays d'origine et le pays d'accueil, et les

interventions politiques dans les pays d'accueil ou les pays de retour, qui peuvent être considérées comme des incitations ou des dissuasions au retour¹⁹. Différentes études²⁰ ont mis en évidence qu'il existe des éléments récurrents qui sont communs à différents contextes de migration et de retour et qui contribuent à la décision de rentrer ou de ne pas rentrer. Il convient de noter que les mêmes facteurs peuvent motiver ou dissuader un migrant de retourner dans son pays d'origine, en fonction de son histoire et de sa situation personnelles, de la situation dans son pays d'origine, des réseaux sociaux et des valeurs personnelles, entre autres²¹. Certains des facteurs clés sont énumérés ci-dessous :

- **la perception d'échec concernant l'expérience de la migration et les options limitées disponibles**, déclenché par des attentes non satisfaites concernant les résultats de la migration et les conditions de vie dans le pays de destination, ainsi que l'anxiété de vivre de manière irrégulière et/ou de ne pas pouvoir ou se voir offrir la possibilité de s'intégrer dans les communautés et les sociétés ;
- **la menace d'expulsion ou de détention** joue généralement un rôle majeur dans la décision de retour dans le pays d'origine, y compris en prenant des programmes de retour volontaire ; De même, le retour volontaire peut représenter la seule option pour sortir ou éviter la détention (prolongée) de l'immigration de manière sûre et digne ;
- **la sécurité** est largement citée par les migrants comme l'un des facteurs cruciaux à prendre en compte, en référence à la sécurité perçue par les migrants dans les pays de destination et les pays d'origine. Cependant, même si la sécurité est pratiquement toujours prise en compte par les migrants, on ne sait pas encore comment elle affecte la décision de retourner. En fait, dans différentes études, les migrants ont déclaré qu'ils ne reviendraient pas, même dans des conditions de sécurité relative dans le pays d'origine, tandis que d'autres ont déclaré qu'ils prévoyaient ou s'attendaient à revenir, même en présence de risques pour la sécurité dans les pays d'origine. Il est particulièrement important d'en tenir compte lors du processus de consultation sur le retour, en particulier lors de l'évaluation de la sécurité de l'environnement de retour et de la capacité d'action des migrants pour le retour, comme cela sera discuté plus loin (voir la [section 2.2 : Principes clés pour la prestation de consultations centrées sur les migrants](#)).

¹⁹ Richard Black, Khalid Koser, Karen Munk, Gaby Atfield, Lisa D'Onofrio et Richmond Tiemoko, *Understanding Voluntary Return*, Home Office Online Report 50/04 (Londres, Royaume-Uni, Home Office, 2004).

²⁰ *Ibid.* Voir également Khalid Koser et Katie Kuschminder, *Comparative Research on the Assisted Voluntary Return and Reintegration of Migrants* (Genève, OIM, 2015) ; Black et al., *Understanding Voluntary Return*.

²¹ OIM, *Reaching Out to the Unknown : Native Counselling and the Decision Making Process of Irregular Migrants and Rejected Asylum Seekers on Voluntary Return* (La Haye, 2008).

- **Les réseaux sociaux et la situation familiale** peuvent jouer le rôle d'incitations ou de dissuasions au retour. Des réseaux sociaux et familiaux solides et fiables dans le pays d'origine peuvent faciliter la réintégration psychosociale, sociale et économique des migrants à leur retour. Au contraire, lorsque les liens sociaux et familiaux dans le pays d'origine ont des connotations négatives (par exemple, dans le cas de communautés violentes ou de membres de la famille abusifs), ils peuvent avoir un effet dissuasif sur le retour et/ou constituer des obstacles à la réintégration durable des migrants de retour.
- **La dette contractée auprès de passeurs** semble avoir un effet dissuasif sur le retour, les migrants étant généralement plus réticents à revenir s'ils sont toujours endettés envers les passeurs, probablement par crainte de représailles contre eux-mêmes et leur famille, ou par crainte de ne pas pouvoir rembourser la dette à leur retour, en raison de l'incertitude entourant leur emploi et la possibilité de gagner leur vie dans le pays d'origine. Il convient de noter que la question de la dette et de son impact sur la voie de migration n'a pas encore fait l'objet de recherches approfondies.
- **Les projets de vie** et les ambitions, les attentes et les valeurs attribuées par les migrants à leur propre avenir sont également susceptibles de jouer un rôle important. Par exemple, les migrants ayant des problèmes de santé graves pourraient être enclins à retourner dans leur propre pays, même si cela signifie l'accès à des soins de santé de qualité inférieure, s'ils accordent une grande valeur à la possibilité de vivre dans leur propre pays, entourés de leur famille et de leurs amis. Cela est particulièrement pertinent dans le cas des migrants qui décident de rentrer et de passer leurs derniers jours dans leurs communautés d'origine.
- **La disponibilité de programmes d'aide au retour et à la réintégration** ne semble pas être un facteur décisif pour le retour, mais elle est souvent citée dans la littérature comme un élément qui augmente l'acceptation du retour et les chances perçues d'une réintégration durable dans le pays d'origine, en fonction également de la portée et de la valeur de l'aide à la réintégration offerte. En général, l'assistance apportée aux migrants pendant la phase de retour et de réintégration a le potentiel d'accroître la disposition et la préparation au retour des migrants et peut contribuer à leur réintégration durable.

Lors de l'examen de ces facteurs énumérés, il est important de rappeler que la migration est un phénomène genré, et que le cycle de migration et les expériences qui y sont associées sont profondément influencés par les normes, les attentes, ainsi que les facteurs de protection et de vulnérabilité spécifiques au genre²² (voir également la [section 5.2 : Genre, diversité et inclusion](#)). Plus que cela, l'orientation sexuelle, l'identité de genre, l'expression de genre et les caractéristiques sexuelles d'une personne jouent un rôle clé dans la décision de migrer, les modalités de migration, la destination et le but de la migration, ainsi que les relations avec la famille et la communauté dans le pays d'origine et la décision de rentrer ou de ne pas rentrer.



Dans la région des Balkans occidentaux, la décision des migrants de retourner dans leur pays d'origine est souvent liée à la prise de conscience des défis associés à la poursuite du voyage, qui vont de l'absence de voies légales pour la migration ultérieure aux risques liés aux voyages dangereux où les migrants sont exposés à la violence, à l'exploitation et aux mauvais traitements dans la tentative de franchir les frontières²³ – tentatives qui échouent souvent. En outre, les migrants bloqués pourraient ne pas avoir de statut juridique clair ni posséder de documents qui régleraient leur entrée ou leur séjour. Le manque d'accès aux services clés, tels que l'hébergement, les moyens de subsistance, l'éducation et la santé, vécu par certains migrants, peut également contribuer à nourrir le sentiment d'échec de leur expérience migratoire. La menace d'expulsion ne semble pas être un facteur important dans la décision de retourner volontairement dans les pays d'origine dans le contexte actuel des Balkans occidentaux, où un nombre relativement faible de retours est imposé en raison des capacités limitées en termes de ressources disponibles et d'accords de réadmission fonctionnels avec les pays d'origine. Cependant, l'Union européenne et ses États membres ont signalé la « nécessité d'un soutien supplémentaire pour intensifier les retours volontaires et la coopération en matière de réadmission avec les pays d'origine »²⁴ en ce qui concerne la politique d'élargissement de l'Union européenne dans les Balkans occidentaux et l'alignement progressif sur l'acquis de l'Union européenne, de sorte qu'on peut s'attendre à ce que la situation évolue probablement à l'avenir. En outre, l'impact de la menace d'expulsion pourrait être considérablement important en ce qui concerne les migrants retournant dans les Balkans occidentaux en provenance des pays de destination, et en particulier de l'Union européenne, car dans ce contexte, les accords de réadmission fonctionnent efficacement et la menace d'expulsion des migrants irréguliers est réelle et présente.

²² Voir également Nations Unies, Conseil des droits de l'homme, L'impact des migrations sur les femmes et les filles migrantes : une perspective de genre, Rapport du Rapporteur spécial sur les droits humains des migrants (A/HRC/41/38 du 15 avril 2019).

²³ Eliza Galos, Laura Bartolini, Harry Cook et Naomi Grant, *Migrant Vulnerability to Human Trafficking and Exploitation : Evidence from the Central and Eastern Mediterranean Migration Routes* (Genève, OIM, 2017).

²⁴ Commission européenne, Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions : Communication 2020 sur la politique d'élargissement de l'Union européenne (COM(2020) 660, 6 octobre 2020).

1.4. Les implications psychosociales du retour

Comme dans le cas de la migration depuis le pays d'origine, d'un point de vue psychosocial, la migration de retour n'est en aucun cas un processus simple. Elle a en fait plusieurs implications psychosociales aux niveaux individuel, communautaire et structurel, et aucun type de retour n'est exempt de ces implications (qu'il s'agisse d'un retour forcé, d'un AVRR ou d'un retour organisé par les migrants eux-mêmes).

La compréhension des implications psychosociales du retour permettra aux conseillers de mieux comprendre les migrants de retour et de leur fournir un meilleur service tout au long du processus de retour, conformément à l'approche de la consultation sur le retour centrée sur les migrants (voir la section 2.1).

Des réexamens systématiques récents montrent que les résultats sur la prévalence et l'incidence des troubles psychologiques et psychiatriques parmi les populations migrantes ne sont pas concluants. Sur la base des réexamens systématiques des études les plus fiables, il apparaît qu'en dehors du trouble de stress post-traumatique (SSPT), il n'y a pas de différences majeures dans la prévalence et l'incidence des troubles psychologiques et/ou psychiatriques entre les populations migrantes et non- migrantes. Il convient également de noter que la différence d'incidence du trouble de stress post-traumatique n'est pas élevée en chiffres absolus, même si elle est statistiquement significative²⁵. Les études montrent également que même les migrants qui ne souffrent pas de maladie mentale peuvent éprouver différentes gammes de réactions psychologiques négatives en raison de multiples facteurs de stress²⁶. Les violations des droits de l'homme, la torture, la violence sexiste, la discrimination, la traite et l'exploitation des êtres humains, la détention des migrants, le retour forcé et/ou l'expulsion peuvent être cités parmi de nombreux facteurs de stress qui affectent le bien-être psychologique des migrants.

Bien que la recherche ne soit pas concluante sur la différence de prévalence et d'incidence des troubles mentaux entre les populations migrantes et non migrantes, il est important de garder à l'esprit que la migration de retour vers le pays d'origine peut être un événement inattendu, soudain ou indésirable, qui déclencherait des *réactions psychosociales négatives normales à des situations anormales*. Même dans le cas d'un retour qui est largement préparé, certaines réactions psychologiques négatives normales pourraient émerger puisque le retour représentera un changement profond dans la vie du migrant de retour qui peut aller au-delà de sa propre « normalité ». Les *réactions psychosociales négatives normales à des situations anormales* peuvent être

²⁵ OIM, *Manuel sur la réintégration*, annexe 1.

²⁶ Lineth H.U. Bustamante, Raphael O. Cerqueira, Emilie Leclerc et Elisa Brietzke, Stress, trauma, and posttraumatic stress disorder in migrants : a comprehensive review, *Brazilian Journal of Psychiatry*, 40 (2) : 220–225 (2017).

psychologiques, biophysiques, sociales et culturelles, et peuvent avoir un impact à différents niveaux (voir l'[outil 1.1](#)). Il convient de noter que bien que les implications du retour soient généralement comprises comme étant exclusivement négatives, ce n'est pas toujours le cas. Il peut également y avoir des implications positives, qui sont appelées développement activé par l'adversité (DAA)²⁷. Pour plus d'informations et pour un examen approfondi de l'implication psychosociale du retour, y compris sa dimension de genre et d'âge, merci de consulter l'[outil 1.1](#).

1.5. La consultation sur le retour : une pratique en évolution

La consultation peut être généralement définie comme « un processus, organisé en une série d'étapes, qui vise à aider les gens à mieux faire face (traiter ou s'adapter) aux situations auxquelles ils sont confrontés. Cela implique d'aider l'individu à comprendre ses émotions et ses sentiments et à l'aider à faire des choix et des décisions positifs. La consultation est une approche visant à aider les gens à réduire la détresse initiale résultant d'une situation difficile et à encourager le fonctionnement adaptatif à court et à long terme (adaptation positive) »²⁸.

La pratique consistant à fournir une consultation sur le retour aux migrants qui ne peuvent pas ou ne veulent pas rester dans le pays d'accueil ou le pays de transit et qui décident de retourner dans leur pays ou leur pays d'origine a été largement appliquée dans le contexte de la programmation AVRR de l'OIM. Depuis 1979, l'OIM met en œuvre des programmes AVRR, aidant plus de 1,7 million de migrants à retourner dans leur pays d'origine de manière sûre et digne tout en contribuant à leur réintégration durable. Initialement mis en œuvre en Europe, les programmes AVRR ont progressivement étendu leur couverture géographique, l'OIM mettant désormais en œuvre de grands programmes AVRR dans des régions telles que les Balkans occidentaux, ainsi que le Moyen-Orient, l'Afrique, l'Asie-Pacifique et l'Amérique centrale.

Cette complexité accrue et ce changement géographique des programmes AVRR, qui se sont produits à la suite de changements dans la dimension, les modèles et la complexité des flux migratoires, ont également entraîné le développement de nouvelles approches du retour et de la réintégration, avec une attention accrue aux garanties et aux considérations de protection, ainsi qu'à la durabilité de la réintégration²⁹. En réalité, au fil des ans, l'OIM a amélioré sa pratique de consultation sur le retour en renforçant l'examen de la vulnérabilité et en améliorant les

²⁷ Renos K. Papadopoulos, Refugees, trauma and adversity-activated development, *European Journal of Psychotherapy and Counselling*, 9 (3) : 301–312 (septembre 2007).

²⁸ OIM, Introduction aux techniques d'accompagnement et de communication : Manuel de l'OIM destiné aux responsables de communautés de migrants et aux travailleurs sociaux (Genève, 2009).

²⁹ Pour en savoir plus sur l'évolution de l'AVRR, voir également Gravano et Darbellay, Cadre relatif à l'aide au retour volontaire et à la réintégration.

mécanismes pour remédier aux vulnérabilités tout au long du processus de retour et de réintégration. En outre, des lignes directrices complètes sur la consultation ont été élaborées pour soutenir la réintégration durable des migrants³⁰, notamment en adoptant une approche psychosociale³¹.

L'approche de l'OIM en matière de consultation sur le retour s'est progressivement éloignée de la seule mise à disposition d'informations sur l'AVRR avant le départ pour adopter une approche plus globale qui peut soutenir efficacement le retour sûr et digne des migrants et leur réintégration durable.



La sensibilisation est une modalité de travail qui permet aux services d'information et de consultation de se rapprocher des bénéficiaires, par rapport aux services fournis dans un lieu spécifique qui doit être atteint par les migrants. En fait, la sensibilisation permet au personnel d'atteindre activement les bénéficiaires potentiels qui, autrement, n'auraient peut-être pas accès aux informations et aux services sur le lieu où ils se trouvent³². Les activités de sensibilisation prévoient généralement le déploiement d'équipes mobiles dans les zones où les migrants se rassemblent, ou l'engagement et le partenariat avec les parties prenantes telles que les organisations de la diaspora et les communautés religieuses, qui peuvent soutenir et faciliter les activités de sensibilisation dans les communautés respectives. En ce sens, les activités de sensibilisation sont également des éléments clés pour impliquer les parties prenantes au retour et à la réintégration, soutenir une approche interministérielle et améliorer la compréhension des parties prenantes sur le retour et la réintégration (voir également la [section 4.4 : Consultation sur le retour fournie par des conseillers/équipes mobiles](#)).

Compte tenu de la complexité de la phase de pré-départ, la programmation AVRR de l'OIM a tendance à décomposer les différentes activités avant le départ, qui ont des objectifs interdépendants dans le cadre du processus global de retour et de réintégration. Certaines de ces activités distinctes et interdépendantes avant le départ comprennent :

- **la mise à disposition d'informations** : cela comprend les activités qui visent à fournir aux migrants des programmes d'information sur le retour et sur les options de migration alternatives ou sur les services connexes et les services et voies de protection qui pourraient leur être accessibles, par le biais de canaux de communication tels que la distribution de documents d'information imprimés ou en ligne, l'organisation d'événements d'information et le fonctionnement des points d'information ou des bureaux des migrants, entre autres. Conformément à la pratique de l'OIM, la mise à disposition

³⁰ OIM, *Manuel sur la réintégration*.

³¹ OIM, *Le conseil à la réintégration : approche psychosociale* (Dakar, 2020).

³² OIM, *Renforcer l'information et la sensibilisation pour le retour volontaire en Irlande* (Dublin, 2015).

d'informations sur le retour a pour objectif de s'assurer que les migrants en général ont un large accès aux informations relatives aux programmes de retour. Dans le même temps, l'apport d'informations sur le retour peut faciliter l'orientation précoce des migrants vers l'OIM ou d'autres acteurs qui fournissent différents types de services, y compris la protection. La mise à disposition d'informations est une étape préliminaire avant la consultation sur le retour ;

- **la consultation sur le retour** : celle-ci s'appuie sur la mise à disposition d'informations et adopte une approche plus adaptée, dispensée par le biais de séances individuelles ou à domicile/en groupe conçues en fonction de la situation spécifique des migrants. La mise à disposition d'informations n'est qu'une composante du processus de consultation, qui vise en outre à permettre aux migrants de s'approprier leur parcours de migration, de prendre des décisions éclairées et de préparer leur retour (le cas échéant). La consultation sur le retour doit également avoir une fonction de protection, où l'évaluation des vulnérabilités des migrants informe sur les mesures à prendre pour faire respecter les droits, la sécurité et la dignité des migrants, et faire identifier et prendre en compte les services et les voies de protection et d'assistance qui peuvent leur être accessibles. La consultation sur le retour peut également être proposée dans le cadre de la gestion de dossiers, en particulier pour les migrants en situation vulnérable. Contrairement à la mise à disposition d'informations, la consultation sur le retour doit être confidentielle et des séances de consultation individuelles doivent toujours être proposées, même lors de la consultation de groupes de migrants tels que les familles.

La distinction entre la mise à disposition d'informations et la consultation n'est pas toujours claire, car les deux sont étayées par des activités étroitement liées et partagent l'objectif commun de soutenir en fin de compte l'appropriation par les migrants de leurs voies de migration. Il est intéressant d'observer que si certaines parties prenantes au retour et à la réintégration, comme l'OIM, ont tendance à faire une distinction entre ces deux domaines d'intervention tout en les maintenant connectés, d'autres parties prenantes ont tendance à faire coïncider ces deux domaines ou à éviter des distinctions claires³³.

³³ *Ibid.*



Dans le contexte des Balkans occidentaux, l'OIM s'est appuyée sur une solide pratique de sensibilisation, fondée sur le déploiement d'équipes mobiles et l'apport d'informations dans plusieurs langues les plus courantes parmi les migrants, également par le biais de solutions en ligne. L'OIM a, en réalité, créé une application dédiée, un site Web et une chaîne YouTube, et s'est appuyée sur les médias sociaux à des fins de sensibilisation. Ces outils ont le potentiel d'améliorer et d'élargir la portée des activités de sensibilisation et de permettre l'analyse des données sur l'accès à l'information et l'engagement des utilisateurs. Dans le cadre de la campagne de sensibilisation en ligne, l'application Support for Migrants (<https://supportformigrants.com>) est un outil clé et innovant qui a consolidé la stratégie en ligne de l'AVRR dans la région. Créée comme une application pour sensibiliser les migrants le long de la route de la Méditerranée orientale aux dangers liés à la traite des personnes et leur fournir des contacts fiables et des informations utiles, l'application Support for Migrants a été développée pour englober un plus large éventail d'informations, de messages et de services, facilement accessibles sur la même plate-forme. En fait, les messages clés liés à l'AVRR, à la sécurité et à la sûreté personnelles, à la sensibilisation à la violence sexiste et aux risques pour la santé ont été traduits en six langues (arabe, albanais, ourdou, pachtou, bengali, farsi, français et anglais) et progressivement intégrés dans l'application. Les documents en ligne correspondent aux documents hors ligne pour les utilisateurs qui ne sont pas connectés numériquement, et utilisent des graphiques et des couleurs très reconnaissables, qui sont également utilisés pour caractériser la présence physique des conseillers AVRR sur le terrain. La combinaison de documents hors ligne et en ligne au sein d'une même campagne de sensibilisation et de communication a permis d'élargir de manière exponentielle la portée et la couverture de la campagne, de trianguler et d'analyser les données collectées sur l'accès et l'utilisation en ligne, d'ajuster la campagne et de consolider la stratégie globale de sensibilisation et de communication dans les Balkans occidentaux.

1.6. L'importance de la consultation sur le retour

La consultation sur le retour est largement reconnue comme une composante essentielle des programmes de retour volontaire par un grand nombre de parties prenantes au retour et à la réintégration. Dans le contexte de la programmation AVRR de l'OIM, la mise à disposition de consultations sur le retour individualisées représente l'une des principales activités qui permet aux migrants de prendre une décision éclairée et de s'approprier leur processus de retour volontaire³⁴. Pour cette raison, la consultation sur le retour est incluse dans tous les programmes AVRR de l'OIM, que ce soit par la mise à disposition directe de ce service à des migrants ou par des partenariats avec des agences nationales, des prestataires de services et des organisations de la société civile (OSC) qui sont conçus comme des agents de prestataires de consultation au sein de la structure AVRR spécifique dans le pays, et/ou peuvent assurer une présence plus capillaire sur le terrain.

³⁴ Graviano et Darbellay, Cadre relatif à l'aide au retour volontaire et à la réintégration.

L'attention croissante accordée à la consultation sur le retour par de nombreux acteurs différents – allant des acteurs gouvernementaux à la société civile et aux organisations internationales – repose sur un certain nombre de facteurs différents. En particulier, l'OIM reconnaît ce qui suit :

- La consultation et la mise à disposition d'informations sur le retour sont essentielles pour sensibiliser les migrants à l'existence de programmes de retour volontaire et de réintégration et les informer sur les options existantes dont ils disposent en termes de retour dans le pays d'origine, de séjour dans le pays de destination ou de poursuite de leurs parcours de migration. Une sensibilisation accrue aux options et procédures de migration contribue à **accroître la capacité d'action des migrants et leur appropriation de leurs décisions de choisir l'une des options de migration existantes.**



La directive de l'Union européenne sur le retour mentionne la consultation sur le retour comme l'une des principales activités visant à promouvoir le retour volontaire, ce qui est également confirmé dans la proposition de refonte de la directive sur le retour présentée par la Commission européenne. Même en l'absence d'obligations juridiques dans le cadre juridique européen ou national, un certain nombre d'États membres ont alloué des ressources et ont renforcé la coopération avec les prestataires de consultation sur le retour afin de s'assurer que les migrants ont accès à cet important service. Plus que cela, la stratégie de l'Union européenne sur le retour volontaire et la réintégration³⁴ mentionne la consultation sur le retour comme un élément clé qui peut contribuer au succès du processus global de retour et élabore le cadre de l'Union européenne sur la consultation sur le retour et l'outil d'aide à la réintégration³⁵.

- Le processus de consultation individuelle sur le retour joue un rôle clé dans **l'évaluation des vulnérabilités et des besoins des migrants**. Grâce à des évaluations de la vulnérabilité menées dans le contexte de la consultation sur le retour, il est possible d'évaluer si le retour est une option viable, sûre et digne pour le migrant et, le cas échéant, dans quelles conditions le retour et la réintégration doivent avoir lieu afin de répondre aux vulnérabilités et aux besoins des migrants. Cela s'applique à la situation de tout migrant, mais cela est particulièrement important dans le cas des migrants qui ont été soumis ou sont vulnérables à la violence, à l'exploitation et aux mauvais traitements ; ont été victimes de la traite ; ont des besoins liés à la santé

³⁵ La stratégie de l'UE sur le retour volontaire et la réintégration.

³⁶ Le cadre est accessible à l'adresse <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52021SC0121&qid=1632401848695>.

et ont des orientations sexuelles, identités de genre, expressions de genre et caractéristiques sexuelles diverses ; et/ou aux enfants non accompagnés ou séparés de leur famille. **La consultation sur le retour centrée sur les migrants contribue en fin de compte à garantir le respect des droits des migrants, conformément aux cadres juridiques internationaux et nationaux.**

- Dans une certaine mesure, la propension des migrants à devenir des acteurs du changement et à contribuer au développement de leurs communautés d'origine dépend également de la mesure dans laquelle ils ont prévu la préparation de leur retour³⁷. Les migrants qui ont pu mobiliser leurs ressources matérielles et immatérielles, ainsi que leur capital social et leur mise en réseau, ont de meilleures chances de devenir des acteurs du développement et de se réintégrer durablement dans leur pays d'origine. **La consultation sur le retour vise à accroître la préparation au retour et la mobilisation des ressources et contribue à augmenter les chances de réintégration de manière durable.** La consultation sur le retour peut le faire en aidant les migrants à accéder aux principaux services avant leur départ (tels que la documentation, les examens de santé, le repérage des familles et les évaluations de la situation familiale) et en leur fournissant des informations importantes sur la situation dans leur pays d'origine, y compris la coordination avec les prestataires de services et les acteurs qui peuvent soutenir leur réintégration. En ce sens, la consultation sur le retour est étroitement liée à la consultation sur la réintégration³⁸.

Les considérations ci-dessus sont largement applicables aux programmes de retour volontaire, où la prise de décision des migrants en ce qui concerne leur retour joue un rôle majeur dans le processus de consultation sur le retour. Cependant, les considérations liées à l'importance de la consultation sur le retour pour évaluer et répondre aux vulnérabilités et aux besoins des migrants, ainsi que pour accroître leur préparation au retour et à la réintégration, peuvent également s'appliquer à des contextes qui vont au-delà des programmes de retour volontaire, comme dans le cas des retours forcés³⁹.

³⁷ Jean-Pierre Cassarino, Theorising return migration : The conceptual approach to return migrants revisited, *International Journal on Multicultural Societies (IJMS)*, 6 (2) : 253–279 (2004).

³⁸ OIM, *Manuel sur la réintégration*.

³⁹ Bien que l'OIM ne puisse pas procéder à des retours forcés de migrants pour ou au nom des gouvernements, cela n'interdit pas à l'organisation de fournir des services autres que les déplacements avant ou après un mouvement de retour forcé, tels que des consultations avant le départ ou une assistance après l'arrivée, à condition qu'ils reçoivent le consentement éclairé des migrants et contribuent à protéger leurs droits et leur bien-être. Voir la politique de l'OIM relative au Spectre complet du retour, de la réadmission et de la réintégration.

L'importance des programmes complets de consultation sur le retour doit correspondre à l'allocation de ressources suffisantes pour leur mise en œuvre, y compris des ressources financières et humaines, ainsi qu'à un temps suffisant pour que le cycle de consultation ait lieu (voir la section 2.5 : Le cycle de consultation sur le retour). Le rôle central joué par les conseillers devrait également être reconnu par des efforts suffisants pour renforcer la capacité des prestataires de services de consultation sur le retour. Les activités de consultation sur le retour doivent non seulement disposer de beaucoup de ressources, mais elles doivent également s'appuyer sur des approches standardisées qui permettent de fournir des informations fiables et des messages cohérents entre les différents acteurs coopérant au sein du même système de gestion des migrations.



L'absence d'une approche cohérente des options de retour et de réintégration dans différentes zones géographiques est un défi identifié par un certain nombre de parties prenantes. Non seulement cela complique la coopération et la communication inter-agences et transnationales, mais cela crée également des tensions et des malentendus entre les migrants bénéficiant des options de retour et de réintégration ou entre les parties prenantes participant à la prestation d'aide au retour et à la réintégration. La stratégie de l'Union européenne sur le retour volontaire et la réintégration met en évidence les menaces posées par la fragmentation des options de retour et de réintégration et ouvre la voie à la création d'organes de coordination ad hoc pour harmoniser l'approche et les interventions européennes dans le domaine de la politique et du travail opérationnel en matière de retour et de réintégration.

Dans les Balkans occidentaux, en raison des perspectives régionales communes en matière de migration, l'OIM a soutenu l'adoption d'une approche sous-régionale du retour, de la réadmission et de la réintégration, afin de favoriser la cohérence, la crédibilité et l'intégrité de toutes les interventions mises en œuvre dans la sous-région. Dans la pratique, cela signifie que dans les Balkans occidentaux, l'OIM a mis en œuvre des programmes régionaux AVRR et a appliqué des normes similaires en ce qui concerne la prestation d'une assistance au retour et à la réintégration aux migrants, y compris dans la phase de consultation sur le retour. En outre, dans d'autres régions, l'OIM a contribué à développer une compréhension et des normes communes concernant le retour, la réadmission et la réintégration, comme dans le cas de l'élaboration et de l'adoption d'un guide politique sur le retour et la réintégration pour les États membres du Processus de Bali⁴⁰.

Outil 1.1 : Comprendre les implications psychosociales du retour

Comme mentionné dans la section 1.2, une distinction doit être faite entre les troubles psychologiques et psychiatriques et les *réactions psychologiques négatives normales à des situations anormales*, qui pourraient être déclenchées dans le contexte du retour. Dans cet outil, les implications psychosociales du retour aux niveaux individuel, communautaire et structurel seront examinées plus en détail.

⁴⁰ Voir www.baliprocess.net/UserFiles/baliprocess/File/BP%20Policy%20Guide%20on%20Returns%20and%20Reintegration.pdf.

1.1.1. Implications aux niveaux individuel, communautaire et structurel

Sur le plan individuel, c'est-à-dire lors de la mise à disposition de services de consultation et de soutien à un migrant de retour célibataire, l'adoption d'une approche psychosociale permettra aux conseillers de fournir un service plus efficace. L'adoption d'une approche psychosociale signifie que le conseiller considérera la dimension psychologique, sociale et culturelle du retour de manière intégrée. Cela signifie que la consultation sera :

- Prendre en compte les émotions, les sentiments et les pensées du migrant de retour, en particulier les réactions psychologiques négatives auxquelles on peut s'attendre dans la migration de retour ;
- Prendre en compte les implications socio-relationnelles du retour, telles que les relations du migrant de retour avec sa famille et ses proches, à la fois dans le pays de retour et dans les pays d'accueil, et dans les communautés au sens large, et comment elles affectent à la fois les sentiments du migrant de retour et les perspectives de retour ;
- Tenir compte de l'impact culturel de la migration et du retour, tels que les changements dans les systèmes de valeurs, les habitudes et les intérêts, pouvant concerner le migrant qui envisage de retourner dans son pays d'origine.

Comme expliqué à la [section 1.3 \(Facteurs influençant la décision de retour\)](#), en raison de la complexité et de la richesse des expériences, des valeurs et des émotions humaines, les implications psychosociales du retour seraient soumises à l'expérience unique de chaque migrant en fonction d'éléments tels que l'âge, les orientations sexuelles, identités de genre, expressions de genre et caractéristiques sexuelles⁴¹, les situations de santé physique et mentale préexistantes, le temps passé dans le pays d'accueil et le soutien social disponible. Le type de retour aurait également des implications sur le migrant. Le retour peut être spontané ou assisté, forcé ou basé sur la capacité d'action/la volonté de retour du migrant (y compris dans les situations où des options de migration très limitées sont disponibles, en dehors du retour). Sur le plan psychologique, le migrant de retour peut ressentir de la honte, de la culpabilité, de l'anxiété, de la frustration, de la tristesse, de la désorientation, un sentiment d'infériorité, l'impression d'être un raté, un sentiment de perte, des sentiments de désespoir et d'impuissance, de la peur, de la colère, de la solitude, une faible estime de soi et de la confiance en soi (voir également le tableau suivant⁴²).

⁴¹ Pour plus d'informations sur les orientations sexuelles, identités de genre, expressions de genre et caractéristiques sexuelles, se référer au Glossaire complet des termes de l'OIM-OSIGEGCS.

⁴² Adapté de l'OIM, annexe 1, *Manuel sur la réintégration*.

Tableau 1. Implications psychologiques du retour

Honte	Principalement déterminée par l'échec perçu du projet de migration. Le migrant de retour est persuadé qu'il reviendra « les mains vides » et aura perdu la face. Dans d'autres cas, la honte peut être due à des événements traumatisants au sein du processus de migration, tels que la violence, les mauvais traitements, la torture, la détention.
Culpabilité	Le migrant de retour peut se sentir coupable en raison de l'échec du plan de migration, pour avoir laissé des personnes importantes derrière lui ou pour des choses qui ont pu se produire pendant la migration. Si la raison de la migration était financière, ils pourraient avoir l'impression de ne pas pouvoir répondre aux attentes de leur famille ou rembourser leurs dettes.
Anxiété	La migration de retour elle-même pourrait être une source d'anxiété avec le niveau élevé d'imprévisibilité sur l'avenir, les attentes des autres et les réactions de la communauté, même en cas de longue préparation avant le retour.
Frustration	Cela pourrait être la conséquence de l'illusion d'avoir été rejeté dans le pays d'accueil, d'avoir des difficultés à trouver un emploi, à créer un moyen de subsistance, d'être accepté par la communauté ou de revenir « les mains vides ».
Tristesse	La tristesse vient de l'échec perçu du projet de migration, du rejet dans le pays d'accueil et du rejet possible dans la communauté d'origine, et de devoir se détacher à nouveau des autres personnes importantes.
Désorientation	Le migrant de retour a changé pendant le temps passé à l'étranger et le pays d'origine a également changé. Cela les rend désorientés et ne ils savent pas à quoi s'attendre.
Sentiment d'infériorité	Le migrant de retour peut se sentir inférieur à ceux laissés derrière qui n'ont pas migré ou à d'autres migrants qu'il a rencontré au cours de sa période de migration qui ne reviennent pas.
Auto-perception d'être un raté	Les migrants de retour perçoivent qu'ils ont échoué aux projets de migration et peuvent se culpabiliser pour cet échec.
Sentiment de perte	Ceci est lié à la crise identitaire. Avant le retour, les migrants ont le sentiment que l'identité personnelle et sociale qu'ils ont développée à l'étranger peut ne pas être reconnue dans le pays d'origine, tandis que l'ancien moi peut être perdu dans une certaine mesure. Cela est également en lien avec la perte de liens sociaux, d'amis et de modes de vie.
Sentiments de désespoir et d'impuissance	Ces sentiments sont liés à une perte de confiance en sa capacité à gérer les événements et à la conviction qu'aucun événement ne sera positif. En conséquence, les migrants de retour peuvent ne pas être en mesure de mobiliser de l'énergie et d'être proactifs.
Peur	Les migrants de retour peuvent se sentir en danger en permanence, que la menace soit réelle ou non. Cela peut être le résultat de la servitude pour dettes, de la discrimination et/ou d'événements traumatiques passés, tels que la violence, la torture ou la détention.
Colère	Les sentiments de colère peuvent être dirigés vers soi-même, le pays de migration, les acteurs et agents de retour, et les parents et amis en réaction au stress et en raison du sentiment d'avoir été rejeté ou d'être victime d'injustice.

Solitude	C'est un sentiment commun principalement lié à l'illusion d'incompréhension envers la famille, les amis, la communauté et les institutions. La solitude a probablement également accompagné le migrant de retour pendant le temps passé à l'étranger.
Faible estime de soi et confiance en soi	Les migrants de retour peuvent avoir une opinion négative d'eux-mêmes parce que beaucoup de leurs attentes n'ont pas été satisfaites. Ils peuvent avoir le sentiment de ne pas pouvoir réussir dans un nouveau projet de vie.
Se concentrer sur le passé ou le futur plutôt que sur le présent	Le présent représente un défi et parfois une menace pour le migrant de retour. Ils peuvent être plus concentrés sur le passé, à la fois parce que les expériences et les événements passés négatifs les maintiennent coincés ou parce que le passé est d'une certaine manière plus gérable par rapport au présent dynamique en cours. Le migrant de retour peut se concentrer sur l'avenir comme une sorte d'évasion d'un présent difficile.

En lien avec les implications psychologiques, le migrant de retour peut ressentir de la fatigue et de l'épuisement et ressentir un changement d'appétit, un changement dans les habitudes de sommeil et une dépendance (voir également le tableau 2⁴³).

Tableau 2. Implications biophysiques du retour

Fatigue/Épuisement	Les migrants peuvent être exposés à différentes formes de violence, de torture, de détention et d'exploitation des conditions de travail qui peuvent entraîner différentes réactions psychologiques négatives et un état général d'épuisement, exacerbé par les réactions de stress.
Changement d'appétit	L'anxiété peut provoquer un changement d'appétit ; le migrant de retour peut manger plus ou moins que d'habitude.
Des changements dans les habitudes de sommeil	L'anxiété peut provoquer des changements dans les habitudes de sommeil. Le migrant de retour peut avoir du mal à s'endormir, à continuer à dormir ou à se sentir somnolent tout le temps.
Consommation de substances psychoactives	En tant que mécanisme d'adaptation aux difficultés de la migration, certains migrants pourraient commencer à consommer des substances.

Enfin, sur le plan social, le migrant de retour peut être confronté à une stigmatisation sociale, se percevoir ou être perçu comme un raté, ou avoir des difficultés financières (y compris des dettes). En outre, les migrants qui décident de retourner peuvent également se sentir anxieux et inquiets parce qu'ils s'attendent à des difficultés de réintégration dans la famille et la société du pays de retour (notamment en raison de l'adaptation au pays d'accueil et des changements dans le comportement et les habitudes du migrant de retour en fonction de la culture d'accueil, du manque de confiance, du sentiment d'incompréhension envers les autres) (voir également le tableau 3⁴⁴).

⁴³ *Ibid.*

⁴⁴ *Ibid.*

Tableau 3. Implications sociales du retour

Stigmatisation sociale	La décision de rentrer peut être stigmatisée par la famille et la communauté du pays d'origine ou du pays d'accueil.
Se percevoir ou être perçu comme un raté	Les migrants de retour sont perçus ou peuvent avoir l'impression d'être perçus comme des ratés, car ils n'ont pas répondu aux attentes de la famille, des amis et des membres de la communauté qui ont investi de l'argent, de l'espoir, de l'admiration et d'autres ressources matérielles et immatérielles pendant leur séjour à l'étranger, dans le pays d'origine et dans le pays d'accueil, ainsi qu'inférieurs à leurs pairs dont les plans de migration ont réussi dans le pays d'accueil.
Difficultés avec la famille et la société	La famille, les amis ou les réseaux peuvent avoir investi des ressources matérielles et immatérielles dans le projet de migration de leur proche. Les migrants de retour peuvent être motivés à revenir pour retrouver les membres de leur famille, leurs amis et leurs proches, mais, en même temps, ils craignent de les décevoir en revenant. Les migrants de retour peuvent s'être adaptés aux valeurs du pays d'accueil et craindre de ne plus être compatibles avec leur culture d'origine comme auparavant.
Difficultés financières	Les migrants de retour peuvent craindre le fait de revenir « les mains vides » d'un point de vue financier. Cela peut être encore pire pour ceux qui ont des dettes à rembourser et une famille à soutenir à la fois dans le pays d'origine et dans le pays d'accueil.
Manque de confiance	Les migrants de retour peuvent manquer de confiance envers leurs pairs ainsi qu'envers les autorités. Le manque de confiance pourrait être dirigé vers l'OIM et son personnel, y compris les conseillers au retour.
Isolement des autres et sentiment d'incompréhension envers les autres	Le retrait social est une réaction courante des migrants de retour qui pensent que leur situation actuelle (et peut-être même la décision initiale de partir) n'est pas ou ne sera pas comprise. Cela est d'autant plus vrai pour les migrants qui sont forcés de rentrer. De plus, il est important d'observer que certains migrants de retour ne veulent pas entrer en contact avec leur communauté d'origine ou même l'informer de leur retour. L'isolement est un facteur principal de la dépression et peut déclencher un cercle vicieux où les migrants de retour ne reçoivent aucun soutien parce qu'ils restent éloignés de toute aide.

Pour les migrants, les communautés se multiplient, car elles font partie d'au moins trois communautés différentes – celle du pays d'origine, la communauté migrante du pays d'accueil et la communauté d'accueil, avec différents niveaux de sentiment d'appartenance. Le retour affecte les relations avec les trois communautés. Si le retour est forcé ou induit par un échec du plan de migration, il peut être perçu comme le résultat d'un rejet de la part de la communauté d'accueil, ce qui peut provoquer de la colère, de la frustration et de la méfiance envers les membres de cette communauté et les institutions qui s'y trouvent, y compris ceux qui sont impliqués dans le retour. Le fait de devoir se séparer de la communauté migrante du pays d'accueil peut créer des sentiments ambigus à propos du retour, un sentiment de perte, d'isolement et un sentiment d'infériorité envers les pairs qui ne reviennent

pas. Enfin, en ce qui concerne la communauté de retour chez eux, les migrants de retour pourraient penser qu'ils seraient perçus comme un fardeau et qu'ils pourraient être tenus responsables de la situation socio-économique négative de la famille. En cas de retour dans la famille, immédiat ou prolongé, le migrant de retour peut avoir honte et être perçu comme un raté s'il revient. Toutes ces implications seraient fortement liées au temps passé à l'extérieur du pays d'origine, car pendant ce temps, le migrant de retour pourrait acquérir une nouvelle langue et de nouvelles coutumes et s'habituer à la culture du pays d'accueil. Tous ces facteurs causeraient de la détresse et auraient des effets directs sur la décision du migrant concernant le retour. Par conséquent, il serait important de parler de ces facteurs pendant les séances de consultation. Il convient de noter qu'il peut s'agir des propres projections du migrant de retour plutôt que de la réalité elle-même. Une solution possible pour faire cette distinction serait de créer un espace pour que le migrant de retour puisse parler de ces idées avec son proche. Le conseiller peut également aider le migrant à réfléchir et à se préparer à ces défis, par exemple en adaptant le contenu du livret d'auto-assistance « Se préparer au retour »⁴⁵ pour inclure certaines activités dans les séances de consultation, ou enseigner au migrant comment utiliser le livret.

En outre, sur le plan structurel, en fonction de la situation des migrants de retour, ils peuvent être perçus comme un fardeau dans le pays d'origine, en particulier lorsqu'ils reviennent sans compétences supplémentaires, sont incapables de (ré)entrer sur le marché du travail dans le pays d'origine ou sont dans une situation vulnérable, par exemple en revenant avec un handicap. En outre, selon la situation spécifique, les migrants de retour peuvent être perçus comme une menace car ils pourraient apporter des « valeurs étrangères ». Certains pays offrent une subvention de réintégration aux migrants de retour, ce qui pourrait créer des tensions supplémentaires entre les ceux-ci et la communauté d'accueil, car cette dernière pourrait ne pas bénéficier des mêmes opportunités socio-économiques. Toutes ces implications sur le plan structurel affecteraient les migrants de retour lors de la préparation au retour. Par conséquent, il sera important que les conseillers au retour parlent de ces implications et de leurs effets sur les migrants de retour individuellement.

1.1.2. Implications positives ou négatives du retour

Comme mentionné au début de cette section, le retour n'a pas nécessairement toujours des implications négatives. Elle comprend également des effets positifs aux niveaux individuel, communautaire et structurel. Le manque de recherche dans ce domaine limite notre connaissance de ces implications positives. Cependant, à partir de l'expérience et de la recherche limitée, il est possible de nommer certains effets positifs de la migration en général et du retour en particulier. Au niveau individuel,

⁴⁵ Voir <https://returnandreintegration.iom.int/en/resources/guideline/preparing-return>.

les migrants peuvent avoir appris de nouvelles langues, compétences et cultures. La simple exposition aux adversités et la capacité à lutter pourraient améliorer l'estime de soi et le sentiment de la force. Dans le cas des femmes, elles peuvent avoir bénéficié d'un plus large éventail de droits (par exemple, le droit à l'éducation) dans les pays de transit ou d'accueil. Les migrants de retour peuvent contribuer à leurs communautés avec leurs compétences nouvellement acquises. Comme dans le cas des implications négatives, les implications positives dépendraient de la situation unique de chaque individu, et elles devraient être explorées par le biais de consultations sur le retour. En pensant au retour, le migrant de retour peut ne se concentrer que sur les points négatifs. Il serait de la responsabilité du conseiller au retour d'aider le migrant de retour à être conscient des implications positives possibles.

Être exposé aux adversités crée des réactions à la fois négatives et positives. Cependant, de nombreuses fonctions, capacités, caractéristiques, relations, qualités et habitudes des migrants de retour restent inchangées. Il est important que ceux-ci soient également identifiés, afin que les migrants de retour se comprennent mieux de manière holistique. Ces caractéristiques inchangées chez les migrants de retour comprennent les caractéristiques positives et négatives. Les positives peuvent inclure leur capacité à prendre soin de leur famille, leur créativité ou leur persévérance. Les caractéristiques négatives peuvent inclure le jugement des gens et une tendance à la procrastination, entre autres. Il est important que les migrants de retour sachent que ces caractéristiques ne sont pas le résultat de leur exposition à l'adversité, mais qu'ils ont toujours eu tendance à avoir de tels traits caractéristiques et à comprendre comment elles affectent leur décision de retour et même comment elles peuvent affecter leur processus de retour.

Se concentrer sur les changements positifs provoqués par la migration et les qualités inchangées que les gens ont emportées avec eux tout au long de la migration aiderait les migrants de retour à ne pas considérer leur migration comme un échec. En reconnaissant les changements positifs, ils pourraient se sentir autonomes et, au lieu de s'attarder sur le passé, ils peuvent se concentrer sur la façon d'utiliser ces changements positifs dans leur présent et leur avenir. Compte tenu de l'implication du retour aux niveaux individuel, communautaire et structurel, il pourrait ne pas être facile pour le migrant de voir ces changements positifs au début. Dans ce cas, le conseiller au retour peut essayer d'aider le migrant à voir les points positifs. Par exemple, si le migrant de retour est capable de parler la langue du pays d'accueil/de transit, le conseiller pourrait le souligner.

1.1.3. Dimensions liées au genre et à l'âge des implications psychosociales du retour

Les implications décrites ci-dessus ont également une dimension de genre qui ne doit pas être négligée. En pensant au retour, le migrant de retour serait affecté par ces idées et projections. À cause de ces idées, ils pourraient être réticents à retourner et/ou le retour pourrait créer du stress. L'idée du retour pourrait leur rappeler leurs expériences avant et pendant la période de migration de leur pays d'origine. Par conséquent, il est important que les conseillers au retour soient conscients de toutes ces complications et créent un espace sûr pour que les migrants de retour puissent en parler lors de la consultation sur le retour. Les femmes migrantes sont généralement plus exposées à la violence sexiste et/ou domestique que les hommes, et un tel facteur de risque peut avoir un impact direct sur leur bien-être mental, entre autres. Dans le cas des femmes célibataires qui retournent avec un enfant, elles pourraient craindre de faire face à la stigmatisation et/ou à l'aliénation de la société si le fait d'être une mère célibataire est désapprouvé dans leur société. En outre, les femmes migrantes qui retournent dans leur pays d'origine pourraient être considérées comme revenant avec des valeurs et des attitudes qui ne sont pas conformes aux « valeurs traditionnelles » de leur pays d'origine. Ayant vécu dans un autre pays, les femmes migrantes pourraient être devenues plus indépendantes et pourraient avoir acquis de nouveaux rôles qui ne sont pas compatibles avec les rôles genrés traditionnels dans leur pays d'origine. Ils auraient pu commencer à travailler soit dans les pays de transit soit dans les pays d'accueil et, à leur retour, s'ils n'avaient pas la possibilité de travailler dans le pays d'origine, ils souffriraient d'une dépendance économique. De même, les hommes migrants pourraient également avoir acquis de nouveaux rôles qui pourraient ne pas être compatibles avec les valeurs et les traditions de leur pays d'origine. Ils pourraient penser que ces changements affecteraient la façon dont la communauté et la société les traiteraient à leur retour, et cela aurait un impact sur les migrants de retour. Ils pourraient avoir peur de se sentir comme un étranger et isolé et d'avoir de la difficulté à se réintégrer dans la société. En outre, ils pourraient penser qu'ils auraient besoin de quitter leur « nouveau moi », qui est façonné par l'expérience de la migration. Cela conduirait à un sentiment d'incomplétude et d'abstention. La « faiblesse » et l'« impuissance » sont des caractéristiques communes attribuées aux femmes⁴⁶. Les femmes pourraient penser qu'à leur retour, elles seraient perçues comme encore plus « faibles » et « impuissantes ». Si les femmes migrantes se sont émancipées alors qu'elles étaient loin du pays d'origine, d'autre part, elles pourraient avoir peur que cela crée un conflit entre elles et la société une fois qu'elles seront de retour dans le pays d'origine. Une façon de surmonter ces difficultés serait de créer un espace

⁴⁶ Mihail Peleah, The impact of migration on gender roles in Moldova, *Development and Transition*, 8 : 14–17 (2007).

pour que les migrants de retour puissent parler avec leur famille, leurs pairs ou leurs conseillers dans le pays d'origine. Cela peut être fait en les incitant à contacter la famille avec leurs propres moyens de communication et le conseiller pourrait fournir le livret « Se préparer au retour » qui fait des suggestions sur les éléments à évoquer dans les conversations et les questions à aborder. Si les migrants ne le peuvent pas, le conseiller au retour peut contacter le bureau de l'OIM dans le pays d'origine du migrant de retour pour organiser une réunion avec ce dernier et sa famille ou ses pairs ou un conseiller. Au cours de ces réunions, le migrant de retour aurait la possibilité de se reconnecter et d'avoir de nouvelles informations sur la situation, ce qui l'aiderait à mieux se préparer et à savoir à quoi il sera confronté. Avant d'organiser une telle réunion, l'implication de la mise en relation du migrant de retour avec sa famille ou ses pairs doit être bien analysée. Cela devrait être discuté en détail avec les migrants de retour et une telle action ne devrait jamais avoir lieu sans leur consentement. L'idée de la consultation sur le retour devrait rendre le migrant de retour autonome. Organiser une telle réunion sans son consentement pourrait être perçu comme une ingérence et affecterait négativement la relation entre le conseiller et le migrant de retour.

Il est important de rappeler que les hommes peuvent être également exposés à des implications psychosociales pouvant constituer un obstacle à leur bien-être. Dans de nombreuses cultures, les hommes sont censés être forts et ne pas montrer leurs émotions. Tant pendant les séances de consultation sur le retour que dans leur vie quotidienne, ils pourraient essayer de cacher leurs émotions et l'implication de la migration et du retour, ce qui affecterait leur bien-être. Un autre rôle commun donné aux hommes par la société est le rôle de soutien de famille. Leur idée initiale derrière la migration de leur pays d'origine pourrait être des difficultés financières. L'échec du plan de migration et le retour « les mains vides » pourraient affecter leur rôle social et la façon dont ils sont perçus par leurs communautés. Ils peuvent également se sentir comme des ratés. Si leur famille avait besoin de soutenir financièrement leur voyage et espérait obtenir le retour sur leur investissement, l'implication serait encore plus grave. Cette situation affecterait négativement leur estime de soi et leur amour-propre.

Des études montrent que les hommes peuvent également être exposés à la violence sexuelle au cours de leur parcours migratoire⁴⁷. Comme mentionné précédemment, dans de nombreuses cultures, les hommes sont censés ne pas montrer leurs émotions et, en ce qui concerne la violence sexuelle, il est encore plus difficile de demander de l'aide et de divulguer ce qui leur est arrivé. Ne pas divulguer ce qui s'est

⁴⁷ Rea A. Belanteri, Sven Gudmund Hinderaker, Ewan Wilkinson, Maria Episkopou, Collins Timire, Eva De Plecker, Mzwamdile Mabhala, Kudakwashe C. Takarinda et Rafael Van den Bergh, Sexual violence against migrants and asylum seekers: The experience of the MSF clinic on Lesbos Island, Grèce, *PLoS One*, 15 (9) (17 septembre 2020).

passé et s'abstenir de demander de l'aide professionnelle les rendrait plus enclins à se culpabiliser et à s'isoler de la société, ignorant que des expériences similaires sont arrivées à d'autres hommes et que les victimes ne sont pas coupables.

En ce qui concerne les femmes, les rôles de genre peuvent également avoir un impact sur le retour des hommes migrants. Par exemple, il peut arriver que pendant l'absence de l'homme/du mari, ses responsabilités domestiques dans le pays d'origine aient été transférées à d'autres membres de la famille. Au retour, la redistribution de ces responsabilités peut ne pas être un processus simple. Le sentiment de faiblesse dû à l'échec des plans de migration pourrait s'aggraver si les hommes ne sont pas en mesure de remplir les rôles de genre assignés pour diverses raisons à leur retour.

Dans le cas des migrants ayant diverses orientations sexuelles, identités de genre, expressions de genre et caractéristiques sexuelles, il pourrait y avoir d'autres implications. Selon la situation dans leur pays d'origine, ils pourraient ne pas avoir les mêmes droits/opportunités que dans le pays d'accueil. Le rejet de la famille et de la communauté d'origine en raison de leurs diverses orientations sexuelles, identités de genre, expressions de genre et caractéristiques sexuelles pourrait également entraîner un manque de soutien psychosocial et un isolement supplémentaire à leur retour. Tous ces facteurs peuvent entrer en jeu lors de la participation à la consultation sur le retour et en considérant le retour comme une option. Dans ces circonstances, il pourrait être particulièrement difficile pour les migrants de divulguer leurs diverses orientations sexuelles, identités de genre, expressions de genre et caractéristiques sexuelles aux conseillers au retour et/ou aux membres de leur famille ou à leur communauté d'origine. La difficulté de divulguer leurs orientations sexuelles, identités de genre, expressions de genre et caractéristiques sexuelles pourrait être liée au manque de confiance envers les institutions et les conseillers au retour. Comme leurs orientations sexuelle, identités de genre, expressions de genre et caractéristiques sexuelles seront un facteur important pour qu'ils décident du retour, il est important que les conseillers au retour fournissent un espace sûr pour les migrants de retour pendant les séances de consultation. En dehors des techniques de consultation qui sont expliquées dans l'outil 2.1, utiliser des affiches et des bannières si possible, et au lieu de supposer leurs orientations sexuelles, identités de genre, expressions de genre et caractéristiques sexuelles, leur demander comment ils la définissent serait bénéfique.

Au cas où les personnes ayant des pathologies ou des problèmes de santé physique ou mentale pourraient créer une anxiété supplémentaire. Dans de telles situations, il est important d'avoir suffisamment d'informations sur les services dans le pays d'origine pour être sûr que le migrant de retour recevra un traitement approprié lorsqu'il sera de retour dans son pays. Cela devrait être le cas pour toute personne

qui revient avec un problème de santé. Pour plus d'informations sur le sujet, se référer à *Returning with a Health Condition : A Toolkit for Counselling Migrants with Health Concerns*⁴⁸.

Les personnes âgées font souvent partie des personnes ayant des problèmes de santé. Un autre problème commun en ce qui concerne les migrants de retour âgés pourrait être lié à l'alphabétisation, y compris en ce qui concerne les compétences informatiques. Ils peuvent ne pas avoir de compétences en lecture et en écriture, ne pas être familiers avec l'utilisation d'Internet et des téléphones mobiles, et avoir des difficultés à comprendre des processus compliqués. Dans de telles situations, il est important d'adapter la consultation sur le retour en fonction des besoins du migrant de retour.

⁴⁸ Voir <https://publications.iom.int/books/returning-health-condition-toolkit-counselling-migrants-health-concerns>.



Boîte à outils
pour la
consultation
sur le retour

2



**Méthodologie de
consultation sur le
retour**

Module 2 : Méthodologie de consultation sur le retour

Sommaire

Ce module se concentre sur la description détaillée de la méthodologie de consultation sur le retour, découlant des principes et des objectifs de la consultation, et sur l'analyse de la manière dont ceux-ci peuvent être appliqués et atteints dans le travail quotidien des conseillers. Ce module fournit également des conseils utiles concernant la préparation et la prestation de séances de consultation sur le retour et comprend des éléments clés de gestion des dossiers (tels que la tenue, la coordination et la clôture de dossiers) et des références pertinentes pour les conseillers au retour.

Objectifs de la formation

- Comprendre l'approche, les principes, les objectifs et la méthodologie des consultations axées sur les migrants ;
- Comprendre comment adapter la méthodologie de consultation sur le retour, en fonction des différentes étapes du parcours migratoire, ainsi que des besoins physiques, émotionnels et psychologiques du migrant ;
- Appliquer les notions et les outils liés à la méthodologie de consultation ;
- Analyser la méthodologie de consultation sur le retour et être en mesure de relier et d'organiser toutes ses composantes au sein du cycle de consultation.

Principaux messages

- La méthodologie de consultation sur le retour fournit les outils pour assurer l'intégrité du processus de consultation, sur la base de principes et de normes de haut niveau.
- La consultation sur le retour répond à trois objectifs différents, mais interdépendants. Les conseillers et les autres professionnels qui coopèrent pour la consultation sur le retour devraient avoir accès au renforcement des capacités, aux ressources et aux outils qui peuvent les aider à atteindre ces objectifs.

Groupes cibles

- Conseillers au retour
- Coordinateurs des services de consultation sur le retour

Outils pour le Module 2

- Outil 2.1 : Approche psychosociale de la consultation sur le retour

2.1. Approche centrée sur les migrants pour la consultation sur le retour

Au fil des ans, le nombre d'acteurs fournissant une aide au retour s'est multiplié, parallèlement au lancement d'initiatives et de programmes de retour dans des régions géographiques auparavant non impliquées dans de telles activités. Les différents acteurs ont interprété la tâche consistant à dispenser des consultations sur le retour de différentes manières, en fonction de leurs mandats spécifiques, de leurs objectifs stratégiques et de leurs rôles au sein du système de gestion des migrations. Certaines des différences entre les approches en termes de consultation sur le retour tiennent compte de l'objectif de la consultation sur le retour et, par conséquent, de la façon dont elle est dispensée⁵¹.



La directive de l'Union européenne sur le retour mentionne que les États membres devraient fournir une assistance et des conseils renforcés en matière de retour, afin de promouvoir le retour volontaire, même sans créer une obligation pour les États membres de mettre en place des programmes de retour volontaire⁴⁹. Sur cette base, les États membres ont progressivement introduit des consultations sur le retour dans leur pratique, soit par le biais de dispositions juridiques ou réglementaires spécifiques, soit par d'autres moyens, avec un large éventail d'acteurs impliqués dans la prestation de consultations sur le retour, y compris les autorités migratoires, les institutions et agences gouvernementales nationales et locales, ainsi que les organisations internationales et les organisations de la société civile⁵⁰.

Parmi les différentes approches de consultation existantes, l'OIM préconise une approche centrée sur les migrants pour la consultation à appliquer dans tous les cas où une consultation sur le retour est proposée le long du parcours migratoire, y compris dans les situations où les options de séjour légal dans le pays d'accueil sont limitées à inexistantes, ainsi que dans le cas où le renvoi est appliqué. En outre, dans de tels contextes, la consultation sur le retour centrée sur les migrants peut contribuer à la sécurité et à la dignité du retour. (Voir également l'outil 2.1 : Approche psychosociale de la consultation sur le retour.)

L'application d'une approche centrée sur les migrants pour la consultation sur le retour implique que la consultation sur le retour n'est dispensée que si les migrants (ou leurs représentants légaux) donnent leur consentement éclairé, et ne devrait jamais constituer une obligation de la part du migrant. L'un des principaux objectifs de la consultation centrée sur les migrants est de faciliter la décision et l'action éclairées des migrants en ce qui concerne leur vie. Les conseillers fournissent

⁴⁹ Directive 2008/115/CE du Parlement européen et du Conseil.

⁵⁰ Voir également le document du Réseau Européen des Migrations (REM), Politiques et pratiques en matière de conseil pour le retour des migrants dans les États membres de l'UE et en Norvège, EMN Informs series (2019). Disponible à l'adresse <https://emnbelgium.be/fr/publication/conseil-en-matiere-de-retour-emn-inform>.

⁵¹ European Commission, *The EU framework on return counselling and the Reintegration Assistance Tool* (2021).

donc des informations opportunes, impartiales et fiables sur les options existantes pour rester dans le pays d'accueil, retourner dans le pays d'origine ou poursuivre la migration, ainsi que pour informer les migrants sur leurs droits et/ou faciliter l'accès à des conseils juridiques. Les conseillers au retour établissent une relation de confiance avec les migrants, visant à les aider à explorer leur situation personnelle et leur perception et leurs sentiments au sujet du retour comme une option possible⁵². En suivant une approche centrée sur les migrants, les conseillers au retour gèrent soigneusement les attentes des migrants à leur retour dans le pays d'origine, ainsi que leur séjour dans le pays d'accueil ou la poursuite du voyage vers le pays de destination prévu, et évaluent les risques associés à l'une des options envisagées. En ce sens, la consultation sur le retour centrée sur les migrants n'a pas pour objectif de convaincre les migrants de prendre une décision spécifique ni d'influencer leur ligne de conduite⁵³.

2.2. Principes clés pour la prestation de consultations centrées sur les migrants

L'offre de consultations centrées sur les migrants repose sur un ensemble de principes clés. Certains d'entre eux sont liés de manière générale à l'assistance fournie dans le continuum du retour et de la réintégration, et ont été introduits dans le module 1 (voir [section 1.2 : Retour, réadmission et réintégration](#)). Les directives qui suivent fournissent des recommandations sur la façon d'opérationnaliser ces principes dans le contexte de la consultation sur le retour. Il est important de rappeler que les principes sont tous aussi importants et interdépendants et ne doivent jamais être lus ou appliqués séparément. Ces principes devraient également être lus conjointement avec et complétés par les principes pour la protection des migrants vulnérables aux violences, à l'exploitation et aux mauvais traitements⁵⁴ (voir également le [module 3 : Identification et réponse aux besoins de protection et aux vulnérabilités des migrants dans le contexte du retour](#)).

⁵² OIM, *Coping with Return: An Overview of Methodology Development and Exchange of Best Practices on Voluntary Return Assistance in the Enlarged European Union with Particular Emphasis on Vulnerable Asylum Seekers* (Genève, 2006).

⁵³ Danish Refugee Council (DRC), *Return counselling : Supporting informed decision-making through impartial, independent and non-directive counselling – a policy brief on best practices for return counselling based on the Danish Refugee Council's experiences* (février 2019) ; IOM and the Swiss Red Cross, *Ideas on How to Facilitate Departure, Return and Reintegration Assistance* (Berne, OIM, 2015).

⁵⁴ Voir OIM, *Manuel de l'OIM sur la protection et l'aide aux migrants vulnérables à la violence, à l'exploitation et aux mauvais traitements*, sous-section « Principes d'aide » (Genève, 2019).

Principes généraux relatifs à la fourniture d'une assistance dans le contexte du retour et de la réintégration



Approches fondées sur les droits par la protection active et le respect des droits des migrants

Ce principe en pratique :

- Le processus de consultation doit être guidé par la **primauté des droits des migrants sur toute autre considération**, y compris politique, financière ou logistique. L'état de droit et les garanties d'une procédure régulière doivent prévaloir sur la pression politique et les attentes des parties prenantes ou des migrants.
- **Les migrants doivent être examinés avant le départ, afin que leurs besoins de protection et leurs vulnérabilités soient évalués et traités.** Des outils et des procédures spécifiques doivent être établis et utilisés par les conseillers pour s'assurer que les vulnérabilités sont identifiées, évaluées et traitées. Aucun retour ne devrait avoir lieu à moins que les normes relatives à la protection des migrants en situation de vulnérabilité ne soient respectées, et des alternatives au retour doivent être recherchées dans le cas où le retour n'est pas jugé sûr pour le migrant ou si la réintégration n'est pas durable (voir aussi module 3 : Identifier et répondre aux besoins de protection et aux vulnérabilités des migrants dans le contexte du retour). Les migrants doivent être orientés vers les acteurs de la protection appropriés, notamment les autorités nationales ou locales, les agences des Nations Unies et les organisations de la société civile telles que le Haut-Commissariat aux droits de l'homme (HCDH), le **Haut Commissariat des Nations Unies** pour les réfugiés (HCR), l'UNICEF, la Croix-Rouge et autres. Le partenariat avec ces acteurs doit être établi et mis à profit en temps utile, afin que les mécanismes d'orientation fonctionnent sans heurts et puissent traiter rapidement les situations dans lesquelles des violations graves des droits des migrants pourraient être en jeu.
- Les conseillers au retour ont la responsabilité d'**identifier les cas potentiels où les migrant de retour potentiels ont subi une violation de leurs droits. Dans ce cas, les conseillers au retour ont le devoir de renvoyer l'affaire aux autorités et aux acteurs responsables, en accord avec le bénéficiaire.** En fonction des situations et en coordination avec leurs superviseurs, les conseillers renvoient ces cas aux mécanismes de plainte (tels que le bureau du médiateur, le rapporteur sur la lutte contre la traite), ainsi qu'aux autorités nationales ou locales, notamment les forces de l'ordre et le système judiciaire, dans le cas des migrants victimes ou témoins d'infractions pénales. Dans les situations de violations graves des droits de l'homme ou d'atteintes répétées aux droits de l'homme, les violations des droits doivent être signalées à l'équipe de pays des Nations Unies, qui peut aider à renvoyer la situation aux organes des droits de l'homme (mécanismes de surveillance des Nations Unies ou tribunaux régionaux).



Une perspective sensible au genre, à l'enfant et à la vulnérabilité

Ce principe en pratique :

- **La consultation sur le retour doit viser à améliorer la compréhension et la réponse aux besoins et aux risques auxquels sont confrontés tous les migrants**, indépendamment de leur orientation sexuelle, de leur identité ou expression de genre, de leurs caractéristiques sexuelles, de leur âge, de leur origine ethnique, de leur statut d'autochtone, de leur handicap ou de tout autre critère. Les outils et les procédures utilisés dans le contexte de consultation sur le retour doivent tenir compte du genre et inclure : des questions spécifiques pour évaluer les violences, l'exploitation et les mauvais traitements, notamment la traite des êtres humains ; des voies d'orientation axées sur la protection et n'exposant pas les migrants à des dommages supplémentaires ; des moyens pour les migrants appartenant à des groupes marginalisés et vulnérables d'exprimer leur opinion et leurs besoins dans un environnement sûr (voir également le [Module 3 : Identifier et traiter les besoins de protection et les vulnérabilités des migrants dans le contexte du retour](#)).

- **Les outils et les procédures utilisés dans le contexte de la consultation sur le retour doivent être adaptés à l'âge, tenir compte des droits de l'enfant et respecter les protections existantes pour le retour et la réintégration des enfants**, y compris les enfants non accompagnés ou séparés de leur famille. Cela signifie s'assurer que les enfants participent au processus de retour en fonction de leur âge et de l'évolution de leurs capacités, et qu'ils sont soutenus et représentés par leurs parents ou leurs tuteurs légaux ; et s'assurer que les procédures de retour sont fondées sur le principe de l'intérêt supérieur de l'enfant et du droit des enfants à exprimer leur point de vue et leurs opinions.



Ne pas nuire

Ce principe en pratique :

- **La consultation sur le retour devrait évaluer si fournir une assistance au retour pourrait nuire à la sécurité, à la dignité et au bien-être des migrants.** Cela est particulièrement pertinent pour les migrants ayant des besoins liés à la santé qui doivent se voir garantir l'accès aux soins de santé à leur retour, ou pour les victimes de violence, d'exploitation et de mauvais traitements, notamment la traite et la violence sexuelle et sexiste, qui -pourraient être victimes de stigmatisation, de nouvelle traite ou de représailles de la part de leurs agresseurs à leur retour. L'évaluation des risques et les plans d'atténuation doivent être inclus dans le processus de consultation sur le retour (voir également le [module 3 : Identification et réponse aux besoins de protection et aux vulnérabilités des migrants dans le contexte du retour](#)).
- Dans le cas des enfants non accompagnés ou séparés de leur famille, la **détermination de l'intérêt supérieur** de l'enfant doit être menée pour éviter tout préjudice lié au processus de retour et de réintégration. La détermination de l'intérêt supérieur doit également être effectuée en ce qui concerne les enfants accompagnés qui sont soumis à des retours forcés, afin de s'assurer que leurs droits sont respectés.
- En coopération avec les médiateurs interculturels, les traducteurs et les conseillers des pays d'origine, les **conseillers au retour doivent évaluer si le retour expose les migrants à la stigmatisation, à la discrimination et à la marginalisation.** Cela inclut l'examen de la façon dont la communauté réagira au retour d'un parent célibataire qui revient avec un enfant mais sans partenaire, d'un migrant qui a été victime de violence sexuelle et sexiste ou d'un migrant avec diverses orientations sexuelles, identités de genre, expressions de genre et caractéristiques sexuelles. Des mesures d'atténuation ou des alternatives au retour doivent être trouvées afin d'éviter de nuire aux migrants, à leurs communautés ou au personnel apportant une assistance.



Capacité d'action des migrants

Ce principe en pratique :

- L'adoption d'une décision éclairée est possible lorsque : il n'y a pas de coercition, d'intimidation ou de manipulation physique ou psychologique ; des informations opportunes, impartiales et fiables sont fournies dans un langage et un format accessibles et compris ; on dispose de suffisamment de temps pour examiner les autres options disponibles et se préparer au retour ; et les migrants ont la possibilité de retirer ou de reconsidérer leur consentement si les activités, les circonstances ou les informations disponibles proposées changent. **Si ces exigences ne sont pas respectées, les migrants ne sont pas autorisés à exercer leur pouvoir dans le contexte de la procédure de retour.** Alors que dans les procédures de retour forcé, les migrants ne peuvent pas exercer leur pouvoir lorsqu'il s'agit de la décision de retour, ils doivent toujours être en mesure de décider s'ils ont accès à une consultation sur le retour et comment, et doivent toujours avoir accès à des systèmes de protection.

- Les conseillers au retour sont responsables de fournir aux migrants des **informations sous une forme ou dans une langue qu'ils comprennent**, en coopération avec les interprètes, les médiateurs interculturels et les conseillers des pays d'origine. Les documents d'information et la documentation doivent être traduits dans les langues des migrants, tandis que la communication verbale et non verbale doit être adaptée à l'âge, à la culture, aux besoins et aux capacités intellectuelles de la personne. En outre, des informations exhaustives sur les options de retour doivent être fournies dès le début du cycle de consultation, afin de laisser suffisamment de temps pour la réflexion et la prise de décision.
- Dans certains contextes, les migrants peuvent ne pas être en mesure de prendre une décision éclairée. C'est le cas, par exemple, des migrants incapables de discernement au moment du retour. **Les conseillers au retour ne sont pas tenus d'évaluer la capacité des migrants à prendre une décision éclairée (car c'est la tâche du personnel médical), mais ils doivent être en mesure de détecter tout facteur qui entrave l'action des migrants** et de les référer à toute institution chargée d'une évaluation approfondie de la capacité de discernement des migrants. Si le migrant n'a pas la capacité de prendre une décision éclairée, un représentant légal doit être identifié et nommé pour représenter le migrant et prendre des décisions en son nom.
- Les conseillers au retour peuvent être confrontés à des situations où les migrants exercent leur pouvoir et décident ou acceptent de rentrer, même lorsque l'environnement de retour n'est pas considéré comme sûr (par exemple, les migrants disposés à retourner dans les zones de conflit ou les zones en transition, ou les migrants ayant des besoins liés à la santé qui expriment leur volonté de revenir même si la continuité des soins et la fourniture de thérapies vitales ne peuvent pas être assurées dans la zone de retour). **Nonobstant le souhait des migrants de rentrer, les conseillers devraient avoir le droit de refuser de fournir une assistance au retour, notamment lorsque l'environnement dans le pays de retour est trop dangereux pour un individu ou un groupe d'individus et/ou si cela constitue une menace pour les acteurs impliqués dans la fourniture d'une assistance au retour et à la réintégration.** Dans ces situations, les conseillers au retour ont le devoir d'orienter les migrants vers des services alternatifs (voir également la [section 2.5.3 : Transfert et clôture du dossier](#)).



Responsabilité

Ce principe en pratique :

- Les conseillers au retour jouent un rôle clé dans le processus de retour, car ils détiennent et fournissent aux migrants des informations clés sur le retour, sont des experts du système de gestion des migrations dans le pays d'accueil et font partie de ceux en qui les migrants ont confiance. **Les conseillers doivent utiliser leur expertise au profit de la population qu'ils aident.** Les conseillers doivent être dignes de confiance, impartiaux et donner suite à leurs paroles avec des actes adaptés et éviter de faire des promesses qu'ils ne peuvent pas tenir.
- **Les mécanismes de plainte et de retour d'information doivent toujours être inclus dans la fourniture de l'assistance au retour** (voir également la [section 5.4 : Mécanismes de plainte et de retour d'information](#)) et les violations potentielles des droits doivent être signalées par les canaux appropriés, qui doivent être pleinement intégrés dans la procédure de retour. Sur la base des commentaires et des plaintes recueillies, des mesures d'atténuation doivent être adoptées.
- La responsabilisation est également maintenue par le biais d'activités de suivi et d'évaluation (voir également la [section 5.3 : Gestion axée sur les résultats dans le contexte de la consultation sur le retour](#) et l' [outil 5.2 : Suivi et évaluation](#)), qui comprennent la collecte de données quantitatives et qualitatives sur les activités de consultation sur le retour et la population concernée. **Ces activités de suivi sont mises en œuvre tout au long du continuum du retour et de la réintégration et servent à améliorer la responsabilité et la transparence des conseillers au retour envers les communautés de migrants, les autorités publiques, la société civile, les donateurs et le grand public.**



Confidentialité

Ce principe en pratique :

- **Les conseillers au retour ont le devoir d'obtenir le consentement éclairé des migrants avant de collecter, de stocker, de traiter et de transférer leurs données personnelles.** Il est important de prendre le temps de discuter avec les migrants de la manière dont leurs données sont collectées, stockées, transférées ou autrement traitées et des fins pour lesquelles elles le sont, en gardant à l'esprit le fait que des pare-feu et des mesures de protection adéquats⁵⁵ doivent être mis en place pour assurer la confidentialité. **Les migrants doivent également être en mesure de retirer ce consentement à tout moment, d'examiner et de rectifier les données qu'ils ont fournies et de déposer des plaintes pour mauvaise gestion de leurs données personnelles.**
- **Des procédures de partage de données et des pare-feu** doivent être mis en place pour empêcher les migrants d'être exposés à tout préjudice, qui doivent être clairement décrits, notamment par le biais d'accords de-partage de données entre l'entité fournissant des consultations sur le retour et d'autres partenaires, afin de s'assurer que toutes les parties ont une compréhension claire des normes et des procédures. Les partenaires peuvent inclure des entités fournissant des consultations sur le retour, des consulats et des ambassades, des autorités migratoires, des organismes d'application de la loi, des autorités de protection sociale et des prestataires de soins de santé.
- Dans certaines situations, **la sensibilité élevée des données à caractère personnel nécessite une protection renforcée, et l'accès à ces données doit être limité au plus petit nombre d'acteurs.** Cela s'applique aux cas de migrants qui sont victimes de la traite, de la violence, de l'exploitation et des mauvais traitements, dont la sécurité et la sûreté peuvent être mises en danger si les trafiquants ou les agresseurs entrent en possession de leurs informations personnelles, ou qui peuvent être stigmatisés ou discriminés en raison de leur statut et de leur victimisation passée. Des normes renforcées de protection des données doivent être appliquées également dans le cas des enfants, ainsi que pour les informations médicales, les informations relatives au statut de handicap, les informations relatives à leurs diverses orientations sexuelles, identités de genre, expressions de genre et caractéristiques sexuelles et de toute autre donnée hautement sensible qui, si elle est diffusée au-delà du besoin de savoir, peut exposer les migrants à de graves dommages.
- En raison de la sensibilité des informations qui pourraient être partagées au cours de la séance de consultation, et afin de renforcer la confiance et de faciliter la communication d'informations, il est tout d'abord important **d'assurer la confidentialité des espaces physiques et virtuels où la consultation a lieu.** Cela peut inclure : la sélection d'un lieu sûr et privé, la garantie que les migrants souhaitant accéder à une consultation sur le retour peuvent le faire sans crainte de stigmatisation ; et le maintien d'un comportement professionnel et sans jugement, le respect des normes de protection des données et la prévention de la divulgation inutile. Cela est particulièrement important dans les environnements où les migrants sont en détention et où la présence rapprochée des autorités menace d'influencer leur consentement éclairé ou le partage d'informations.
- **L'accès des médias aux informations personnelles doit respecter les principes de protection des données.** Dans l'éventualité d'une demande de couverture médiatique, les acteurs du retour et les conseillers doivent toujours donner la priorité à la confidentialité et à la protection des données des migrants et à leur capacité d'action et à la propriété de leurs propres données personnelles. L'exposition aux médias doit être discutée avec les migrants, qui doivent donner leur consentement éclairé pour le partage de leurs données, par exemple pour la publication de campagnes d'information basées sur des histoires vraies de migrants. Les demandes de couverture médiatique doivent être évaluées par les acteurs du retour et les migrants doivent être informés de tous les risques et des conséquences possibles du partage de leurs informations personnelles avec les médias.

⁵⁵ En général, le terme « protection » désigne « une loi, une règle ou quelque chose qui est mis en place pour protéger quelqu'un ou quelque chose contre des préjudices ou des dommages ». Dans le contexte de la migration, le terme « pare-feu » indique une séparation entre les activités d'application de la loi sur l'immigration et la prestation de services publics (voir également François Crépeau et Bethany Hastie, The case for « firewall » protections for irregular migrants : safeguarding fundamental rights, *European Journal of Migration and Law*, 17:157–183 (2015)).



Un environnement sûr pour le retour

Ce principe en pratique :

- La sécurité de l'environnement de retour doit être évaluée pendant la phase précédant le départ, y compris pendant le processus de consultation sur le retour, en s'appuyant également sur les informations fournies par les partenaires internationaux, tels que le HCDH et le HCR, les OSC, ainsi que les conseillers dans le pays d'origine et les médiateurs interculturels. Cette **évaluation doit fournir un aperçu de la situation générale dans le pays de retour, en référence à des considérations clés**, telles que les conflits en cours et la situation en matière de sécurité, l'état d'urgence, les violations généralisées des droits de l'homme, notamment à l'égard d'un groupe discriminé ou persécuté en raison de ses convictions politiques, de son origine ethnique, de sa religion, de diverses orientations sexuelles, identités de genre, expressions de genre et caractéristiques sexuelles et d'autres facteurs. En outre, **l'évaluation doit également tenir dûment compte de la situation individuelle et des vulnérabilités du migrant** et de la manière dont celles-ci seront affectées par le retour. Cela concerne, par exemple, tout facteur ou caractéristique personnel pouvant exposer la personne aux violences, à l'exploitation et aux mauvais traitements. La sécurité de l'environnement de retour doit également être évaluée en fonction de la **disponibilité et de l'accessibilité des soins médicaux pour les migrants ayant des besoins liés à la santé**, et de l'existence de conditions permettant de défendre **l'intérêt supérieur de l'enfant** à son retour.
- Les conseillers au retour doivent permettre aux migrants de prendre des décisions de façon autonome et à exercer leur pouvoir et ne peuvent refuser à aucun migrant le droit au retour. Cependant, ils ont la possibilité de **refuser ou suspendre l'octroi de l'aide au retour en raison soit d'une idée ferme du risque spécifique de préjudice irréparable ou d'autres violations graves des droits de l'homme à une personne, soit d'une situation générale défavorable dans le pays d'origine**, en particulier si une entité des Nations Unies recommande de ne pas retourner dans un pays spécifique ou une région de celui-ci. Dans ce cas, les conseillers au retour ont le devoir de rechercher des alternatives au retour, notamment l'accès à l'asile et à d'autres systèmes de protection internationale, à l'intégration dans le pays d'accueil ou à la migration ultérieure.



Durabilité de la réintégration

Ce principe en pratique :

- La **préparation à la réintégration devrait commencer dès la phase précédant le départ, afin d'accroître la disposition et la préparation des migrants à commencer une nouvelle vie dans leur pays d'origine**, notamment par la création d'un plan de réintégration qui contribue à remédier aux vulnérabilités identifiées et qui s'appuie sur les facteurs de résilience permettant de faciliter la réintégration des migrants. Dans ce contexte, la liaison avec les conseillers à la réintégration dans les pays d'origine en amont du départ, via la consultation à distance, est considérée comme une bonne pratique. Bien que cette *boîte à outils* se concentre sur la consultation sur le retour plutôt que sur la consultation à la réintégration, il peut arriver que le même personnel fournisse les deux types de consultation aux migrants ou qu'il soit, dans une certaine mesure, impliqué dans les deux domaines de travail. Pour obtenir une connaissance plus approfondie de la réintégration, notamment de la consultation à la réintégration, veuillez vous référer au *Manuel sur la réintégration* de l'OIM.



Approche interministérielle et appropriation gouvernementale

Ce principe en pratique :

- **L'établissement d'une coopération aux niveaux politique et technique est essentiel pour s'assurer que les programmes de consultation sur le retour fonctionnent correctement et sont en mesure de répondre aux attentes des migrants et des parties prenantes.** Les arrangements de travail formels et informels avec différents acteurs gouvernementaux jouant un rôle dans la migration de retour, ainsi que les efforts périodiques de renforcement des capacités, doivent toujours être intégrés dans les programmes de consultation sur le retour, ainsi que la fourniture directe de services de consultation aux migrants.



Partenariat et coopération

Ce principe en pratique :

- **Les principaux partenariats à plusieurs niveaux comprennent la coopération bilatérale** entre les pays d'origine et de destination, visant à établir des règles et des normes communes à appliquer tout au long du continuum du retour, de la réadmission et de la réintégration ; et la coopération régionale pour consolider les approches cohérentes du retour, de la réadmission et de la réintégration dans une zone géographique et pour éviter la fragmentation des approches. La coopération au niveau local peut également être établie pour favoriser l'implication et la participation des acteurs communautaires.
- De même, un **travail commun interdisciplinaire dans le domaine de la consultation sur le retour doit être entretenu**, car la consultation sur le retour implique la participation d'une pléthore d'acteurs de différents domaines d'expertise. Les activités telles que la cartographie, l'évaluation et l'établissement de voies d'orientation ou de procédures opérationnelles communes peuvent faciliter la coopération avec les acteurs clés, tels que ceux qui travaillent dans les domaines de la gestion, de la protection, de l'intégration et de la réintégration des migrations, entre autres.

En plus de ces principes, les conseillers au retour doivent également se référer à des principes spécifiques qui se rapportent à la fourniture de services de consultation⁵⁶, et qui renforceront le rôle et le mandat des conseillers au retour.

⁵⁶ Pour en savoir plus sur les principes qui guident la fourniture de la consultation, veuillez consulter OIM, *Introduction à la consultation de base et aux compétences en communication*, p. 36 et OIM, *Consultation sur la réintégration : une approche psychosociale*, p. 48.

Principes spécifiques à la consultation



Autonomisation

Surtout s'ils sont bloqués dans un pays de transit et ne peuvent pas atteindre la destination souhaitée, ou lorsqu'ils sont confrontés à des options de migration limitées, les migrants peuvent se sentir désespérés et impuissants. Tout en reconnaissant que, en particulier dans ces situations, les migrants pourraient en effet avoir des options limitées à leur disposition, il est important de leur faire connaître les options existantes et de faciliter leur accès aux services qui peuvent multiplier ces options (par exemple, la consultation juridique, l'accès à l'asile et à d'autres procédures de protection). Parmi leurs principales tâches, les **conseillers au retour doivent permettre aux migrants de prendre des décisions éclairées sur leur vie, et les aider à reconnaître et à mettre à profit leurs forces, ainsi que leur fournir un soutien pour surmonter leurs vulnérabilités.**

Les conseillers doivent éviter de créer une relation de dépendance avec les migrants ou de les encourager à adopter une attitude passively **with the migrants, or encourage them to adopt a passive attitude** towards the return process. On the cont à l'égard du processus de retour. Au contraire, les migrants doivent être conscients qu'ils ont un rôle central à jouer dans l'examen des options de migration ou de la préparation au retour, ce qui comprend non seulement les droits mais aussi les responsabilités envers les prestataires de services, le processus de consultation sur le retour et la préparation au retour.



Absence de jugement

À des degrés divers, chaque personne a des préjugés conscients ou inconscients. **En raison de leur profession, les conseillers au retour doivent être particulièrement conscients de leurs propres préjugés et trouver leurs propres mécanismes d'adaptation, pour ne pas être influencés ou pour laisser les préjugés compromettre leur travail⁵⁷.** Les conseillers doivent éviter de juger, de blâmer, de faire la morale ou de traiter les migrants avec condescendance. Au contraire, ils doivent faire preuve d'empathie et être réceptifs à la situation et aux sentiments des migrants tout en leur donnant la liberté de s'exprimer sans se sentir jugés. De même, il convient d'éviter de donner des leçons ou d'argumenter, de prêcher ou d'interroger, car les conseillers au retour ne représentent pas une entité morale et ne sont pas habilités à faire appliquer des règles ou des lois. *ed to enforce rules or laws.*

Good ways to reflect on one's biases and prejudices and to avoid adopting a ju De bonnes façons de réfléchir à ses préjugés et à ses partis pris et d'éviter d'adopter une attitude de jugement commencer par discuter avec des pairs ou des collègues de confiance et s'informer de la réalité dans laquelle vivent les migrants, ainsi que leur culture et leur pays/communauté d'origine, car les préjugés proviennent souvent de l'ignorance ou de la peur. Entrer en contact et discuter avec des médiateurs interculturels et des interprètes, accéder à des informations fiables sur les pays d'origine des migrants ou écouter les histoires des migrants peut aider à dresser un tableau réaliste de la vie et des antécédents culturels des migrants (voir également la [section 2.6 : Compétence et communication interculturelles](#)).

⁵⁷ Pour en savoir plus sur les stéréotypes et les préjugés dans le contexte interculturel, voir également le *Programme de compétences en médiation culturelle*, élaboré par l'OIM Serbie. Le document est accessible sur demande.



Relation de confiance

L'établissement d'une relation de confiance est une étape fondamentale dans le processus de consultation, car elle est à la base d'une communication transparente et fiable entre les parties. La confiance peut être construite de plusieurs façons : être professionnel et préparé à offrir des séances de conseil, faire preuve d'empathie et aider les migrants à raconter leur histoire d'une manière qui les met à l'aise, écouter activement et s'assurer d'expliquer toutes les informations d'une manière qui peut être comprise par le destinataire de l'information.

Il est également très important de préciser le mandat, les devoirs et les pouvoirs des conseillers, afin que les migrants comprennent clairement ce qu'ils doivent attendre de la procédure de consultation sur le retour. Cela comprend la description des avantages du processus de consultation, de la procédure à l'arrivée et des défis et obstacles auxquels les migrants pourraient être confrontés tout au long du processus, y compris les mesures qui pourraient être appliquées par les autorités en cas de fuite au cours du transit. Cela est très important afin d'éviter les attentes inadéquates ou la frustration, et il est également essentiel de protéger la réputation et la crédibilité du processus de consultation sur le retour.

2.3. Consultation sur le retour à différentes étapes du parcours migratoire

La consultation sur le retour devrait être proposée à différentes étapes du parcours migratoire. Cependant, dans certains pays, les cadres juridiques et réglementaires limitent l'accès à la consultation sur le retour à certaines catégories de migrants (par exemple, les migrants enregistrés dans le système d'asile, les migrants en situation irrégulière, les migrants venant de pays ayant des exigences de visa), ou définissent des environnements physiques spécifiques où la consultation sur le retour peut ou ne peut pas être fournie (comme dans les zones de transit ou à la frontière, dans les centres d'accueil, en détention).

L'OIM préconise que la consultation sur le retour soit disponible pour tous les migrants, quel que soit leur statut dans le parcours migratoire (voir également la section 1.6 : L'importance de la consultation sur le retour).

Au-delà des exigences et des limitations spécifiques au pays, que les conseillers au retour doivent connaître, la consultation sur le retour peut généralement être fournie à différentes étapes du parcours migratoire :



À la frontière/peu après l'arrivée : les procédures à la frontière ou les procédures au point d'arrivée comprennent généralement le premier contact avec les autorités, l'identification et l'enregistrement des données personnelles, l'évaluation des conditions d'entrée et l'examen de la vulnérabilité. Dans les zones frontalières, les migrants devraient également avoir la possibilité de demander l'asile ou d'exprimer leur intention de demander l'asile. La consultation sur le retour doit être fournie en coordination avec les procédures susmentionnées et dans le respect des garanties spécifiques pour la protection des

droits des migrants, y compris leurs droits de l'homme⁵⁸. Les migrants arrivent souvent après des voyages pénibles ; par conséquent, la priorité devrait être donnée à l'apport d'informations et à l'orientation vers des services qui peuvent répondre aux besoins immédiats, y compris la protection, le logement et la nourriture, et les soins médicaux, tandis que la consultation sur le retour ne devrait être offerte qu'une fois les besoins immédiats satisfaits. Dans le même temps, il est important de rappeler que les procédures de gestion des migrations appliquées à la frontière sont souvent accélérées, par rapport à la procédure standard, en particulier pour certains groupes de migrants⁵⁹, ce qui peut réduire considérablement le temps disponible pour la consultation sur le retour. Plus d'informations sur la façon de conserver une approche individualisée pour la consultation sur le retour aux frontières et dans les zones de transit peuvent être trouvées dans la [section 4.1 : Consultation sur le retour aux points d'arrivée et aux installations d'accueil \(de transit\)](#).



Lors d'un séjour régulier dans le pays : les migrants peuvent avoir accès à la consultation sur le retour après avoir obtenu le droit d'entrer ou de rester dans le pays. Cela peut également être le cas des consultations au retour offertes aux victimes de la traite qui ont déjà saisi les mécanismes d'orientation nationaux et se voient accorder un droit de séjour temporaire dans le pays de destination, ou encore des enfants non accompagnés ou séparés de leur famille qui se voient accorder le droit de séjourner dans le pays. Quel que soit le statut (c'est-à-dire régulier ou irrégulier), la consultation sur le retour offerte aux victimes de la traite ou aux enfants migrants non accompagnés doit suivre des normes spécifiques et respecter des garanties spécifiques. En outre, en ce qui concerne la consultation fournie aux demandeurs d'asile, la consultation sur le retour et les procédures d'asile devraient être connectées les unes aux autres, afin que la consultation sur le retour puisse être fournie aux migrants qui ont demandé l'asile et se voient donc accorder un séjour temporaire jusqu'à ce que leur demande soit examinée, mais qui pourraient également être intéressés par un retour. Dans le même temps, la consultation sur le retour fournie aux demandeurs d'asile et aux réfugiés doit également toujours inclure l'orientation vers les agences nationales d'asile et/ou le HCR (Haut-Commissariat des Nations unies pour les réfugiés), afin que les migrants aient la possibilité de clarifier les effets du retour sur leur demande d'asile ou leur statut de réfugié.

⁵⁸ Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme (HCDH), *Principes et directives recommandés sur les droits de l'homme aux frontières internationales*, en particulier la directive 9 (retour ou éloignement fondé sur les droits de l'homme) (Genève, n.d.).

⁵⁹ Voir Agence de l'Union européenne pour l'asile, section 4.4 – Procédures spéciales : frontière de recevabilité et procédures accélérées, dans : *Rapport annuel sur la situation de l'asile dans l'Union européenne 2018* (La Valette, 2019).



Lors d'un séjour irrégulier dans le pays, y compris après avoir reçu un rejet de la demande d'asile et/ou reçu une décision de retour : selon la situation, les migrants peuvent être intéressés (ou dans

une certaine mesure se sentir sous pression) par les options de retour assisté, en raison de leur situation irrégulière. Il est important de rappeler que le retour peut ne pas être la seule option dont disposent les migrants ; par conséquent, les conseillers au retour doivent orienter les migrants vers des conseils juridiques ou leur en fournir pour explorer toute possibilité de régulariser leur séjour, ou accéder aux mécanismes de protection si nécessaire, si de tels services sont disponibles. Pendant un séjour irrégulier, le facteur temps peut jouer un rôle important dans la fourniture de consultation sur le retour, car il est possible que les migrants reçoivent une décision d'éloignement ou soient soumis à un retour forcé alors qu'ils reçoivent des conseils en matière de retour en vue d'un retour volontaire. Dans certains cadres juridiques, en fait, l'inscription à des programmes de consultation sur le retour et d'AVRR n'a pas d'effet suspensif sur les décisions de renvoi ou sur d'autres procédures de transfert⁶⁰. Dans de telles situations, les migrants et les conseillers doivent avoir une compréhension claire du fait que des facteurs externes peuvent affecter le processus et le résultat de la prestation de la consultation sur le retour. Même dans de telles situations, l'engagement dans la consultation sur le retour doit respecter les principes énoncés au début de ce module, et aucune protection ne doit être levée en faveur de procédures de retour volontaire plus rapides.



Après avoir reçu une décision d'éloignement/avant que l'éloignement ne soit appliqué : à ce stade du parcours migratoire, la

consultation sur le retour doit se concentrer sur la fourniture d'informations clés sur le processus de retour forcé plutôt que sur les options de retour, évaluer et traiter les vulnérabilités des migrants et défendre leurs droits, ainsi que soutenir leur réintégration. La détention est souvent appliquée en vue de l'expulsion, et la prestation de consultations sur le retour doit être adaptée en conséquence (voir également la [section 4.2 : Consultations sur le retour dans les centres de détention pour immigrants](#)). Il est important que la consultation sur le retour soit connectée mais indépendante des procédures et des acteurs du renvoi. En termes pratiques, cela signifierait que les conseillers au retour doivent avoir une compréhension claire de leur mandat et de ses limites, en particulier en ce qui concerne les procédures de renvoi en soi, et qu'ils le communiquent aux migrants dès le début du processus de consultation. Dans le même temps, les conseillers doivent coordonner leurs activités avec les parties prenantes au retour, y compris celles qui appliquent les retours, afin que les procédures de retour se déroulent de

⁶⁰ Les exemples sont ceux inclus dans le règlement Dublin III, qui décrit les procédures d'asile dans l'Union européenne et établit l'État membre responsable de l'examen de la demande d'asile.

manière sûre et digne. Pour que cela se produise, il est important que les conseillers au retour connaissent les droits des migrants dans le cadre du processus de retour forcé et soient en contact avec les prestataires de conseils juridiques qui peuvent au besoin fournir des services spécialisés. Le résultat des procédures d'examen de la vulnérabilité avant le départ doit toujours éclairer la procédure de retour, y compris dans le cas de retours forcés.



Dans un contexte d'urgence : comme dans les zones frontalières, dans les contextes d'urgence (tels que les conflits armés, les risques environnementaux, les pandémies ou toute autre urgence humanitaire), quel que soit le statut migratoire, la priorité devrait être donnée à l'aide humanitaire, la consultation sur le retour n'étant offerte qu'une fois les besoins immédiats satisfaits. En raison des menaces à la vie et à la sécurité, la consultation sur les retours d'urgence, ou les retours depuis les zones de crise, est généralement dispensée sous une certaine pression de temps et d'urgence ; par conséquent, des séances d'information et de consultation peuvent également être fournies à de grands groupes, afin d'accélérer le processus, tout en notant que des séances de consultation individuelles doivent toujours être proposées (voir également la [section 4.5 : Consultation sur le retour dans les situations d'urgence](#)).

Pour plus d'informations sur la consultation sur le retour, voir le [module 2 : Méthodologie de consultation sur le retour](#).

Tout au long du parcours migratoire, le manque d'alternatives, les difficultés rencontrées dans le pays de destination/de transit, et la peur de la détention ou de l'expulsion sont parmi les facteurs qui pourraient déterminer les migrants à être sous pression pour revenir le plus tôt possible. Les conseillers doivent tenir dûment compte de la situation vécue par les migrants et de leur sentiment d'urgence, et également être très clairs en communiquant qu'il existe des garanties et des procédures qui ne peuvent être ignorées et que la durée du processus est déterminée par plusieurs facteurs, dont une partie est hors du contrôle du conseiller (par exemple, l'obtention de documents de voyage/d'identité ou d'attestations médicales, la coordination avec les acteurs du retour, la logistique autour du retour).

2.4. Prestataires de consultation sur le retour et leur rôle dans l'approche de gestion de cas

Documents utiles pour cette section :

- ▶ OIM, *Manuel sur la réintégration* (section 2.1 : Conseils sur la gestion des dossiers ; Annexe 1 : Conseils aux chargés de dossiers)
- ▶ *Manuel de l'OIM sur la protection et l'aide aux migrants vulnérables à la violence, à l'exploitation et aux mauvais traitements* (section 2.3 : Aide individuelle aux migrants vulnérables à la violence, à l'exploitation et aux mauvais traitements)
- ▶ Directives de gestion de dossiers de l'OIM (à venir)
- ▶ *Directives de suivi et d'évaluation de l'OIM*

La consultation sur le retour peut constituer l'un des éléments inclus dans l'approche de gestion des dossiers pour la fourniture d'une assistance et d'une protection aux migrants qui ne veulent pas ou ne peuvent pas rester dans le pays de destination ou de transit, en particulier dans le cas des migrants en situation de vulnérabilité.

« Une approche de gestion de cas est un modèle d'assistance aux personnes ayant des besoins complexes et multiples qui peuvent accéder aux services d'un éventail d'agences et d'organisations. (...) La gestion de cas permet une collaboration entre les parties prenantes multidisciplinaires et est utile pour l'évaluation, la planification, la mise en œuvre, la coordination et le suivi nécessaires pour répondre efficacement aux multiples besoins d'un individu et pour promouvoir des résultats positifs⁶¹. »

En ce sens, la consultation sur le retour fait partie de la gamme de services qui devraient être disponibles pour les migrants qui ne veulent pas ou ne peuvent pas rester dans le pays d'accueil, et doit être fournie de manière coordonnée et harmonisée, ainsi que d'autres services qui sont offerts aux migrants dans une telle situation (y compris l'hébergement, les moyens de subsistance, l'accès aux procédures d'asile, la protection, l'éducation, etc.).

Selon le contexte, les conseillers au retour peuvent agir en tant que chargés de dossiers et être chargés de coordonner le travail d'autres acteurs et prestataires de services pour un retour sûr et digne et une réintégration durable des migrants assistés. Il s'agit notamment d'identifier les objectifs et les modalités du processus de retour et de réintégration, d'élaborer un plan de réintégration, d'organiser la mise en œuvre du plan, de contrôler l'ensemble du processus et d'en assurer le suivi. Dans d'autres situations, les conseillers au retour travaillent avec d'autres parties prenantes sous la coordination d'un chargé de dossier. C'est généralement le cas

⁶¹ OIM, *Manuel de l'OIM sur la protection et l'aide aux migrants vulnérables à la violence, à l'exploitation et aux mauvais traitements*.

lorsqu'une aide au retour est proposée aux enfants non accompagnés ou séparés de leur famille ou aux victimes de la traite, qui se voient généralement attribuer un chargé de dossiers en dehors des procédures de retour.

Indépendamment du rôle spécifique du conseiller au retour dans le cadre de la gestion de cas, la pratique de la consultation repose sur l'établissement d'une relation entre le migrant et le conseiller, visant à aider les migrants à explorer leur situation personnelle, leur perception et leurs sentiments à l'égard du retour en tant qu'option et, une fois la décision de retour prise, à aider le migrant de retour à préparer et à planifier le processus de retour au pays de la meilleure manière possible⁶². Sur cette base, le rôle du conseiller au retour devrait être de :

- **S'engager** : l'engagement avec les migrants commence lorsqu'ils acceptent de participer au processus de consultation sur le retour. À partir de ce moment, les conseillers ont la responsabilité d'être joignables et clairs dans leur communication et d'être prêts à fournir une consultation sur le retour dans toute sa complexité, au-delà de la seule fourniture d'informations sur les procédures et les opportunités de retour. Les devoirs d'engagement comprennent également la coordination avec d'autres acteurs et institutions qui jouent un rôle dans le continuum du retour et de la réintégration et dans le système de gestion des cas.
- **Informier** : les conseillers ont le rôle de fournir des informations à 360 degrés aux migrants sur leurs options de migration disponibles pour le retour dans le pays d'origine, le séjour dans le pays de destination ou la poursuite de leurs parcours de migration. Lorsque les conseillers ne sont pas eux-mêmes en possession d'informations fiables et exhaustives, ils doivent être en mesure de rechercher ces informations auprès de partenaires ou d'orienter les migrants vers des acteurs qui peuvent fournir de telles informations.
- **Évaluer et traiter les vulnérabilités, les besoins et les facteurs de résilience** : l'évaluation des vulnérabilités, des besoins et des facteurs de résilience individuels des migrants fait également partie du rôle du conseiller, qui doit prendre en considération les facteurs de vulnérabilité et de résilience individuels, familiaux, communautaires et structurels qui caractérisent la situation du migrant (voir également le [module 3 : Identifier et traiter les besoins de protection et les vulnérabilités des migrants dans le contexte du retour](#)).
- **Soutien et autonomisation** : l'essence de la consultation repose sur le développement d'une relation de confiance entre les migrants et le conseiller, dans laquelle une personne soutient l'autre en utilisant une conversation

⁶² OIM, *Faire face au retour*.

ciblée comme outil⁶³. Les conseillers au retour devraient travailler avec les migrants de retour pour planifier le retour et la réintégration, les préparer à surmonter les défis auxquels ils sont confrontés et capitaliser sur le facteur de résilience.

- **Suivi** : le suivi du processus de consultation sur le retour et de ses résultats (réalisations et effets) contribue à la responsabilisation des mécanismes de retour et renforce les approches de gestion axée sur les résultats (voir également la [section 5.4 : Mécanismes de plainte et de retour d'information](#) et la [section 5.3 : Gestion axée sur les résultats dans le contexte de la consultation sur le retour](#)). En fonction de la mise en place du programme, les tâches de suivi peuvent être effectuées par le chargé de dossiers, le conseiller au retour ou par un personnel de suivi spécialisé et/ou indépendant.

Dans le cas des conseillers au retour qui sont également les chargés de dossier, leurs fonctions vont au-delà de celles décrites précédemment et se concentrent en grande partie sur la supervision du processus de gestion de cas et sur l'orientation et la coordination avec d'autres parties prenantes et prestataires de services⁶⁴.

2.4.1. Tenue de dossiers

La fourniture de consultation sur le retour ne devrait commencer qu'une fois que le consentement éclairé préalable du migrant à recevoir un tel service a été recueilli, de préférence par écrit, à l'aide d'un formulaire standardisé. Plus loin, une documentation appropriée et normalisée doit être recueillie pour suivre le processus de consultation sur le retour jusqu'à la clôture du cas. La tenue de dossiers est en fait une tâche importante qui incombe aux conseillers au retour, car elle permet de documenter les services fournis aux migrants de manière standardisée, précise et sûre. La tenue de dossiers est également essentielle pour la coordination des prestataires de la consultation sur le retour avec d'autres parties prenantes au retour. En fonction du contexte, le consentement éclairé documenté à recevoir une consultation sur le retour et/ou à accéder à des opportunités de retour volontaire et de réintégration (AVRR) peut avoir un effet suspensif/de retrait sur des mesures telles que les retours forcés, ou peut accorder le droit d'accéder à des services supplémentaires, tels que l'hébergement dans des centres d'accueil pendant le temps nécessaire à l'organisation du retour. Pour cette raison, la communication entre les parties prenantes au retour et les prestataires de services doit être réactive et bien définie par des protocoles et des normes spécifiques (voir également la [section 5.1 : Coordination et partenariat](#)).

⁶³ Ibid.

⁶⁴ OIM, *Manuel de l'OIM sur la protection et l'aide aux migrants vulnérables à la violence, à l'exploitation et aux mauvais traitements*.

Les informations recueillies par le biais de la tenue de dossiers devraient également être organisées sous la forme d'une base de données électronique des bénéficiaires, afin de faciliter le suivi des bénéficiaires et du programme de consultation sur le retour (voir également la [section 5.3 : Gestion axée sur les résultats dans le contexte de la consultation sur le retour](#)), ainsi que de générer des données brutes anonymisées à des fins de recherche⁶⁵. Des mesures appropriées de sécurité des données et de contrôle de l'accès doivent être mises en œuvre pour préserver l'intégrité des données personnelles des migrants et prévenir toute forme de corruption, d'altération, de perte, de dommage, d'accès non autorisé et de divulgation inappropriée. Les activités liées à la tenue de dossiers, y compris la collecte et le traitement de données à caractère personnel dans le contexte du suivi des cas, doivent respecter les normes internationales de protection des données afin de protéger la vie privée et la sécurité des migrants (voir également la [section 2.2 : Principes clés pour la prestation de consultations centrées sur les migrants](#)).

2.5. Le cycle de consultation sur le retour

Documents utiles pour cette section :

- ▶ OIM, *Manuel sur la réintégration* (Module 2 – p. 40 ; Annexe 6 : Matrice de cartographie des parties prenantes)
- ▶ OIM, *Consultation sur la réintégration : une approche psychosociale* (p. 24, 31)
- ▶ *Manuel de protection des données de l'OIM*
- ▶ *Manuel de l'OIM sur la protection et l'aide aux migrants vulnérables à la violence, à l'exploitation et aux mauvais traitements* (p. 27-28)

Conformément aux approches de consultation sur le retour centrées sur les migrants, la consultation sur le retour devrait avoir les objectifs suivants :

- Aider les migrants à prendre des décisions éclairées et à s'approprier leur parcours de migration, y compris pendant le processus de retour ;
- Identifier et traiter les vulnérabilités des migrants ;
- Aider les migrants à atteindre leur pays d'origine de manière sûre et digne et à les préparer à se réintégrer dans leur pays d'origine de manière durable.

Cette section présente la structure générale des séances de consultation sur le retour initiales et de suivi, ainsi que certains des aspects et des considérations clés qui doivent être pris en compte lors du processus de consultation sur le retour. La

⁶⁵ L'OIM collecte régulièrement des données relatives à ses bénéficiaires, qui sont organisées et sécurisées au sein de l'application du Système opérationnel de gestion des migrants (MiMOSA). En plus de permettre un traitement efficace et sécurisé des données liées à l'assistance fournie à chaque bénéficiaire par les bureaux de l'OIM dans différents pays et territoires, MiMOSA collecte des données qui, une fois anonymisées, peuvent servir à des fins de recherche.

méthodologie globale proposée, qui répond aux objectifs de consultation décrits ci-dessus, doit être adaptée conformément aux procédures locales qui réglementent les activités de consultation sur le retour dans le pays, aux contextes physiques ou virtuels spécifiques dans lesquels la consultation a lieu (voir le [module 4 : Fournir une consultation sur le retour dans différents contextes](#)), ainsi qu'au point auquel la consultation est fournie le long du parcours migratoire (voir également la [section 2.3 : Consultation sur le retour à différentes étapes du parcours migratoire](#)). Les considérations et les actions requises pour conseiller les migrants en situation de vulnérabilité sont incluses dans la méthodologie suivante, qui sera complétée par des conseils détaillés fournis dans le [module 3 : Identification et réponse aux besoins de protection et aux vulnérabilités des migrants dans le contexte du retour](#).

La consultation sur le retour peut être fournie à des personnes seules, à des ménages ou à des groupes. En ce qui concerne les ménages, les membres peuvent participer conjointement au processus de consultation sur le retour et le chef de ménage peut diriger la discussion au nom des autres membres, qui doivent de toute façon être présents pendant la discussion. Cependant, il est fortement recommandé que les conseillers allouent du temps à l'entretien individuel avec chaque membre du ménage. Si, lors d'un entretien avec un ménage, le conseiller craint qu'une personne ne soit pas en mesure d'exprimer son point de vue parce qu'elle est interrogée aux côtés des membres de sa famille, la personne doit être interrogée individuellement. Il est important de rappeler que les entretiens avec les enfants doivent suivre des normes et des protections spécifiques.

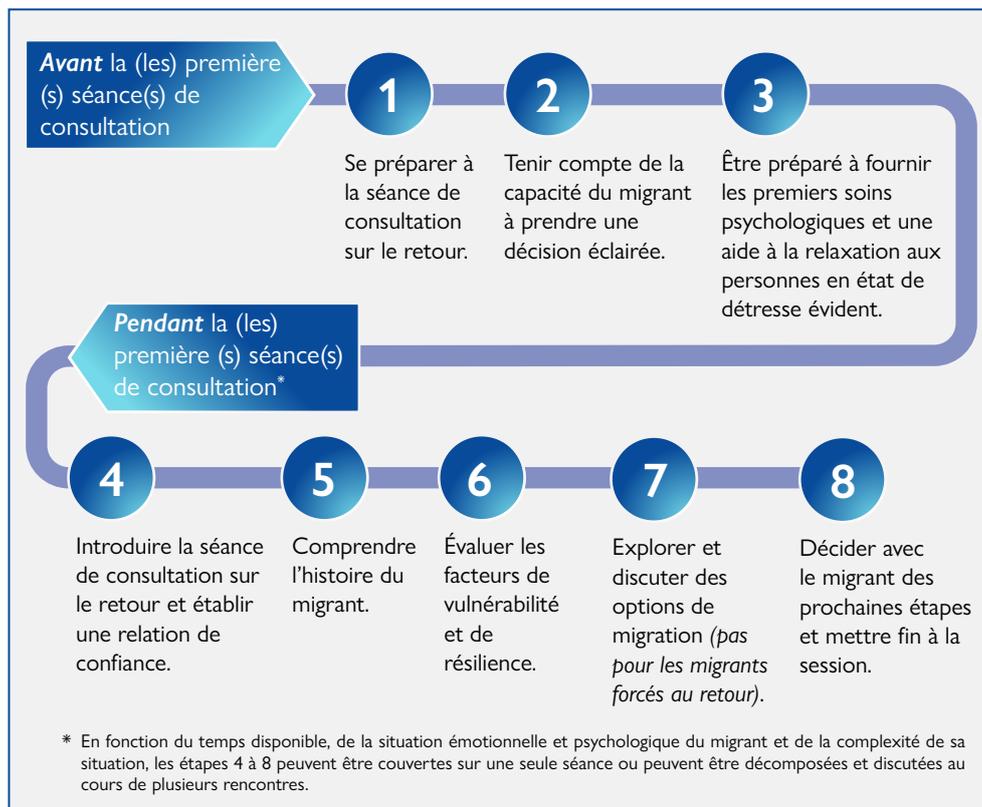
Avant de commencer à fournir une consultation sur le retour, les conseillers doivent bien comprendre le système de gestion des migrations du pays dans lequel ils travaillent, notamment en ce qui concerne les options de migration disponibles pour les migrants (telles que le retour volontaire, l'intégration, la poursuite de la migration). En outre, les conseillers doivent être pleinement conscients des règles et normes organisationnelles et locales applicables à leur travail. Le système de consultation sur le retour devrait inclure la fourniture de conseils juridiques aux migrants, afin qu'ils puissent également discuter des options de migration avec un personnel spécialisé qui peut évaluer leur situation individuelle d'un point de vue juridique et les conseiller.

2.5.1. Première(s) séance(s) de consultation sur le retour

Les premières séances de consultation sur le retour servent à initier un processus d'établissement d'une relation de confiance entre le migrant et le conseiller, qui doit être entretenue tout au long du processus de consultation. Les premières séances

de consultation sur le retour sont également l'occasion d'échanger et de collecter certaines informations clés sur la base desquelles le migrant prendra une décision liée au retour, et qui permettront également au conseiller de déterminer si et comment le retour doit être organisé.

Le schéma qui suit fournit un aperçu des principales étapes que le conseiller doit suivre avant et pendant la ou les premières séances de consultation.



Avant la (les) première(s) séance(s) de consultation	
Étape	Description
<p>1</p> <p>Se préparer à la séance de consultation sur le retour.</p>	<p>La première séance de consultation doit être planifiée, en tenant compte des informations connues sur l'âge, le sexe, le statut de handicap ou d'autres caractéristiques ou besoins du migrant. Cela peut inclure : la sélection d'un lieu physiquement accessible à tous, y compris aux personnes handicapées ou pouvant assurer la sécurité des migrants victimes de crimes ou appartenant à des groupes vulnérables ; l'identification d'un espace adapté aux enfants ; et la demande d'assistance d'un interprète et/ou d'un médiateur interculturel et la garantie de disposer des formulaires et des informations nécessaires dans la langue souhaitée. La tenue de la séance de consultation dans un environnement virtuel doit également être considérée comme une option (voir la section 4.3 : Consultation sur le retour à distance).</p> <p>Le lieu choisi devrait permettre au migrant et au conseiller (ainsi qu'à d'autres acteurs au besoin, y compris les médiateurs interculturels, les interprètes, les tuteurs légaux, les psychologues ou le personnel médical) d'échanger des informations sans la présence et/ou l'ingérence d'autres acteurs qui ne font pas partie du processus de consultation (c.-à-d. d'autres migrants, les organismes d'application de la loi, les autorités migratoires, sauf si strictement requis).</p> <p>Il est très important que la session soit planifiée de manière à éviter tout préjudice involontaire au migrant. Cela peut inclure : coordonner la présence d'interprètes ou de médiateurs interculturels professionnels et indépendants, plutôt que de compter sur d'autres migrants ou sur des professionnels non vérifiés pour éviter le risque d'une mauvaise interprétation ou d'une influence illégitime ; ou éviter de demander aux migrants de se rencontrer dans des lieux qu'ils considèrent comme dangereux, où ils ne se sentiraient pas à l'aise ou où la confidentialité ne peut être assurée. Cela est particulièrement important pour les migrants en situation de vulnérabilité ou qui pourraient être discriminés en raison de leur statut ou de leurs caractéristiques, ainsi que pour les migrants en situation irrégulière qui pourraient avoir particulièrement peur d'entrer en contact avec des fonctionnaires.</p> <p>À retenir :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Se familiariser avec les informations disponibles sur le migrant et son histoire. Prendre note de tout ce qui doit être clarifié avec le migrant, de tout signal d'alarme potentiel lié aux vulnérabilités et aux besoins du migrant, ainsi que des défis ou des points potentiels à explorer en relation avec les options de migration disponibles. ● Rechercher des ressources fiables pour se familiariser avec la culture et le pays d'origine du migrant. ● S'assurer que le migrant et tout autre acteur qui devrait participer à la séance (c.-à-d. les médiateurs interculturels, les interprètes, les tuteurs légaux, les psychologues ou le personnel médical si nécessaire) comprennent bien le lieu et l'heure de la séance et avoir leurs contacts à portée de main en cas de besoin. ● S'assurer d'avoir à portée de main le matériel d'information et les formulaires nécessaires, dans les langues ou le format requis. ● Pour les séances de consultation se déroulant dans des contextes informels ou par le déploiement d'équipes/de conseillers mobiles, informer les coéquipiers et demander l'approbation de votre superviseur au préalable. S'assurer d'avoir des contacts d'urgence avec vous en cas de besoin et éviter de vous y rendre seul. <p>Outils et ressources utiles :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Section 2.6 : Compétence et communication interculturelles ● IOM safe space guidance: Creating safe spaces⁶⁶

⁶⁶ Voir www.iom.int/resources/iom-safe-spaces-guidance.

2

Tenir compte de la capacité du migrant à prendre une décision éclairée.

La capacité d'action des migrants et une prise de décision éclairée sont à la base du processus de consultation. Il est donc important de prendre le temps, avant la séance de consultation, de considérer la capacité des migrants à prendre une décision éclairée sur leur vie. En fait, la capacité réduite à prendre des décisions éclairées détermine différentes lignes de conduite spécifiques que les conseillers doivent adopter en fonction de la situation :

- Certains troubles mentaux ou l'abus de substances psychoactives peuvent entraver la capacité des personnes à comprendre ce à quoi elles consentent, à choisir de manière décisive contre/pour une certaine ligne de conduite, à communiquer leur consentement ou à accepter la nécessité d'une intervention médicale. En cas de doute sur la capacité mentale du migrant, la situation individuelle doit être évaluée par un spécialiste de la santé mentale et par un expert juridique avant toute action.

À retenir :

- Toujours prendre le temps de considérer la capacité des migrants à prendre une décision éclairée, sur la base des informations déjà en votre possession et également de l'observation directe.
- Les conseillers au retour ne sont pas chargés de diagnostiquer les problèmes de santé mentale ou de toxicomanie, mais ils doivent être conscients des signes, ils doivent savoir comment faciliter l'interaction avec une personne ayant un problème de santé mentale ou de toxicomanie, et ils doivent être en mesure de les référer à des professionnels de la santé.
- Les migrants peuvent partager des données personnelles très sensibles liées à leur situation de santé mentale, à leur toxicomanie, à leurs expériences traumatisantes passées, notamment en tant que victimes ou témoins de crimes graves. N'oubliez pas de respecter la confidentialité et d'appliquer des garanties de protection des données, y compris l'obtention du consentement des migrants pour le partage de leurs informations personnelles à des fins spécifiques avec des tiers concernés, et sous la garantie que le tiers offre une protection appropriée pour les données personnelles des migrants.
- Gardez une attitude professionnelle et sans jugement, faites preuve d'empathie et de respect envers le bénéficiaire de la consultation, quelle que soit sa capacité de discernement, ou ses expériences présentes et passées.

Outils et ressources utiles :

- Outil 2.1 : Approche psychosociale de la consultation sur le retour

3

Soyez préparé à fournir les premiers soins psychologiques et une aide à la relaxation aux personnes en état de détresse évident.

Les migrants qui accèdent à la consultation sur le retour peuvent se trouver dans une situation de détresse, peuvent être bouleversés ou avoir de fortes réactions émotionnelles au cours de la séance de consultation. Dans certains cas, cela peut être une réaction normale aux difficultés auxquelles ils ont été confrontés tout au long du voyage ou auxquelles ils sont encore confrontés dans le moment actuel, tandis que dans d'autres cas, une détresse grave pourrait être le signe d'un trouble mental. Les conseillers au retour peuvent ne pas être des experts ou des professionnels psychosociaux ; par conséquent, leur responsabilité est de fournir les premiers soins psychologiques si nécessaire et de fournir des informations précises et de se référer aux services pré-identifiés s'ils existent et sont disponibles. Les conseillers au retour doivent également savoir quand une personne a besoin d'une orientation immédiate et urgente.

À retenir :

- Les besoins psychosociaux des migrants ne doivent jamais être négligés : prenez le temps d'observer, d'écouter et de parler avec les bénéficiaires de la consultation, car cela les aidera à surmonter leur tension. Il aidera également à identifier les personnes ayant besoin d'une orientation urgente vers des prestataires de services spécialisés.

- Pendant la séance de consultation sur le retour, assurez-vous que le migrant est calme, capable de se concentrer sur la conversation et que la séance de consultation ne provoque ni n'aggrave aucune détresse psychosociale. Si nécessaire, prenez le temps d'administrer les premiers soins psychologiques et de réévaluer la situation, de proposer une pause ou d'ajourner la séance.
- Si les conseillers se sentent menacés ou mal à l'aise à tout moment au cours de la session, ils doivent envisager de faire une pause ou d'annuler/d'ajourner la session.

Outils et ressources utiles :

- Outil 2.1 : [Approche psychosociale de la consultation sur le retour](#)
- Organisation mondiale de la santé, « Premiers soins psychologiques : guide pour les travailleurs de terrain »⁶⁷
- OIM, *Manuel sur la réintégration*, annexe 1⁶⁸

Pendant la (les) première(s) séance(s) de consultation*

4

Introduire la séance de consultation sur le retour et établir une relation de confiance.

La session doit commencer par la présentation des participants. Les migrants doivent se sentir libres de fournir autant de détails qu'ils le souhaitent et ce moment permet d'établir un premier contact. Il y aura ensuite une autre étape de conseil pour discuter des détails et collecter des informations spécifiques. À l'inverse, les conseillers et les autres acteurs participant à la séance de consultation doivent indiquer clairement dès le début leurs noms, leurs rôles et leurs mandats.

La première session sert à présenter aux migrants la consultation sur le retour. Il est possible que les migrants aient déjà eu accès à des consultations sur le retour dans d'autres pays (de transit) ou qu'ils possèdent déjà des informations sur ce service. Néanmoins, les conseillers ne doivent pas supposer que les informations fournies sont exactes ou fiables et doivent plutôt prendre le temps d'expliquer en détail aux migrants les objectifs de la consultation sur le retour, qui fournit ce service, comment et pourquoi.

Il est très important d'indiquer dès le début que le résultat et le temps nécessaire au processus de consultation sur le retour, ainsi que le processus de retour lui-même, sont soumis à de nombreuses variables. Alors que les conseillers au retour font de leur mieux pour contribuer à la fluidité des procédures, les attentes des migrants en matière de consultation sur le retour et le retour en général doivent être soigneusement gérées dès le début.

Les conseillers doivent prendre le temps d'expliquer qu'il s'agit d'une réunion confidentielle et que seules les informations spécifiques nécessaires au processus de retour et de réintégration peuvent être partagées avec d'autres professionnels, toujours avec le consentement du migrant de retour, à des fins spécifiques et sous la garantie que le tiers offre une protection appropriée pour les données personnelles du migrant. En outre, les migrants doivent être informés de l'existence et du fonctionnement des mécanismes de plainte et de retour d'information auxquels ils peuvent accéder s'ils souhaitent partager leurs commentaires sur la fourniture de consultation sur le retour ou se plaindre de tout acte répréhensible.

⁶⁷ Voir www.who.int/publications/i/item/9789241548205.

⁶⁸ Voir <https://publications.iom.int/books/manual-sur-la-reintegration-orientations-pratiques-sur-la-conception-la-mise-en-oeuvre-et-le>.

	<p>Une décision éclairée est basée sur la fourniture d'informations précises, opportunes et fiables, et les migrants doivent être en mesure de poser des questions et de demander des éclaircissements sur tous les aspects liés à la consultation sur le retour et au processus de retour et de réintégration. De leur côté, les conseillers doivent encourager cette attitude et, grâce à des techniques d'écoute active, s'assurer que la conversation se déroule dans les deux sens, les conseillers communiquant avec les migrants et vice versa. Lorsqu'ils répondent aux questions des migrants, les conseillers doivent le faire au mieux de leurs connaissances et vérifier les informations auprès de sources fiables avant de répondre, si nécessaire.</p> <p>À retenir :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Expliquez toujours le rôle et le mandat des conseillers, ainsi que les objectifs et les modalités de la consultation sur le retour, y compris la durée et la fréquence des séances de consultation, sans supposer que les migrants savent ou que les informations qu'ils possèdent sont à jour et fiables. ● N'oubliez pas d'adhérer aux principes d'une approche centrée sur les migrants pour la consultation. Donnez la priorité à l'accès des migrants aux droits et à la protection et facilitez leur processus de prise de décision dès le début. Ne faites pas la promotion des options de retour comme les seules disponibles ou les plus souhaitables. ● Soyez clair et honnête ; ne promettez pas ce qui ne peut pas aboutir. Démontez toutes les informations irréalistes ou erronées dont disposent déjà les migrants sur le retour et la réintégration. ● Rassurez les migrants sur la possibilité de poser des questions à tout moment ou d'interrompre ou d'ajourner la réunion si nécessaire, ainsi que sur la possibilité d'accéder aux mécanismes de plainte et de retour d'information. <p>Outils et ressources utiles :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Outil 2.1 : Approche psychosociale de la consultation sur le retour ● Section 5.4 : Mécanismes de plainte et de retour d'information
<p>5</p> <p>Comprendre l'histoire et la situation du migrant.</p>	<p>Il y a quelques points clés que la ou les séances de consultation sur le retour devraient aborder afin de comprendre la situation et les besoins immédiats des migrants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Situation actuelle dans le pays d'accueil : en décrivant généralement leur situation dans le pays d'accueil, les migrants peuvent fournir aux conseillers les informations nécessaires pour identifier certains besoins de base à traiter, par exemple les migrants qui sont démunis, qui n'ont pas de logement ou qui n'ont pas ou peu accès à la nourriture, à l'eau, aux soins médicaux ou à l'éducation pour les enfants. ● Statut migratoire actuel : certaines informations relatives au statut migratoire actuel ont peut-être déjà été partagées avec le conseiller par d'autres acteurs, en particulier si le migrant a été orienté vers un conseil plutôt que de s'adresser à lui directement. Dans tous les cas, il est préférable de passer en revue les informations existantes (le cas échéant) et de clarifier avec le migrant son statut migratoire actuel, en vérifiant la disponibilité des documents d'identité ou des documents de voyage valides ou expirés, ainsi que d'autres documents accordant le droit de séjour dans le pays d'accueil ou dans un ou plusieurs autres pays (y compris les permis de séjour valides ou expirés, les visas de travail ou d'études, entre autres), en vérifiant si le migrant a demandé l'asile ou un autre mécanisme de protection internationale, pour quelles raisons et quel a été le résultat de cette demande. Il est également important de vérifier dans quelle mesure les migrants sont au courant de leur statut juridique dans le pays d'accueil et s'ils ont des questions à ce sujet.

- **Histoire de la migration** : la séance de consultation doit permettre de discuter des raisons sous-jacentes à la décision de quitter un pays ou une communauté et de rejoindre un autre pays. Il est évident que ces facteurs de migration sont étroitement liés et peuvent aller de situations systémiques ou à des épisodes de conflit individuels, de violence, d'abus, d'oppression ou de discrimination, ou d'autres situations de danger, y compris les risques climatiques et environnementaux ; limité à aucune possibilité de gagner sa vie et de subvenir à ses besoins et à ceux de sa famille ; aspiration à accéder à des services vitaux, tels que des soins médicaux ou des possibilités d'éducation ; volonté de rejoindre des membres de la famille ou des amis dans un autre pays. Il est important de garder à l'esprit que dans certaines situations, les gens ont peu ou pas d'influence sur la décision de quitter leur pays, en particulier lorsque la migration est ou est perçue comme la seule option vitale. Au cours de la conversation, les conseillers et les migrants doivent parcourir l'histoire des migrants étape par étape, comprendre comment elle s'est déroulée dans le temps et l'espace et comprendre les expériences vécues par les migrants au cours de leur route.

- **Situation familiale actuelle** : la situation familiale des migrants est un aspect important à discuter dans le cadre du processus de la consultation afin de protéger les droits de tous les membres de la famille et de comprendre si la situation familiale pourrait constituer une vulnérabilité ou un facteur de résilience pendant le retour et la réintégration.

Les migrants peuvent participer au processus de consultation sur le retour avec les membres de leur famille, ou ils peuvent exprimer un intérêt à retourner dans leur pays avec d'autres membres de la famille. Il peut également arriver que les familles décident de se séparer et envisagent le retour d'une partie de la famille seulement. Dans tous les cas, lorsque les migrants qui reçoivent des consultations sur le retour ont leur propre famille dans le pays d'accueil, les conseillers doivent inclure chaque membre de la famille dans le processus de consultation sur le retour afin d'évaluer la situation et les intentions de migration individuellement, à la fois dans le cas où la famille entière envisage un retour ou même si une partie seulement de celle-ci le fait. Cela est particulièrement important afin de déterminer les aspects juridiques clés liés, par exemple, à la tutelle légale des enfants. La discussion doit également porter sur la présence de membres de la famille dans des pays autres que le pays d'accueil ou le pays d'origine. Cela est particulièrement important afin de vérifier les lieux de regroupement familial ou d'autres options de migration ultérieure.

- **Plans et aspirations en matière de migration, y compris, mais sans s'y limiter, intention de retour existante** : lorsqu'ils ont accès à une consultation sur le retour, les migrants sont susceptibles d'avoir déjà un certain intérêt pour un retour et ont peut-être déjà évalués leurs raisons de rentrer ou de ne pas rentrer. À ce stade, les conseillers doivent discuter avec les migrants de leurs plans et aspirations en matière de migration, ainsi que de ce qu'ils perçoivent comme leurs options existantes.

À retenir :

- Les conseillers en matière de retour devraient avoir l'obligation d'identifier et de suivre les besoins fondamentaux non satisfaits identifiés au cours de la session de consultation. Même s'ils ne peuvent pas fournir une assistance directe, ils doivent être en mesure d'orienter les migrants vers d'autres services ou acteurs, sur la base d'une cartographie préliminaire des services menée dans le pays ou dans la communauté. L'étape 6 doit contenir des mesures pour répondre aux besoins fondamentaux, si nécessaire.

	<ul style="list-style-type: none"> • Les conseillers doivent accorder aux migrants le bénéfice du doute en ce qui concerne les informations qu'ils communiquent au cours des séances. Ce n'est pas le rôle des conseillers d'enquêter sur la véracité des informations, mais ils doivent faire de leur mieux pour fournir des conseils, une protection et une assistance fiables aux migrants si nécessaire, et laisser les autorités compétentes vérifier l'exactitude des informations, si nécessaire. <p>Outils et ressources utiles :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Outil 2.1 : Approche psychosociale de la consultation sur le retour
<p>6</p> <p>Évaluer les facteurs de vulnérabilité et de résilience.</p>	<p>En plus des points décrits précédemment, les conseillers doivent allouer du temps pour évaluer les vulnérabilités des migrants à travers une procédure d'examen de la vulnérabilité, visant à identifier les facteurs qui peuvent exposer les migrants à la violence, aux abus et à l'exploitation. Certaines informations ont peut-être déjà émergé au cours de la conversation ; cependant, il est recommandé de passer par un processus d'examen de la vulnérabilité standardisé et complet, afin de réduire considérablement le risque de négliger certains aspects. L'examen de la vulnérabilité joue un rôle central dans la détermination du processus et du résultat de la consultation sur le retour. En raison de la complexité du processus d'examen de la vulnérabilité, cette <i>boîte à outils</i> comprend un module dédié qui fournit des informations détaillées. Voir le module 3 : Identification et réponse aux besoins de protection et aux vulnérabilités des migrants dans le contexte du retour.</p> <p>À retenir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'ouverture et la volonté des migrants de partager des informations et des expériences personnelles, y compris des expériences traumatisantes et douloureuses, dépendent en grande partie de la qualité et du résultat des étapes précédentes du processus de consultation. En d'autres termes, la clarté du processus de consultation sur le retour dépend du niveau de confiance que les migrants ont dans les conseillers et dans le processus de conseil, ainsi que de la volonté des migrants d'envisager des options liées à leur situation migratoire. • Il est particulièrement important d'être conscient des indicateurs potentiels de crimes violents, notamment l'exploitation et la traite des êtres humains, qui peuvent inclure : de fausses promesses liées au voyage ou à ses objectifs, la confiscation de documents personnels et de voyage, l'enlèvement ou la séquestration, être soumis au contrôle de quelqu'un d'autre en ce qui concerne les mouvements et la communication avec d'autres personnes, entre autres. Pour une description plus complète, voir également la section 3.3.1.1 : Migrants qui sont des victimes (potentielles) de la traite des êtres humains. <p>Outils et ressources utiles :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Module 3 : Identification et réponse aux besoins de protection et aux vulnérabilités des migrants dans le contexte du retour • OIM, <i>Manuel de l'OIM sur la protection et l'aide aux migrants vulnérables à la violence, à l'exploitation et aux mauvais traitements</i>⁶⁹ • OIM, <i>Coping with Return : An Overview of Methodology Development and Exchange of Best Practices on Voluntary Return Assistance in the Enlarged European Union with Particular Emphasis on Vulnerable Asylum Seekers</i>⁷⁰ • OIM, <i>Retour et réintégration des personnes vulnérables</i>⁷¹

⁶⁹ Voir <https://publications.iom.int/books/iom-handbook-migrants-vulnerable-violence-exploitation-and-abuse>.

⁷⁰ Voir <https://returnandreintegration.iom.int/en/resources/manual/coping-return-methodology-development-and-exchange-best-practices-voluntary-return>.

⁷¹ Voir <https://publications.iom.int/books/retour-et-reintegration-de-personnes-vulnerables>.

7

Explorer et discuter des options de migration (pas pour les migrants forcés au retour)

Une fois toutes les étapes précédentes terminées, le conseiller devrait déjà avoir une image assez complète de la situation globale et de l'histoire du migrant et devrait être en mesure de décrire les options qui peuvent être explorées. En fonction de la configuration juridique de chaque pays et territoire, ces options peuvent généralement inclure :

- **Demander l'asile dans le pays d'accueil, ou être référé à d'autres systèmes de protection spécialisés**, notamment à la protection de l'enfance, et aux mécanismes nationaux d'orientation pour les victimes de la traite : sur la base de la discussion avec le migrant sur l'expérience migratoire et sur les résultats de l'évaluation de la vulnérabilité, le conseiller pourrait identifier la nécessité d'orienter le migrant vers des instances spécialisées pour la protection, notamment le système d'asile, le système de protection de l'enfance ou le mécanisme national d'orientation pour la protection des victimes de la traite. Ces options sont strictement liées au processus et au résultat de l'évaluation de la vulnérabilité menée à l'étape 6 du cycle de consultation sur le retour. Il est important de noter que si les demandeurs d'asile ne doivent pas recevoir de décision de retour ou d'ordre d'expulsion alors qu'ils sont en cours de procédure d'asile, l'accès aux systèmes de protection pour les enfants migrants ou les victimes de la traite (non demandeurs d'asile) pourrait ne pas les protéger de telles mesures, car cela dépend de la configuration juridique spécifique de chaque pays.
- **Rester dans le pays d'accueil, sans accéder à aucun mécanisme de protection spécialisé** (soit parce que les migrants ne le souhaitent pas, soit parce qu'ils ont déjà eu accès à ces systèmes de protection mais que leur demande a été rejetée, sans autre possibilité de recours) : le pays d'accueil peut offrir des possibilités de séjour régulier ou de régularisation du séjour, par exemple par l'obtention de visas de travail ou par le regroupement familial avec d'autres membres de la famille qui sont présents en situation régulière dans le pays d'accueil. Si le séjour régulier n'est pas une option, les migrants doivent également être informés des conséquences de leur séjour irrégulier dans le pays d'accueil, notamment de leur détention et/ou de leur expulsion forcée.
- **Migrer vers un pays tiers** : les options pour une migration légale ultérieure doivent être explorées. Cela comprend la réunification avec des membres de la famille résidant de manière régulière dans un autre pays. En outre, les migrants et les conseillers doivent également discuter des risques liés aux options de migration irrégulière, qui peuvent aller de la détention, de l'expulsion ou de la violence, des abus et de l'exploitation, en particulier le long d'itinéraires connus pour être particulièrement dangereux⁷².
- **Retour dans le pays d'origine** : les options de retour volontaire assisté ou indépendant dans le pays d'origine doivent être explorées et, dans ce contexte, les conseillers ont la possibilité d'expliquer plus en détail ce qu'est l'AVRR, comment il est effectué et quel type d'assistance au retour et à la réintégration il peut offrir. Il est très important qu'à travers cette étape du processus de consultation, les conseillers soient en mesure d'évaluer l'éligibilité des migrants (et de leurs familles) aux programmes AVRR existants. Si plusieurs options d'aide au retour volontaire et à la réintégration sont disponibles, les conseillers doivent être en mesure de donner leur avis professionnel sur le programme AVRR le plus approprié pour le cas en question. Les différents

⁷² Voir également Galos, Bartolini, Cook et Grant, *Migrant Vulnerability to Human Trafficking and Exploitation*.

programmes sont soumis à des critères d'éligibilité différents ; par conséquent, les conseillers doivent se familiariser avec les politiques, la législation, les procédures opérationnelles standard (SOP) et/ou les réglementations sous-jacentes qui régissent l'accès à l'aide au retour volontaire et à la réintégration. En outre, sur la base de l'étape 6 et des résultats de l'évaluation de la vulnérabilité, les conseillers au retour doivent être en mesure d'expliquer au migrant les procédures spécifiques qui seront suivies pour traiter leur cas de manière sûre et digne, en tenant compte des vulnérabilités des migrants.

Si des migrants participant à la consultation sont en train d'être expulsés de force, les conseillers doivent ignorer l'étape 7 et, après avoir discuté de l'expérience de la migration et évalué les vulnérabilités des migrants, doivent directement passer à l'étape 8 et discuter ensemble des étapes suivantes.

À retenir :

- La consultation sur le retour centrée sur le migrant ne doit pas viser à promouvoir les options de retour en tant que telles, mais le retour doit être envisagé comme l'une des options possibles. Le processus de consultation sur le retour doit principalement viser à fournir une protection et à faire respecter les droits des migrants.
- Les options de migration peuvent varier considérablement d'un pays à l'autre, en fonction du système de gestion des migrations et de son fonctionnement. Elles varient également d'un migrant à l'autre et sont strictement liées à la conduite et aux résultats des évaluations de la vulnérabilité individuelle, qui peuvent donner une indication précise de ce que pourraient ou devraient être les options de migration respectant les principes de protection des droits des migrants, du pouvoir d'action du migrant, d'environnement sûr pour le retour, de ne pas nuire et de durabilité de la réintégration.
- Il est important que les conseillers connaissent les options de migration existantes dans le pays d'accueil et la manière d'y accéder. En outre, la consultation sur le retour devrait être liée à la possibilité d'orienter les migrants vers une consultation spécialisée en fonction des besoins, y compris une consultation juridique, une orientation vers le système national d'asile et le HCR, et une orientation vers le système de protection de l'enfance et les systèmes nationaux d'orientation pour les victimes de la traite.

Outils et ressources utiles :

- [Module 3 : Identification et réponse aux besoins de protection et aux vulnérabilités des migrants dans le contexte du retour](#)

8

Décider avec le migrant des prochaines étapes et mettre fin à la session.

Sur la base des discussions des étapes précédentes, les conseillers et les migrants doivent être en mesure d'établir une feuille de route commune des prochaines étapes à mener par les deux parties.

En fonction du résultat de l'étape 7, les prochaines étapes peuvent inclure les éléments suivants :

- Accord sur la ou les prochaines séances de consultation sur le retour afin de procéder à la préparation du retour, ou sur le début des préparatifs du retour si aucune séance de suivi n'est possible ;
- Orientation vers des services et des procédures qui peuvent aider les migrants à rechercher des options de migration autres que le retour ;
- Clôture du dossier (voir la section 2.5.3 : [Transfert et clôture du dossier](#))

Étant donné que l'un des objectifs de la consultation sur le retour est d'identifier et de traiter les vulnérabilités des migrants, certaines mesures immédiates peuvent inclure :

- La fourniture d'une assistance directe et/ou l'orientation vers d'autres fournisseurs de services pour la satisfaction des besoins fondamentaux, y compris l'accès à la nourriture, à l'eau, au logement, à l'éducation, aux soins médicaux et au soutien psychosocial ;
- L'orientation vers des mécanismes de protection, tels qu'un système d'asile, sur la base des résultats de l'examen de la vulnérabilité et des préférences exprimées par les migrants ;
- L'orientation vers ou la fourniture de conseils juridiques pour des conseils spécialisés sur les options de migration existantes, ainsi que sur les normes et les implications juridiques applicables ; cela est particulièrement important pour les migrants qui sont en cours d'expulsion de force, afin de clarifier leur situation juridique actuelle, leurs droits et les procédures à respecter dans le processus d'expulsion forcée.

À retenir :

- Les migrants et les conseillers doivent tous deux participer à la discussion sur les prochaines étapes à entreprendre, en adoptant une attitude active à l'égard de ce qui est planifié. En particulier à l'étape 8, la consultation devrait être autonomisante et devrait prévoir des tâches à accomplir par les deux parties de manière coordonnée. Une assistance directe pour répondre aux besoins immédiats et une orientation vers une protection spécialisée doivent être fournies à tous les migrants dans le besoin, quelles que soient les options de migration existantes ou préférées. Le principe de l'application de l'approche fondée sur les droits par la protection active et le respect des droits des migrants implique que les conseillers ont l'obligation de faciliter l'accès à ces services ou systèmes de protection pour tous les migrants qui y ont droit.
- Il peut également arriver que les migrants décident qu'aucune autre mesure ne doit être prise à la suite de la première séance de consultation. Cela peut se produire, par exemple, si les migrants ont besoin de plus de temps pour décider de la marche à suivre, ou s'ils décident qu'à ce moment précis, ils ne sont pas intéressés par les consultations sur le retour ou par les options de retour. Dans ce cas, les conseillers doivent s'assurer que les migrants possèdent leurs coordonnées et sont conscients qu'ils peuvent reprendre le processus de consultation sur le retour à l'avenir, s'ils le souhaitent.

Outils et ressources utiles :

- [Module 3 : Identification et réponse aux besoins de protection et aux vulnérabilités des migrants dans le contexte du retour](#)
- [Section 5.3 : Gestion axée sur les résultats dans le contexte de la consultation sur le retour](#)
- [Outil 5.2 : Suivi et évaluation](#)

Premiers soins psychologiques et orientation immédiate vers des spécialistes de la santé mentale et de soutien psychosocial



Chaque fois qu'ils constatent que les migrants qu'ils conseillent sont stressés ou en souffrance émotionnelle, les conseillers au retour doivent leur prodiguer des premiers soins psychologiques et leur faire faire des exercices de respiration et/ou de relaxation afin de les soulager immédiatement. De plus amples informations sur les premiers secours psychologiques et d'autres techniques de consultation sont fournies dans l'[Outil 2.1 : Approche psychosociale de la consultation sur le retour](#). Lorsqu'ils sont disponibles, l'orientation du migrant vers les services de santé mentale et de soutien psychosocial peut également contribuer à le soutenir pendant le processus de retour. Il est important de rappeler que les spécialistes de la SMSPS doivent être contactés pour obtenir un soutien supplémentaire et une évaluation des besoins lorsqu'un soutien urgent et spécialisé est nécessaire. Au cours du processus de consultation, les formulaires de dépistage standard peuvent également être utilisés pour identifier les besoins de la santé mentale et du soutien psychosocial et initier les renvois. Dans tous les cas, toute préoccupation sur la santé mentale et le bien-être psychosocial du migrant de retour doit être partagée avec les services de réintégration du pays d'origine – après avoir reçu le consentement des migrants – afin que la dimension psychosociale de la réintégration puisse être planifiée. Les migrants qui ont besoin d'une orientation immédiate vers des services spécialisés sont les personnes :

- Qui ont des idées et/ou des plans suicidaires ou mentionnent qu'ils aimeraient ou ont pensé à se suicider (ce n'est pas au conseiller d'évaluer la probabilité de la menace, mais l'orientation doit être immédiatement organisée. Cela comprend également les migrants qui s'automutilent ou qui présentent des signes évidents d'automutilation.);
- Qui présentent des comportements violents non motivés contre les autres ;
- Qui ont des problèmes de santé mentale préexistants, en particulier s'ils n'ont pas suivi de traitement pendant un certain temps ;
- Qui consomment des substances psychoactives ou sont sous influence pendant l'entretien ;
- Qui souffrent de psychose : c'est-à-dire qu'ils entendent ou voient des choses qui ne sont pas dans le monde réel, ou rapportent des circonstances de vie improbables comme être constamment suivis par quelqu'un, entre autres exemples) ;
- Dont la détresse psychologique les rend handicapés au moment présent – c'est-à-dire incapables d'énoncer de simples faits de la vie ou de s'occuper de routines simples.

Il est important de souligner qu'il n'est pas de la responsabilité du conseiller au retour d'essayer d'identifier les troubles mentaux chez les bénéficiaires. Cela constituerait une mauvaise pratique car les troubles mentaux sont déterminés par une constellation de symptômes, leur ampleur et leur durée, et leurs interactions et nécessitent des cliniciens accrédités pour les diagnostiquer. Comprendre la différence entre une série de symptômes et un trouble mental sans entretien clinique est une mauvaise pratique qui peut conduire à la stigmatisation et à une orientation excessive et qui, dans l'ensemble, changerait les relations entre le chargé de dossiers et le migrant de retour pendant la consultation⁷³.

⁷³ Adapté de l'OIM, annexe 1, *Manuel sur la réintégration*, p. 270.

2.5.2. Séances de suivi

Le processus de consultation sur le retour se déroule sur un certain nombre de séances de consultation sur le retour, et sa durée dépend de plusieurs facteurs, tels que le temps dont les migrants ont besoin pour prendre une décision éclairée, la complexité de la situation des migrants et la présence de vulnérabilités qui nécessitent l'adoption de protections adaptées et la coordination entre plusieurs parties prenantes, ou le temps nécessaire pour accomplir les tâches opérationnelles, notamment l'obtention de documents personnels et l'organisation du voyage. La structure et le contenu des séances de suivi dépendent donc beaucoup de la spécificité de chaque cas. En règle générale, les séances de consultation de suivi devraient se concentrer sur :

1. **Fournir des mises à jour, effectuer un suivi sur les aspects logistiques si besoin et répondre aux questions et aux préoccupations des migrants** : une session de suivi est une bonne occasion pour les conseillers au retour de faire le point sur les prochaines étapes décidées lors de la session précédente, par exemple en ce qui concerne le résultat de la coordination avec d'autres parties prenantes, la vérification de certaines informations ou le niveau d'avancement des préparatifs du retour. Comme indiqué précédemment, il est primordial que l'information soit transparente, claire et précise, et que les conseillers au retour évitent de faire des promesses qu'ils ne peuvent pas tenir, mais essaient plutôt de gérer les attentes de manière réaliste. D'autre part, les migrants peuvent également partager des mises à jour de leur côté. En écoutant activement et en discutant des doutes et des préoccupations des migrants lors de chaque séance de conseil et en créant un environnement de confiance, les migrants peuvent être encouragés, lors des séances de suivi, à partager des informations supplémentaires qui n'ont pas été soulevées auparavant, soit parce qu'ils ne les considéraient pas comme pertinentes, soit parce qu'ils ne se sentaient pas à l'aise pour le faire.

Au cours de la séance, les conseillers et les migrants doivent passer en revue l'état actuel et les progrès réalisés en ce qui concerne les aspects administratifs et les dispositions préalables au départ, telles que : les mises à jour sur la disponibilité des documents personnels/documents de voyage des migrants et des membres de la famille ; la collecte de tous les documents nécessaires auprès du pays d'accueil (y compris les certificats scolaires pour les enfants, les certificats de naissance ou de situation familiale, etc.) ; la procédure de règlement de toute réclamation ouverte dans le pays d'accueil, par exemple pour les salaires ; l'assistance médicale avant, pendant et après le retour ; et l'organisation du voyage de retour, ainsi que les escortes si nécessaire. La mise en relation des migrants avec des conseillers à la réintégration dans les pays

d'origine peut également être une étape importante, afin de collecter des informations sur l'environnement du retour, ainsi que de discuter des options de retour et de réintégration (voir également la [section 4.3 : Consultation à distance sur le retour](#)).

- 2. Réévaluer les vulnérabilités si nécessaire :** il pourrait être nécessaire de réévaluer les vulnérabilités des migrants à différents stades du processus de consultation sur le retour, non seulement parce que les conseillers possèdent des informations supplémentaires sur les migrants et leurs expériences et peuvent mieux identifier les facteurs de vulnérabilité, mais aussi parce que des vulnérabilités peuvent apparaître en cours de route et que ceux qui n'ont pas été exposés à des vulnérabilités spécifiques au début de la consultation sur le retour peuvent l'être à un stade ultérieur. L'évaluation répétée des vulnérabilités des migrants peut générer du stress et de l'inconfort ; pour cette raison, elle ne doit être menée que si de nouveaux indicateurs de vulnérabilités sont identifiés au long du processus de consultation sur le retour.
- 3. Coordination des contrôles médicaux avant le départ :** certains programmes de retour peuvent inclure la fourniture d'évaluations de la santé avant le départ et de contrôles de l'aptitude au voyage avant l'embarquement pour tous les rapatriés, quelles que soient leurs conditions médicales préexistantes. Les conseillers doivent coordonner l'accès à ces évaluations, conformément au planning de voyage prévu et à la disponibilité des services médicaux. Les contrôles médicaux avant le départ pour tous les migrants de retour sont une excellente pratique qui permet d'intégrer la santé dans le processus de retour et améliore la sécurité du retour en minimisant le risque d'effets néfastes sur la santé pendant ou à la suite du voyage. Pour savoir comment fournir des conseils et préparer le retour des migrants ayant des besoins liés à la santé, veuillez consulter la [section 3.3.2 : Migrants ayant des besoins liés à la santé](#).
- 4. Décider conjointement des prochaines étapes :** il est utile d'examiner les étapes accomplies jusqu'à présent, d'identifier les questions qui nécessitent un suivi supplémentaire et d'ajouter de nouvelles étapes convenues lors de la session en cours, ainsi qu'un calendrier estimé de leur achèvement.

Préparation à la réintégration



La méthodologie présentée dans le module 2 se concentre en grande partie sur le conseil dans le contexte du retour et ne touche pas aux aspects liés à la réintégration des migrants dans leur pays d'origine. Ces aspects sont expliqués en détail dans le *Manuel sur la réintégration* de l'OIM, qui contient un guide exhaustif sur la façon de préparer la réintégration des migrants et comprend plusieurs sections axées spécifiquement sur la consultation individuelle à la réintégration, qui sont également référencées à plusieurs reprises tout au long de cette *boîte à outils*. Les conseillers au retour et autres actions ayant des responsabilités dans les processus de retour et de réintégration doivent être conscients du fait que si la distinction entre les consultations en matière de retour et de réintégration est claire sur le plan conceptuel, dans la pratique, ces deux types de consultations sont étroitement liés et, dans certains cas, sont également dispensés par les mêmes acteurs.

Lors de la prestation de conseils, les conseillers au retour doivent également avoir à l'esprit la réintégration et doivent être exposés aux approches et aux méthodologies de réintégration. Cela leur permettra de mieux évaluer la sécurité de l'environnement de retour, les vulnérabilités et les risques auxquels pourraient être confrontés les migrants et les moyens possibles de les atténuer, et de préparer le retour. Une réintégration bien préparée commence dès la phase précédant le départ et repose sur une coordination précoce et précise entre les prestataires de services dans les pays d'origine et de destination. D'autre part, la réintégration durable bénéficie en grande partie de la fourniture de consultations sur le retour fondées sur des principes et centrées sur les migrants, qui permettent à ces derniers d'exercer leur pouvoir tout en respectant leurs droits et en appliquant une approche axée sur la vulnérabilité.

2.5.3. Transfert et clôture du dossier

Documents utiles pour cette section :

- ▶ OIM, *Manuel sur la réintégration* (section 2.7 : Clôture des dossiers)
- ▶ OIM, *Manuel de l'OIM sur la protection et l'aide aux migrants vulnérables à la violence, à l'exploitation et aux mauvais traitements* (p. 85, section sur la clôture des dossiers)
- ▶ *Manuel de protection des données de l'OIM*

Les préparatifs en vue du transfert du dossier des migrants qui terminent les séances et qui retournent dans leur pays d'origine doivent commencer suffisamment à l'avance, en fonction au calendrier de retour. Si les migrants obtiennent l'accès à l'assistance à la réintégration, il est de la plus haute importance que les conseillers à la réintégration soient activement impliqués dans le processus de transfert, afin d'assurer la continuité des soins, en particulier pour les migrants en situation de vulnérabilité. Cela impliquerait de coordonner le transfert du dossier avec les conseillers du pays d'origine/des conseillers à la réintégration, de partager avec eux la documentation et les informations nécessaires et de rester disponible au cas où

des informations supplémentaires seraient nécessaires. Sur le plan contextuel, les conseillers au retour devraient faciliter le retrait des migrants des services auxquels ils (ou leurs familles) ont accès dans le pays de destination, y compris l'organisation du retrait des services médicaux, la collecte de tous les rapports médicaux nécessaires et la coordination des futures thérapies dans le pays d'origine (voir également la [section 3.3.2 : Migrants ayant des besoins liés à la santé](#)), et la collecte des certificats des établissements d'enseignement et de formation professionnelle, des services sociaux et du système de justice, entre autres, et leur traduction, si nécessaire.

Un dossier peut être clôturé pour différentes raisons, qui peuvent dépendre ou non de la volonté du migrant ou du conseiller au retour. Il est toujours important que le conseiller recueille des informations et enregistre les raisons pour lesquelles le dossier doit être clôturé, par exemple par un entretien de sortie si possible, car il existe des considérations et des points d'action spécifiques, en fonction des différents scénarios et motifs de clôture du dossier :

- **Le migrant décide de ne pas rentrer et/ou d'envisager différentes options de migration :** les conseillers au retour doivent s'assurer que les migrants disposent des informations dont ils ont besoin pour choisir l'option de migration qu'ils préfèrent et doivent faciliter l'orientation vers tout service existant que les migrants pourraient trouver utile. Il est important de rappeler que les renvois ne doivent avoir lieu qu'avec le consentement éclairé des migrants.
- **Le migrant considère que le service n'est plus pertinent ou souhaitable :** en plus de fournir des informations sur tout autre service disponible, des informations doivent être collectées sur les raisons spécifiques pour lesquelles le service de consultation sur le retour n'est plus considéré comme pertinent ou souhaitable, et voir si et comment des mesures correctives peuvent être appliquées. Les conseillers au retour peuvent ne pas être les mieux placés pour collecter ces informations, car les migrants peuvent se sentir intimidés ou mal à l'aise ; par conséquent, les mécanismes de plainte et de retour d'information sont particulièrement importants (voir la [section 5.4 : Mécanismes de plainte et de retour d'information](#)).
- **Le retour ne peut avoir lieu malgré la volonté du migrant de rentrer :** c'est le cas si, par exemple, le migrant ne répond plus aux critères d'éligibilité, si le retour est considéré comme dangereux ou si des considérations budgétaires imprévues déterminent la fermeture soudaine du service de consultation ou limitent les options de retour, entre autres exemples. Dans toutes ces situations, les conseillers au retour doivent communiquer de manière équitable et transparente aux migrants pourquoi ils ne peuvent plus fournir de conseils et de services de retour et quels autres services pourraient être disponibles. Il est très important que les conseillers aient

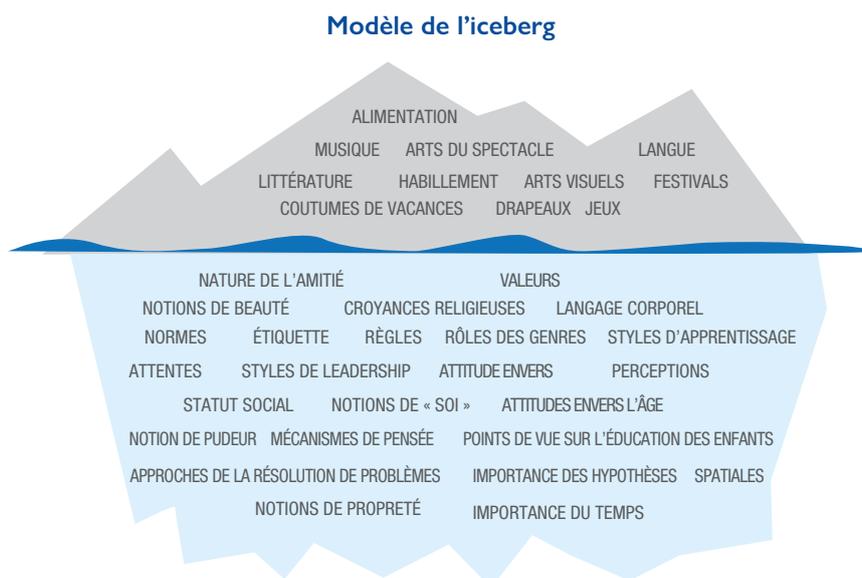
les connaissances et soient en mesure d'orienter davantage les migrants vers d'autres solutions et options et ne se contentent pas d'interrompre le service de consultation. La clôture d'un dossier lorsque le retour n'est pas possible malgré la volonté des migrants de rentrer peut être une tâche très exigeante et pénible, car les migrants risquent alors de vivre dans des situations irrégulières, d'entreprendre des voyages irréguliers et dangereux, ou d'être expulsés ou détenus. Pour cette raison, un soutien psychosocial devrait être disponible pour les conseillers et les migrants qui en ont besoin.

- **Le décès du migrant** : les conseillers doivent informer les autorités compétentes, ainsi que les membres de la famille et les autres acteurs participant à la gestion du dossier à la fois dans le pays d'origine et de destination. Selon la situation, le transport du corps vers le pays d'origine peut être soutenu financièrement et/ou logistiquement, en fonction de considérations humanitaires. En outre, dans ce cas, en raison de la nature traumatisante de l'événement, les conseillers doivent recevoir un soutien psychosocial spécialisé.

2.6. Compétence et communication interculturelles

Documents utiles pour cette section :

- ▶ OIM, ADMIN4ALL : Supporting Social Inclusion of Vulnerable Migrants in Europe⁷⁴
- ▶ Programme de l'OIM sur les compétences culturelles⁷⁵



Source : OIM, *Building the Capacity of Municipalities in Socio-economic Inclusion of Vulnerable Migrants : Training Curriculum* (Rome, Bureau de coordination de l'OIM pour la Méditerranée, 2017).

⁷⁴ Voir <https://publications.iom.int/books/driving-migrant-inclusion-through-social-innovation>.

⁷⁵ Ceci est accessible sur demande. Envoyez un e-mail à iombeograd@iom.int.

Le cycle de consultation et l'interaction entre le migrant et le conseiller au retour peuvent être considérés comme une interaction entre différentes cultures⁷⁶. Le modèle de l'iceberg⁷⁷ est l'un des outils les plus courants pour décrire le concept de culture : l'image de la page précédente représente comment la culture est faite d'éléments évidents et manifestes, et aussi en grande partie d'éléments qui ne sont pas facilement identifiables, car ils sont souvent invisibles et inconscients, tels que les valeurs et les règles. Considérer l'interaction entre le conseiller et le migrant uniquement comme une interaction entre les éléments visibles de la culture entraînerait évidemment l'incapacité de comprendre pleinement la dynamique culturelle en jeu et la manière dont les différentes cultures représentées par le conseiller et le migrant se rapportent les unes aux autres. Dans la pratique, cela est susceptible d'entraîner des malentendus, de la frustration et des attentes non satisfaites, voire des conflits. Pour cette raison, il est important que les conseillers au retour possèdent une connaissance de base de la compétence interculturelle, qui peut être définie comme « la capacité de mobiliser et de déployer des valeurs, des attitudes, des compétences, des connaissances et une compréhension critique pertinentes afin de répondre de manière appropriée et efficace aux demandes, aux défis et aux opportunités présentés par les rencontres interculturelles »⁷⁸.

Le renforcement des capacités sur le sujet de la compétence interculturelle devrait toujours faire partie du développement professionnel des conseillers au retour et devrait idéalement se concentrer sur les aspects culturels, les groupes et les pratiques de migration qui sont les plus fréquemment rencontrés parmi la population migrante cible. Parler la même langue que les migrants et avoir une compréhension profonde de la culture des migrants peut également être un atout clé. En général, les services de consultation sur le retour importants bénéficient d'une équipe interculturelle de conseillers issus de l'immigration qui peuvent plus facilement établir une relation de confiance avec les migrants et qui peuvent contourner les défis posés par la communication interculturelle. Impliquer les conseillers au retour et à la réintégration des pays d'origine – qu'ils se rendent physiquement dans les pays d'accueil ou par le biais de solutions à distance, telles que la consultation en ligne ou par téléphone – peut également aider à combler la distance culturelle entre les migrants et les conseillers. Plus que cela, cette pratique s'est également révélée particulièrement efficace pour combler le fossé informationnel auquel les migrants pourraient être confrontés concernant ce qui les attend dans leur pays d'origine en

⁷⁶ Il existe plusieurs définitions du concept de culture : l'UNESCO définit la culture comme « l'ensemble des caractéristiques spirituelles, matérielles, intellectuelles et émotionnelles distinctives de la société ou d'un groupe social, qui englobe non seulement l'art et la littérature, mais aussi les modes de vie, les façons de vivre ensemble, les systèmes de valeurs, les traditions et les croyances » (UNESCO, *Déclaration universelle sur la diversité culturelle* (2001)).

⁷⁷ OIM, *Building the Capacity of Municipalities in Socio-economic Inclusion of Vulnerable Migrants : Training Curriculum* (Rome, Bureau de coordination de l'OIM pour la Méditerranée, 2017).

⁷⁸ OIM, *ADMIn4ALL: Supporting Social Inclusion of Vulnerable Migrants in Europe* (2020).

cas de retour, et pour renforcer le continuum entre le retour et la réintégration, en facilitant la connexion précoce des migrants avec des conseillers à la réintégration qui les aideront à leur retour.

Un autre élément qui peut aider à combler les lacunes culturelles, de communication et linguistiques est la coopération et la participation de professionnels tels que les médiateurs interculturels et les interprètes pendant la prestation de la consultation. L'engagement des médiateurs interculturels et des interprètes dans le processus de consultation est une pratique bien établie dans de nombreux contextes, qui devrait être basée sur le renforcement conjoint des capacités avec les conseillers au retour, ainsi que sur une compréhension claire du processus de consultation sur le retour, ainsi que des mandats et des règles d'engagement de tous les acteurs impliqués. Certains services de consultation sur le retour peuvent s'appuyer sur leur propre bassin de médiateurs interculturels et d'interprètes qui sont affiliés à la même organisation ou qui sont institutionnellement intégrés aux services de consultation sur le retour, tandis que dans d'autres cas, ils doivent s'appuyer sur d'autres ressources. Il est important de noter que dans ce cas, un certain nombre de facteurs importants doivent être soigneusement pris en compte. S'appuyer sur d'autres migrants au sein du même groupe de bénéficiaires de consultation pour les tâches de médiation culturelle et d'interprétation est à éviter, car ces groupes peuvent facilement être infiltrés par des trafiquants ou des passeurs, ou d'autres personnes ayant un intérêt à déformer les paroles du conseiller au retour. De même, le recours à des médiateurs interculturels ou à des interprètes proposés par les autorités à la fois du pays de destination et du pays d'origine doit être soigneusement examiné, en raison du risque de pression intentionnelle ou non intentionnelle que cela pourrait poser sur les migrants qui sont conseillés. Lorsque c'est la seule option disponible, il est important que les prestataires de consultation sur le retour engagent ces acteurs de manière systématisée par le renforcement des capacités et en s'assurant qu'ils comprennent clairement ce qu'est la consultation sur le retour et quels sont ses principes, par exemple par le biais de séances d'information périodiques. En outre, les risques liés à l'engagement de médiateurs interculturels et d'interprètes qui ne sont pas directement affiliés aux prestataires de consultation sur le retour peuvent être atténués par : l'utilisation de documents d'information multilingues sur la consultation sur le retour, qui peuvent être remis directement aux migrants ; l'engagement de conseillers à la réintégration du pays d'origine pour fournir une partie de la consultation à distance ; ou l'utilisation de technologies de l'information et d'applications de traduction, telles que l'application MiTA (Migration Translation Application) de l'OIM⁷⁹. L'implication des médiateurs interculturels et des interprètes

⁷⁹ L'application est accessible à l'adresse <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.iom.mita&hl=it&gl=US>. Il est important de noter que l'utilisation d'applications de traduction peut contribuer à combler les lacunes linguistiques en conjonction avec d'autres outils et approches, mais ces applications ne peuvent pas constituer le seul outil utilisé à ces fins, en raison des risques d'interprétation erronée ou de mauvaise traduction.

doit toujours se faire en accord avec les migrants qui sont conseillés. Les interprètes et les médiateurs culturels devraient également être tenus de signer un engagement de confidentialité pour conserver des informations strictement confidentielles connues de l'interprète en raison de son engagement. Cette obligation reste en vigueur même après la fin de l'engagement de l'interprète.



En 2018, l'OIM dans les Balkans occidentaux a élaboré et lancé le Programme sur les compétences culturelles, dont l'objectif est de renforcer les compétences en médiation culturelle du personnel fournissant divers services et travaillant avec des bénéficiaires ayant une expérience de la migration et des antécédents socioculturels divers. L'objectif est de répondre au besoin d'accroître les capacités des prestataires de services travaillant avec les migrants dans le contexte de la situation migratoire actuelle de manière systématique, institutionnelle et durable. Le programme a été largement déployé dans la région des Balkans occidentaux, pour les conseillers au retour ainsi que pour d'autres prestataires de services, tels que le personnel travaillant dans les centres d'accueil des migrants ou fournissant des services de protection, notamment par le biais de programmes de formation multidisciplinaires conjoints.

En outre, les services de consultation sur le retour fournis par l'OIM dans les Balkans occidentaux peuvent souvent s'appuyer sur les mêmes médiateurs culturels qui sont également présents dans les centres de transit et/ou travaillent pour soutenir l'apport d'autres services aux migrants. Cela s'est avéré bénéfique, car ce programme repose sur la relation de confiance déjà existante entre le migrant et le médiateur interculturel pour transmettre des informations sur le retour d'une manière centrée sur le migrant.

Outil 2.1 : Approche psychosociale de la consultation sur le retour

Le principe « ne pas nuire » est à la base de la consultation sur le retour, comme indiqué dans la politique de l'OIM sur le continuum du retour, de la réadmission et de la réintégration⁸⁰. Ce principe tente de limiter les effets négatifs que l'aide fournie peut produire, même involontairement. Les façons dont les conseillers peuvent provoquer des dommages d'un point de vue psychologique, social et culturel sont nombreuses : jugement, interrogatoire du migrant, création d'une dépendance, aggravation des symptômes s'il y en a, non-respect des normes culturelles, violation de la confidentialité, fourniture d'informations fausses ou inexactes, et obliger le migrant à faire quelque chose. Une autre façon dont les conseillers peuvent provoquer des dommages est de considérer les migrants de retour comme des victimes passives, ou seulement à travers les lentilles de leurs vulnérabilités, en négligeant leurs forces, leurs capacités et leur capacité d'action. Cela se produit chaque fois que le conseiller

⁸⁰ Voir www.iom.int/sites/g/files/tmzbd1486/files/documents/ioms-policy-full-spectrum-of-return-readmission-and-reintegration.pdf.

au retour endosse le rôle de « sauveur », de « thérapeute » et de « guide » plutôt que celui d'une personne qui soutient, responsabilise, encadre et conseille.

La consultation sur le retour n'est pas une consultation psychologique. Cependant, pour être efficace, la consultation sur le retour devrait être informée sur le plan psychosocial. Cela signifie, entre autres, que les conseillers au retour doivent :

- Comprendre les migrants conseillés dans leurs contextes psychosociaux et juridiques uniques au lieu de les stéréotyper. Par exemple, pour certains migrants, le retour pourrait être la seule option disponible, tandis que d'autres migrants pourraient vouloir rentrer sur la base d'une analyse coûts/avantages, par exemple à la suite de changements dans leur pays d'origine. Certains migrants qui sont victimes de la traite peuvent vouloir rentrer, mais ils peuvent avoir peur de leurs trafiquants, tandis que d'autres peuvent vouloir rentrer en raison de leurs affiliations à des activités criminelles dans les pays d'accueil/de transit. Certains migrants pourraient avoir peur de rentrer en raison de leurs orientations sexuelles, identités de genre, expressions de genre et caractéristiques sexuelles ; d'autres pourraient avoir fondé une famille dans les pays d'accueil/de transit, et ils pourraient ne pas vouloir la laisser derrière eux. Encore une fois, les migrants ayant des problèmes de santé pourraient craindre de ne pas recevoir le traitement nécessaire dans leur pays d'origine, entre autres raisons. Le conseiller au retour doit écouter attentivement chaque migrant et essayer de comprendre les migrants dans leurs contextes psychosociaux et juridiques.
- Établir une relation de confiance avec les migrants, les respecter, garantir la confidentialité, fournir des informations précises sur le processus de retour, les aider à reconnaître leur résilience et leur force, et maintenir une relation professionnelle. Par exemple, le conseiller ne devrait prendre aucune décision pour le migrant ; ne devrait pas juger, interroger, blâmer ou sermonner le migrant ; ne devrait pas faire de promesses qui ne peuvent être tenues, mais plutôt fournir des informations sur les options possibles et permettre au migrant de choisir ; devrait écouter le migrant d'une manière non critique ; devrait faire preuve d'empathie ; devrait respecter les limites ; devrait parler clairement ; devrait reconnaître et aider le migrant à reconnaître sa force et sa résilience ; et devrait voir le migrant comme un individu plutôt que comme un « cas » qui doit être traité.
- Comprendre les implications psychosociales, c'est-à-dire les effets psychologiques (c'est-à-dire la peur), socio-relationnels (c'est-à-dire les relations avec les pairs dans le pays d'accueil) et culturels (c'est-à-dire les changements d'attitudes et de valeurs) du retour, et être en mesure d'avoir des conversations ouvertes avec les migrants à ce sujet, car il est crucial pour

eux d'avoir une connaissance et une prise de conscience de ces implications. La consultation sur le retour devrait servir à éduquer les migrants sur la compréhension de ces implications et de ce qu'elles signifient pour eux. Cela peut, en retour, permettre aux migrants de comprendre que bon nombre des réactions psychologiques négatives qu'ils subissent sont des réactions normales aux facteurs de stress provoqués par le retour ou par les faits qui ont conduit à la décision ou à l'obligation de retour. En termes pratiques, fournir une psychoéducation dans le cadre de la consultation sur le retour permettrait aux migrants de comprendre et de « normaliser » leurs sentiments négatifs sans les minimiser ni les juger. Cette psychoéducation consistera en la description des défis psychologiques normaux rencontrés par les migrants dans les phases de pré-départ et de retour.

- Utiliser l'écoute active. Chacun est unique en ce qui concerne ses souffrances, ses préoccupations, ses regrets et ses inquiétudes. Chaque migrant doit être écouté attentivement et ne doit pas être pressé, son histoire doit être respectée, en adoptant une méthodologie d'écoute active⁸¹ (voir le tableau 4).

Tableau 4. Écoute active

Utilisez les gestes et le langage corporel pour montrer que vous écoutez	Hochement de tête
Utilisez l'affirmation verbale	« Oui », « D'accord », « Je vois »
Posez des questions sur ce que le migrant de retour vous a dit afin de clarifier	« Quand tu as dit ... qu'est-ce que tu voulais dire ? »
Paraphrasez ce que le migrant de retour vous a dit	« Donc, en d'autres termes... »
Résumez les principaux points	« Jusqu'à présent, nous avons parlé de... »

- Ne pas porter de jugement. Travailler sur trois attitudes : acceptation, authenticité et empathie.

Acceptation	Les migrants de retour peuvent avoir des idées très différentes de celles des conseillers. Les conseillers ne doivent pas juger ou critiquer les migrants de retour à cause de ces différences.
Sincérité	Les conseillers doivent montrer qu'ils acceptent les migrants de retour et leurs valeurs. Les conseillers ne doivent pas présenter une version différente d'eux-mêmes.
Empathie	Les conseillers doivent essayer de comprendre les migrants de retour en se mettant à leur place.

⁸¹ Ibid.

Cela ne signifie pas que le conseiller au retour doit être intrinsèquement et toujours d'accord avec le migrant. De plus, en raison de différences d'idées et d'expériences, le conseiller au retour pourrait avoir beaucoup de mal à faire preuve d'empathie avec le migrant de retour. Lorsque le conseiller tente de cacher le désaccord, cela affecte son authenticité, et le manque d'empathie peut conduire à un jugement involontaire et à un manque de confiance. Des conseillers psychosociaux professionnels sont formés pour gérer cette dynamique. Cependant, tous les conseillers au retour n'ont pas cette expérience. Dans ce cas, les conseillers doivent être supervisés et ils doivent discuter ouvertement de ces questions et de ces difficultés lors des réunions de supervision et d'équipe.

Le tableau suivant résume ce qu'il faut faire et ne pas faire, au minimum, pour parvenir à une approche psychosociale des séances de consultation sur le retour.

Tableau 5. Ce qu'il faut faire et ne pas faire dans l'approche psychosociale de la consultation sur le retour

À faire	À ne pas faire
Respect	Prendre toute décision au nom du migrant de retour
Écouter activement, attentivement et sans jugement	Juger
Assurer la confidentialité	Mener un interrogatoire
Fournir des informations correctes sur le processus de retour	Culpabiliser
Les aider à reconnaître leur résilience et leur force	Faire la morale
Maintenir une relation professionnelle	Traiter avec condescendance
Parler clairement, gentiment et simplement	Se disputer
Tenir compte de l'expérience du migrant	Faire des promesses qui ne peuvent pas être tenues
Utiliser un langage positif	Formuler une suggestion simplifiée
Maintenir un environnement peu stressant	Dire « Je sais ce que vous ressentez »
Essayer de comprendre la situation du point de vue du migrant	Créer une situation qui crée de la pression

Comme expliqué dans l'[Outil 1.1 : Compréhension des implications psychosociales du retour](#), les implications du retour ne sont pas exclusivement négatives ; elles sont également neutres et positives. En utilisant la grille d'adversité comme cadre, les conseillers au retour pourraient être en mesure d'identifier les effets négatifs du

retour ; en outre, ils devraient aider les migrants de retour à prendre conscience de ce qui n'a pas changé en eux et qui est pertinent pour leur retour. Enfin, ce qu'ils ne doivent pas oublier, c'est d'identifier également tous les changements positifs que chaque individu a tirés de toute son épreuve de départ et du retour. La grille d'adversité⁸² est un cadre efficace pour comprendre toute une gamme de changements aux niveaux individuel, communautaire et structurel.

Grille d'adversité

	Souffrance	Résilience	Développement activé par l'adversité
Individuel			
Famille			
Groupes et communautés concernés			

Source : Renos K. Papadopoulos (éd.), *Moral Injury and Beyond : Understanding Human Anguish and Healing Traumatic Wounds* (Routledge, 2002)⁸³.

La grille d'adversité peut être utilisée pour comprendre les implications sur trois dimensions (souffrance, résilience et développement activé par l'adversité) à trois niveaux (individu, famille, groupes importants et communautés). L'utilisation de la grille d'adversité permettrait aux conseillers au retour d'aider les migrants à mieux comprendre leur propre situation. En remplissant la colonne de la souffrance, les migrants seront en mesure d'identifier leurs propres réactions psychologiques négatives, les effets négatifs que le retour peut avoir sur leurs familles et sur leurs groupes importants et communautés à la fois dans le pays d'accueil et dans le pays d'origine, et comment ceux-ci affectent plus tard leur bien-être individuel en contrepartie. Dans la colonne résilience, ils pourront identifier les qualités, les compétences et les mécanismes d'adaptation qu'ils ont maintenus tout au long de leur expérience de la migration ; le soutien qu'ils ont reçu de leurs relations avec les familles, les groupes et les communautés ; et la manière dont ils peuvent les soutenir dans le processus de retour. Enfin, la colonne de développement activé par l'adversité permet aux migrants d'identifier les nouvelles compétences, qualités et attitudes qu'ils ont acquises de leur expérience migratoire, personnellement et par rapport à leurs familles, groupes et communautés, et comment ils peuvent les utiliser pour prendre une décision sur le retour ou sur la façon de revenir.

⁸² Renos K. Papadopoulos (éd.), *Moral Injury and Beyond : Understanding Human Anguish and Healing Traumatic Wounds* (Routledge, 2020).

⁸³ Une version plus récente de la grille d'adversité est présentée dans Papadopoulos, *Moral Injury and Beyond*.

De cette façon, ils seront mieux équipés pour connaître leurs propres forces et faiblesses et être mieux préparés psychologiquement à faire face à tout ce qui les confrontera à leur retour. La grille d'adversité peut être imprimée avant la session et utilisée comme moyen d'exploration conjointe avec les migrants. Si les migrants le préfèrent, ils peuvent l'emporter avec eux afin de disposer d'un résultat tangible qui leur permet de voir la situation dans son ensemble, et pas seulement l'aspect négatif.

En cas de manque de temps ou d'un espace sûr, de méfiance et d'autres raisons, et s'il n'est pas possible de fournir une consultation sur le retour aux migrants de retour, le livret d'auto-assistance « Se préparer au retour »⁸⁴ peut être distribuée aux migrants de retour. Les migrants de retour peuvent lire le livret pour se préparer au retour, en suivant la logique susmentionnée et en incluant des actions et des exercices pratiques. Même dans les situations où il y a suffisamment de temps, un espace sûr et d'autres éléments nécessaires pour entamer le processus, les conseillers au retour peuvent utiliser le même livret comme guide pour alimenter les discussions.

2.1.1. Exercices pratiques et techniques de relaxation

Les séances de consultation sur le retour peuvent ne pas être faciles pour certains migrants et ils peuvent avoir du mal à rester dans l'instant présent. Les exercices suivants peuvent aider les migrants à réduire le stress pendant la séance. Ces exercices peuvent également être effectués par les migrants eux-mêmes ; par conséquent, il est important d'expliquer ces exercices aux migrants et de les encourager à les pratiquer s'ils les trouvent utiles.

Exercice respiratoire

Les exercices de respiration aideront les migrants à se détendre rapidement et à renouer avec l'instant présent. Avant de commencer l'exercice de respiration, le conseiller au retour doit demander au migrant s'il ou elle est prêt(e) à le faire. Si le migrant répond oui, les étapes suivantes doivent être suivies. Il est recommandé que le conseiller au retour fasse l'exercice avec le migrant pour l'aider à mieux le comprendre.

Demandez au migrant de s'asseoir sur la chaise dans une position confortable. Dites :

« Placez l'une de vos mains sur votre ventre et l'autre sur le haut de la poitrine comme je le fais. Maintenant, nous allons respirer lentement par le nez pendant 4 secondes. Il est important que la main sur votre poitrine reste immobile, tandis que celle sur votre ventre se lève lorsque vous inspirez. »

⁸⁴ OIM, Preparing for return (2015).

Après avoir respiré, nous retiendrons notre respiration pendant 4 secondes, puis nous expirerons lentement par la bouche pendant 6 secondes. Si vous n'y êtes pas habitué, cela peut être un peu difficile au début, mais ne vous inquiétez pas. Au fur et à mesure que nous nous exercerons, cela deviendra plus facile. Essayons de nouveau. »

Cette technique peut être utilisée par les migrants même chez eux. Cependant, ils doivent être informés qu'ils ne doivent pas le faire plus de trois ou quatre fois, car cela pourrait provoquer des étourdissements et exacerber leur anxiété.

Exercice d'ancrage

Il existe de nombreux exercices d'ancrage pour réduire les niveaux de stress et d'anxiété. Parmi ceux-ci, la relaxation musculaire progressive (RMP), qui présente divers avantages lorsqu'on travaille avec des migrants. Tout d'abord, les expériences négatives peuvent avoir des effets sur le corps. Deuxièmement, la santé physique et la santé mentale sont interconnectées et la relaxation du corps aidera à se détendre mentalement⁸⁵. La PMR implique de passer en revue différents groupes musculaires, de les contracter et de les détendre. Ce faisant, la personne remarque la différence entre les muscles tendus et détendus. Comme dans le cas de l'exercice de respiration, il est important d'expliquer le processus au migrant et d'avoir son accord avant de commencer l'exercice.

Demandez au migrant de s'asseoir sur la chaise dans une position confortable. Dites :

Dans cet exercice, nous allons contracter et détendre différents groupes musculaires de notre corps. En partant des pieds jusqu'à la tête. Je vous demanderai de contracter vos muscles autant que possible pendant 15 secondes, puis de les détendre pendant 30 secondes. Nous répéterons ceci trois fois pour chaque groupe musculaire.

Commençons par les pieds. Contractez vos pieds et vos orteils autant que possible. (Faites-le pendant 15 secondes.) Maintenant, laissez-les se détendre. (Détendez-vous pendant 30 secondes et répétez deux fois supplémentaires.)

Maintenant, les jambes. Contractez les muscles de vos cuisses et de vos mollets autant que possible. (L'exercice est le même qu'avec les pieds.)

Maintenant avec les bras...

Nous passons aux épaules...

Continuons avec la mâchoire...

Et enfin, le front...

⁸⁵ Bessel A. van der Kolk, The body keeps the score : Memory and the evolving psychobiology of posttraumatic stress, *Harvard Review of Psychiatry*, 1(5) :253-265 (1994).

2.1.2. Revenir avec un problème de santé

Les migrants de retour peuvent avoir des problèmes de santé mentale préexistants. Le retour des personnes atteintes de troubles mentaux graves doit faire l'objet d'une attention particulière, comme pour les autres conditions médicales (voir la [section 3.3.2 : Migrants ayant des besoins liés à la santé](#)). Tout d'abord, la capacité de discernement du migrant doit être évaluée (voir [page 105](#)). En outre, le retour doit être soumis à la possibilité d'assurer la continuité des soins (voir la [page 106](#)). Les migrants atteints de troubles mentaux ne devraient pas être exclus de l'accès aux programmes de retour, y compris la réception de consultation sur le retour. Par conséquent, les conseillers au retour sont susceptibles de fournir des consultations aux migrants atteints de troubles mentaux. Dans certains cas, le conseiller ne connaîtra pas l'état du migrant avant la séance. Dans ce cas, il n'est pas dans la capacité ou la responsabilité du conseiller au retour d'identifier les troubles mentaux, à l'exception de ceux qui ont besoin d'une orientation urgente facilement identifiable (voir [page 104](#)). Le plus souvent, cependant, le conseiller au retour est informé au préalable de l'état du migrant par les dossiers du migrant, et par les partenaires ou les acteurs de référence. Dans ce cas, il est bon que le conseiller connaisse certaines règles de base pour ne pas nuire à la communication avec les migrants atteints de troubles mentaux. Voici une liste de conseils pertinents qui peuvent être adoptés pour communiquer avec les personnes souffrant des trois conditions les plus fréquemment identifiées chez les migrants de retour.

Trouble de stress post-traumatique

Le trouble de stress post-traumatique est une condition présente chez une petite minorité de migrants de retour, en particulier, mais pas uniquement, chez les demandeurs d'asile rejetés et les migrants en détention. Le trouble de stress post-traumatique est un problème de santé mentale déclenché par une adversité vécue directement ou dont on a été témoin. Des flashbacks, des cauchemars, une anxiété sévère et des pensées incontrôlables sur l'événement qui se prolongent dans le temps et dépassent une certaine intensité, font partie des symptômes du trouble de stress post-traumatique. Le terme « traumatisme » fait référence à l'effet d'un événement, plutôt qu'à l'événement lui-même. Il est important de connaître la différence, car chaque personne vit un même événement de manière différente. Comme les gens vivent les événements différemment, leurs mécanismes d'adaptation varient également. En outre, vivre ou être témoin d'une adversité ne signifie pas nécessairement que la personne serait traumatisée et souffrirait de trouble de stress post-traumatique. En d'autres termes, tous les migrants qui ont vécu des événements traumatisants ne souffrent pas forcément de trouble de stress post-traumatique. Le conseiller au retour doit comprendre à la fois l'effet sur le migrant de retour et ses moyens de faire face sans porter de jugement. Demander ce qui mettrait le migrant de retour à l'aise sera bénéfique. Tout d'abord, cela permettra au migrant de

retour de ressentir sa capacité d'action, qui est généralement mise à mal après des expériences traumatisantes. De plus, comme chaque personne est différente, cela permettra au conseiller de savoir comment agir avec ce cas spécifique plutôt que de s'appuyer sur une approche « unique ». Le trouble de stress post-traumatique est un trouble mental grave dont le traitement nécessite une spécialisation. Les conseillers en matière de retour ne devraient jamais tenter de le traiter et, s'ils le soupçonnent, doivent immédiatement orienter les personnes concernées vers les services compétents. Poser des questions inutiles sur l'événement traumatisant peut entraîner une nouvelle expérience de l'événement sur les migrants et doit donc être évité. La pression et le stress peuvent également provoquer une nouvelle expérience de l'événement traumatisant et, lorsqu'on fournit une consultation sur le retour à un migrant souffrant de trouble de stress post-traumatique, il est important d'éviter toute pression, car cela pourrait déclencher un stress chez le migrant de retour.

La dépression

La dépression est un autre problème de santé mentale courant chez les migrants. La dépression est un état d'abattement qui dure depuis plusieurs mois. Cela peut affecter les pensées, le comportement, les sentiments et le bien-être d'une personne. Les personnes déprimées peuvent se sentir impuissantes, coupables, tristes, anxieuses et désespérées, et pourraient ne plus aimer faire des choses qu'elles appréciaient auparavant⁸⁶. Il est important de savoir que toutes les personnes dans un état d'abattement ne sont pas déprimées. Les migrants qui se préparent au retour peuvent éprouver de la tristesse entre autres émotions en raison de la situation dans laquelle ils se trouvent. Se sentir triste de quitter le pays d'accueil peut être une réaction normale plutôt qu'un symptôme de dépression. Les personnes déprimées peuvent se replier sur elles-mêmes pendant la consultation sur le retour. Le conseiller au retour ne doit pas prendre cela personnellement, car le repli sur soi est normal dans un état dépressif. Le conseiller au retour doit reconnaître les émotions du migrant sans les banaliser ni compatir. Les migrants souffrant de dépression peuvent avoir des pensées suicidaires. Dans ce cas, le conseiller au retour doit en parler ouvertement et l'orienter vers les services compétents.

Consommation de substances psychoactives

La consommation de substances psychoactives est un problème important qu'il convient de dépister, car elle peut empêcher le migrant de voyager. Des odeurs étranges, un manque d'appétit, une perte de poids, une fatigue excessive, des yeux congestionnés, une mauvaise coordination et des marques d'aiguille peuvent être des signes de consommation de substances psychoactives. Un migrant avec un problème de toxicomanie peut être émotionnellement instable, anxieux, irritable et en colère,

⁸⁶ OIM, *Returning with a Health Condition: A Toolkit for Counselling Migrants with Health Concerns* (La Haye, 2015). Disponible sur <https://publications.iom.int/books/returning-health-condition-toolkit-counselling-migrants-health-concerns>.

et peut avoir des hallucinations. Tout en fournissant une consultation sur le retour aux migrants ayant des problèmes de toxicomanie, le conseiller doit établir une relation de confiance, croire que le migrant peut se rétablir et faire preuve d'une véritable sollicitude. Les personnes ayant un problème de toxicomanie présentent des symptômes de sevrage lorsqu'elles cessent de consommer la substance. Elles peuvent devenir violentes, anxieuses et agitées. Elles peuvent avoir des problèmes de concentration et il peut leur être difficile de suivre une conversation. Le conseiller au retour doit être conscient de ces facteurs, prendre des précautions lors des séances de conseil envers tout comportement violent possible et orienter les migrants souffrant de toxicomanie vers les services compétents⁸⁷.

Trouble psychotique

La psychose est une autre affection que l'on peut rencontrer, bien qu'elle ne soit pas fréquente et même assez rare chez les migrants. Les personnes atteintes de psychose peuvent avoir un sens de la réalité altéré. Elles peuvent entendre des voix que les autres ne peuvent pas entendre, avoir des hallucinations, interpréter des expériences de façon complètement différentes des autres, avoir de fausses croyances qui ne sont pas basées sur la réalité et des pensées et un discours désorganisés. Les conseillers au retour ne devraient pas remettre en question le sens de la réalité des migrants. Ils devraient essayer de voir les choses du point de vue des migrants sans soutenir leurs illusions, s'ils en ont. Les conseillers doivent parler clairement et lentement. Ils devraient éviter les phrases longues et compliquées et accorder aux migrants un certain temps pour comprendre. Les contacts visuels longs et directs doivent être évités, car ils pourraient être perçus comme une menace.

De plus amples informations sur le retour avec un problème de santé peuvent être trouvées dans le document *Returning with a Health Condition: A Toolkit for Counselling Migrants with Health Concerns*.

Le conseiller au retour doit également être conscient des émotions qu'il éprouve tout au long de la séance et en discuter lors des réunions de cas et des séances de supervision afin de prévenir des problèmes tels que l'usure de la compassion et le traumatisme par procuration. Pour plus d'informations sur ces maux, veuillez vous référer à la [section 5.5 : Bien-être et autogestion de la santé du personnel](#).

⁸⁷ OIM, AVRR for migrants with mental health needs and substance-related conditions: recognition and management, webinar.

Boîte à outils
pour la
consultation
sur le retour

3



**Identification et réponse aux besoins
de protection et aux vulnérabilités des
migrants dans le contexte du retour**

Module 3 : Identification et réponse aux besoins de protection et aux vulnérabilités des migrants dans le contexte du retour

Sommaire

Les migrants qui ont accès aux services de consultation sur le retour peuvent se trouver dans une situation vulnérable et peuvent avoir des besoins de protection, connus ou non des conseillers au retour au début du processus de consultation sur le retour. Le module 3 fournit des conseils sur la façon d'évaluer les vulnérabilités et les besoins de protection des migrants dans le contexte du retour, afin de s'assurer qu'ils ne sont pas négligés et que le processus de retour ne cause aucun préjudice aux migrants ou au personnel apportant un soutien pendant le processus de consultation et de retour. En outre, ce module contient des recommandations sur la façon dont la consultation sur le retour devrait être fournie à certains groupes spécifiques, notamment les victimes de la traite et les migrants ayant des besoins liés à la santé, qui bénéficient de normes de protection spécifiques.

Objectifs de la formation

- Comprendre le lien entre la consultation sur le retour et la protection et l'assistance aux migrants en situation vulnérable ;
- Appliquer des méthodologies et des outils de consultation adaptés à l'évaluation des vulnérabilités et des besoins de protection des migrants et à la réponse à apporter à ces vulnérabilités et besoins.

Messages clés

- Chaque migrant doit avoir la possibilité de voir ses besoins de protection examinés et pris en compte, et de recevoir en temps voulu des informations transparentes sur les possibilités de migration et de protection qui s'offrent à lui.
- L'un des objectifs de la consultation sur le retour est d'évaluer les vulnérabilités des migrants et d'y répondre, notamment en les orientant vers les services disponibles.

Groupes cibles

- Conseillers au retour
- Coordinateurs des services de consultation sur le retour

3.1. Besoins de protection et vulnérabilités des migrants⁸⁷

Documents utiles pour cette section :

- ▶ *OIM, Manuel de l'OIM sur la protection et l'aide aux migrants vulnérables à la violence, à l'exploitation et aux mauvais traitements (section 1.1)*



Depuis son lancement, la matrice de suivi des déplacements (DTM) de l'OIM a été un outil utile non seulement pour suivre et surveiller les déplacements et la mobilité de la population en tant que tels, mais aussi pour collecter et examiner les vulnérabilités des migrants à la traite et aux mauvais traitements pendant leur voyage. Les données sont obtenues à partir d'entretiens menés avec des migrants à plusieurs endroits et explorent les facteurs de risque et de protection associés aux migrations dangereuses. En règle générale, les entretiens recueillent des données sur les expériences des migrants qui pourraient être considérées comme des indicateurs indirects de la traite ou des pratiques d'exploitation, telles que le fait d'avoir travaillé ou effectué des activités sans obtenir le salaire attendu et d'avoir été détenus à un certain endroit contre leur volonté, entre autres exemples. Lors de ces entretiens, si les enquêteurs de la matrice de suivi des déplacements rencontrent une personne ayant besoin d'une assistance spécialisée en matière de protection, ils ont pour instruction de l'orienter vers les équipes de protection. La matrice de suivi des déplacements est utilisée pour collecter des informations et des données sur la propension des migrants à accéder aux services AVRR au cours de leur voyage. Des questions ciblées sur ce sujet sont incluses dans les entretiens, et les enquêteurs DTM sont formés pour fournir des informations de base sur l'aide au retour volontaire et à la réintégration (AVRR) et initier des renvois vers une consultation sur le retour lorsque les migrants le demandent. Pour accéder aux derniers rapports DTM, veuillez consulter la page <https://migration.iom.int/europe/arrivals?type=arrivals#content-tab-anchor>.

Les migrants ne sont pas intrinsèquement vulnérables, mais ils peuvent se trouver dans des situations de vulnérabilité, exposés à des violations de leurs droits ou à une capacité réduite à jouir de leurs droits à la suite de discriminations, d'inégalités ainsi que de dynamiques et normes structurelles ou sociales particulières⁸⁸. Les vulnérabilités des migrants peuvent être enracinées dans leurs caractéristiques personnelles ou dans leur situation avant de quitter leur pays d'origine, déclenchées au cours de leur voyage ou à leur arrivée dans le pays de destination, et peuvent généralement inclure « la pauvreté, la discrimination, le manque d'accès à l'éducation, à la santé, à la nourriture et à l'eau, et au travail décent, ainsi que la xénophobie, la violence, l'inégalité entre les sexes, les conséquences étendues de catastrophes naturelles, le changement climatique et la dégradation de l'environnement, et la

⁸⁷ « Il n'y a pas de définition universellement acceptée de la « protection », mais le terme est souvent utilisé pour décrire toutes les actions visant à maintenir la sécurité et le bien-être individuels conformément à la lettre et à l'esprit des corpus juridiques pertinents. Dans le contexte de la migration, la vulnérabilité est définie comme une capacité limitée à éviter, résister, faire face ou se remettre de la violence, de l'exploitation et des mauvais traitements. » (OIM, *Manuel de l'OIM sur la protection et l'aide aux migrants vulnérables à la violence, à l'exploitation et aux mauvais traitements* (Genève, 2019).

⁸⁸ OHCHR and Global Migration Group on Migration, Human Rights and Gender, *Principles and Guidelines, Supported by Practical Guidance on the Human Rights Protection of Migrants in Vulnerable Situations* (Genève, OHCHR, 2018).

séparation d'avec leur famille »⁸⁹. En outre, les migrants en transit peuvent être particulièrement exposés au risque de « fermeture arbitraire des frontières, de refus d'accès aux procédures d'asile, de refoulements arbitraires, de violences aux frontières commises par les autorités de l'État et d'autres acteurs (y compris les criminels et les milices civiles), de conditions d'accueil inhumaines, d'absence de pare-feu et de refus d'aide humanitaire »⁹⁰.

Dans ce contexte, le modèle des déterminants de la vulnérabilité des migrants a été conçu par l'OIM pour identifier, protéger et aider les migrants qui ont vécu ou sont vulnérables à la violence, à l'exploitation et aux mauvais traitements avant, pendant ou après la migration, et pour éclairer l'élaboration et la mise en œuvre d'une réponse de protection. Il est important de noter que le modèle des déterminants de la vulnérabilité des migrants adopte une compréhension plus large des vulnérabilités des migrants, s'éloignant des conceptualisations de la vulnérabilité qui reposent uniquement sur le fait d'être membre d'une catégorie spécifique (comme être un enfant, une femme), mais examine l'interaction des facteurs qui déterminent le statut de vulnérabilité d'une personne. Selon ce modèle, les facteurs de vulnérabilité des migrants peuvent être regroupés autour de quatre niveaux (individuel, familial, communautaire et structurel), qui correspondent à différentes méthodologies d'évaluation des vulnérabilités des migrants, ainsi qu'à différents ensembles d'interventions visant à traiter ces vulnérabilités et à améliorer la protection des migrants⁹¹.

3.2. Évaluation des besoins de protection et des vulnérabilités des migrants avant le départ

Documents utiles pour cette section :

- ▶ OIM, *Manuel de l'OIM sur la protection et l'aide aux migrants vulnérables à la violence, à l'exploitation et aux mauvais traitements* (section 2.2)
- ▶ OIM, *Coping with Return : An Overview of Methodology Development and Exchange of Best Practices on Voluntary Return Assistance in the Enlarged European Union with Particular Emphasis on Vulnerable Asylum Seekers*
- ▶ OIM, *Retour et réintégration des personnes vulnérables*

Les prestataires de consultations sur le retour, ainsi que tout autre acteur impliqué dans la gestion des migrations et la protection des migrants, sont tenus au devoir de respecter, de protéger et de mettre en œuvre les droits de l'homme et les droits des migrants en général, conformément aux lois internationales et nationales

⁸⁹ *Ibid.*

⁹⁰ *Ibid.*

⁹¹ Pour en savoir plus sur le modèle des déterminants de la vulnérabilité des migrants, veuillez consulter le *Manuel de l'OIM sur la protection et l'aide aux migrants vulnérables à la violence, à l'exploitation et aux mauvais traitements*.

applicables. « [L]e fait d'adopter une approche fondée sur les droits signifie placer la ou les personnes concernées et leur bien-être au centre de toute décision ou processus lié à leur retour, à leur réadmission et à leur réintégration, et chercher à faire respecter la protection de leurs droits. Chaque migrant doit pouvoir voir son cas évalué par des entités compétentes afin que tous les besoins de protection identifiés soient examinés et pris en compte, et de recevoir en temps voulu des informations transparentes sur les possibilités de migration qui s'offrent à lui. Cela est particulièrement important pour les migrants en situation de vulnérabilité qui peuvent avoir été soumis à la violence, l'exploitation et aux mauvais traitements ou qui peuvent avoir besoin d'une assistance spécialisée par le biais de garanties institutionnelles, en raison de besoins spécifiques de santé, psychosociaux ou de protection. »⁹²

Alors que certaines catégories de migrants peuvent être intrinsèquement définies comme vulnérables (telles que les victimes de la traite, les enfants migrants ou les migrants ayant des besoins liés à la santé), une évaluation individuelle de la vulnérabilité des migrants doit toujours être effectuée avant le départ, afin d'identifier et de traiter toute question de vulnérabilité ou de protection qui pourrait être négligée.

Ces évaluations ne doivent pas se concentrer uniquement sur certaines catégories spécifiques de migrants. Elles doivent plutôt se fonder sur la compréhension globale des facteurs qui ont contribué à la vulnérabilité d'un migrant individuel ou d'un groupe de migrants, ainsi que sur les ressources et les capacités qu'ils peuvent eux-mêmes mobiliser pour vaincre leurs vulnérabilités ou s'en libérer⁹³. Conformément à l'approche de consultation basée sur les droits et centrée sur les migrants, l'un des objectifs de la méthodologie de consultation sur le retour présentée dans cette *boîte à outils* est donc d'identifier et de traiter les vulnérabilités des migrants (voir également la [section 2.2 : Principes clés pour la prestation de consultations centrées sur les migrants](#)), tandis que l'évaluation des vulnérabilités des migrants est présentée comme l'une des étapes obligatoires de la méthodologie de consultation⁹⁴ (voir la [section 2.5 : Le cycle de consultation sur le retour](#) et la [section 3.3 : Répondre aux vulnérabilités des migrants dans le contexte du retour](#)).

Un formulaire d'examen de la vulnérabilité standard est un outil clé qui doit être utilisé lors des consultations sur le retour pour collecter des informations personnelles sur la situation des migrants et évaluer les facteurs de vulnérabilité individuels potentiels.

⁹² OIM, politique de l'OIM relative au processus complet de retour, de réadmission et de réintégration.

⁹³ Voir le document thématique du Pacte mondial de l'OIM intitulé « [Protection des droits de l'homme et des libertés fondamentales des migrants et des besoins spécifiques des migrants en situation de vulnérabilité](#) ».

⁹⁴ Pour des indications spécifiques sur la manière dont l'évaluation de la vulnérabilité individuelle doit être effectuée et le style de communication à adopter, veuillez consulter le *Manuel de l'OIM sur la protection et l'aide aux migrants vulnérables à la violence, à l'exploitation et aux mauvais traitements*, page 34.

Les formulaires d'examen de la vulnérabilité standard peuvent être adaptés au contexte dans lequel ils sont utilisés, de manière à inclure un ensemble de questions plus ou moins approfondies, ou à se concentrer sur l'identification de facteurs de vulnérabilité ou de besoins de protection spécifiques auxquels les migrants sont particulièrement exposés dans un certain contexte, ou qui représentent une menace particulièrement grave, ou encore qui sont particulièrement difficiles à évaluer par ailleurs. L'OIM a développé des formulaires individuels d'examen de la vulnérabilité standard, dont certains sont utilisés spécifiquement dans le contexte du retour⁹⁵. Ces formulaires de dépistage se sont largement inspirés de l'approche développée dans le *Manuel de l'OIM sur la protection et l'aide aux migrants vulnérables à la violence, à l'exploitation et aux mauvais traitements*, et de la boîte à outils d'évaluation des facteurs individuels connexe⁹⁶.

Comme indiqué à la [section 2.5 \(Le cycle de consultation sur le retour\)](#), l'examen de la vulnérabilité n'est pas ponctuel, il doit au contraire être un processus mis à jour si nécessaire et appliquant les protections nécessaires. Outre les informations recueillies au moyen des formulaires standard d'examen de la vulnérabilité, les conseillers doivent toujours tenir compte de toute autre information dont ils disposent et de la manière dont elle peut être liée à la situation de vulnérabilité éventuelle des migrants qu'ils évaluent. Il peut s'agir, entre autres, d'informations obtenues lors des contrôles médicaux effectués en vue de la préparation du retour et d'informations supplémentaires obtenues au cours du processus de consultation sur le retour. Il est important de souligner à nouveau que les conseillers et les acteurs du retour doivent respecter les principes de protection des données, y compris le principe de confidentialité (voir la [section 2.2 : Principes clés pour la prestation de consultations centrées sur les migrants](#)), qui sont particulièrement importants lorsqu'il s'agit d'aider des migrants en situation de vulnérabilité.

Les conseillers au retour ont un rôle clé à jouer dans l'évaluation (initiale) des vulnérabilités dans le contexte du retour. Dans le même temps, le rôle qu'ils jouent dans le processus de gestion des dossiers au sens large peut être plus ou moins étendu selon les cas, comme cela a déjà été anticipé dans la [section 2.4 \(Prestataires de consultation sur le retour et leur rôle dans l'approche de gestion des dossiers\)](#). Dans le cas des migrants en situation de vulnérabilité, ce rôle implique au minimum la tâche d'évaluer et d'identifier (ou de pré-identifier) les vulnérabilités des migrants et d'orienter les migrants en situation de vulnérabilité vers les acteurs chargés de leur protection et de leur assistance. Pour ce faire, les conseillers au retour doivent non

⁹⁵ Il s'agit de documents internes.

⁹⁶ La boîte à outils d'évaluation des facteurs individuels comprend un guide de l'utilisateur et un ensemble de questionnaires qui peuvent être utilisés dans différents environnements de travail et à différentes étapes du parcours migratoire. La boîte à outils d'évaluation des facteurs individuels doit être utilisée à des fins de planification et d'évaluation, et elle n'est pas destinée à être un instrument d'évaluation et de prise en charge de la vulnérabilité individuelle. La boîte à outils peut être consultée à l'adresse www.iom.int/individual-factors-assessment-toolkit.

seulement être très familiarisés avec les formulaires et les procédures de dépistage standard, mais une cartographie des services existants et des voies d'orientation doit aussi être préparée et périodiquement mise à jour pour leur permettre d'engager rapidement les procédures de protection appropriées en cas de besoin. En fonction de leurs compétences professionnelles et de leurs spécialisations, les conseillers au retour peuvent également avoir des responsabilités supplémentaires dans la gestion des cas, qui peuvent inclure l'identification des besoins de protection spécifiques (par exemple, pour l'identification des victimes de la traite) et la préparation et la mise en œuvre d'un plan d'assistance, entre autres⁹⁷. En outre, il est important de souligner que l'environnement opérationnel a également un impact sur la manière dont la gestion des cas est effectuée et sur la manière dont la protection et l'assistance sont offertes aux migrants en situation de vulnérabilité : cela peut être le cas, par exemple, de la gestion des cas en détention, ou lorsque les services de protection et d'assistance ne sont pas disponibles, ou encore en situation de transit, où les migrants pourraient ne vouloir accéder qu'à des services temporaires et éviter des approches de gestion des cas en bonne et due forme⁹⁸.

3.3. Répondre aux vulnérabilités des migrants dans le contexte du retour

Documents utiles pour cette section :

- ▶ *Manuel de l'OIM sur la protection et l'aide aux migrants vulnérables à la violence, à l'exploitation et aux mauvais traitements* (principes d'aide, p. 29 ; retour et réintégration, p. 87)
- ▶ Directives de gestion de dossiers de l'OIM (chapitre sur les prises en charge tenant compte des traumatismes) (à venir)

En examinant la vulnérabilité des migrants, les conseillers au retour peuvent identifier ou pré-identifier un large éventail de vulnérabilités et de problèmes de protection, ce qui ouvrira différents flux de travail, activera les voies d'orientation et amorcera certaines réponses. Il est important de noter que les vulnérabilités identifiées au cours du processus de consultation doivent être interprétées à la lumière des principes⁹⁹ énoncés à la [section 2.2 \(Principes clés pour la prestation de consultations centrées sur les migrants\)](#), et auront donc un impact direct sur les considérations relatives à la sécurité du retour en tant que tel, ainsi que sur les environnements du retour et la manière dont le retour est préparé et mis en œuvre. Il est important de souligner

⁹⁷ Pour un aperçu complet de l'approche de gestion de cas et de la responsabilité associée, veuillez consulter le *Manuel de l'OIM sur la protection et l'aide aux migrants vulnérables à la violence, à l'exploitation et aux mauvais traitements*, page 32.

⁹⁸ Pour plus d'informations à ce sujet, veuillez consulter le *Manuel de l'OIM sur la protection et l'aide aux migrants vulnérables à la violence, à l'exploitation et aux mauvais traitements*, page 39.

⁹⁹ En particulier, principe d'une approche fondée sur les droits par la protection active et le respect des droits des migrants ; perspectives sensibles au genre, aux enfants et à la vulnérabilité ; ne pas nuire ; et environnements de retour sûrs.

que, dans la mesure du possible, les migrants vulnérables doivent retourner dans leur pays d'origine sur la base du volontariat.

Cette section décrit certaines des vulnérabilités des migrants les plus souvent identifiées lors de la consultation sur le retour, ainsi que les procédures recommandées à appliquer et les flux de travail à activer associés. Il est important de garder à l'esprit que la catégorisation présentée ici est adaptée à des fins d'apprentissage, mais ne peut pas refléter la complexité réelle des vulnérabilités des migrants. Dans de nombreux cas, en effet, les migrants présentent plusieurs facteurs de vulnérabilité à la fois, auquel cas ils sont éligibles à l'accès à plusieurs services et protections spécialisés, et les normes de protection relatives à plus d'une catégorie présentées ici sont donc applicables. Cela peut être le cas, par exemple, des victimes de la traite ou des migrants vulnérables à la violence, à l'exploitation et aux mauvais traitements qui ont également des besoins en matière de santé, ou encore des victimes de la traite qui ont également des besoins de protection internationale¹⁰⁰.

Au-delà des spécificités des vulnérabilités des migrants décrites dans les sous-sections suivantes, il existe certaines normes communes qui doivent être respectées lors de la fourniture de consultations sur le retour aux migrants en situation de vulnérabilité :

- **Les conseillers au retour doivent adopter des approches tenant compte des traumatismes et centrées sur la victime** lorsqu'ils apportent une aide à des migrants en situation de vulnérabilité, en particulier s'ils ont été victimes de crimes ou s'ils ont des besoins spécifiques en matière de protection et d'assistance¹⁰¹. Lorsque les migrants sont des enfants (définis comme des personnes de moins de 18 ans), les conseillers au retour doivent adopter des approches centrées sur l'enfant ou l'adolescent (reportez-vous à la boîte à outils sur la consultation des enfants et de leur famille pour plus d'informations).
- **Les conseillers au retour doivent toujours chercher à orienter les migrants en situation de vulnérabilité vers des services clés, en fonction de leurs besoins et de leur pouvoir d'action**, notamment le logement et l'hébergement, l'eau et l'assainissement, l'alimentation et la nutrition, la santé, la protection ou la protection de l'enfance lorsque la personne a moins de 18 ans), la santé mentale et le soutien psychosocial (SMSPS), l'accès à la justice, l'éducation et la formation, les moyens de subsistance, l'emploi et la génération de revenus. L'accès à des consultations

¹⁰⁰ À ce sujet, voir également le document de l'OIM et de l'HCR, *Framework Document on Developing Standard Operating Procedures to Facilitate the Identification and Protection of Victims of Trafficking* (Genève, 2020), disponible à l'adresse <https://migrationnetwork.un.org/resources/iom-unhcr-framework-document-developing-standard-operating-procedures-facilitate>.

¹⁰¹ Pour plus d'informations sur les prises en charges tenant compte des traumatismes, veuillez consulter les Directives de gestion de dossiers de l'OIM. *IOM Case Management Guidelines* (Genève, 2023) disponible à l'adresse <https://publications.om.int/books/iomcase-management-guidelines>.

juridiques et à une représentation dans le pays de destination est également un service clé qui doit être offert aux migrants en situation de vulnérabilité afin de s'assurer qu'ils ont la possibilité d'engager des procédures pour rétablir leurs droits. Il est important de garder à l'esprit qu'ouvrir et participer à des procédures judiciaires peut être un processus très exigeant et difficile, et que les attentes des migrants doivent être soigneusement gérées en fonction de l'environnement des pays de destination et d'origine et de la maturité des systèmes judiciaires. En outre, les services de santé mentale et de soutien psychosocial jouent un rôle majeur et doivent toujours être inclus dans le programme d'orientation lancé pour les migrants en situation de vulnérabilité identifiés dans le contexte du retour, afin de leur fournir le soutien médical et psychosocial nécessaire.

- **En plus du partage d'informations générales sur l'environnement du retour, les conseillers doivent également partager des informations sur les services disponibles dans le pays et la communauté d'origine/ de retour, et si possible, des renvois doivent être effectués avant le retour** afin d'assurer la continuité de la protection et de l'assistance, toujours en obtenant le consentement préalable et éclairé des migrants au partage de leurs données avec des tiers. Les conseillers doivent également partager des informations sur la garantie que le tiers offre une protection appropriée des données personnelles des migrants.
- **L'assistance à la réintégration doit toujours être fournie aux migrants de retour en situation de vulnérabilité à l'aide du soutien des agences gouvernementales, des organisations internationales, des organisations de la société civile, des communautés et des familles.** Cette aide à la réintégration doit être adaptée aux besoins uniques des migrants, et un plan de réintégration doit être élaboré en consultation avec eux. Le plan de réintégration peut inclure des services tels que le logement et l'hébergement, l'eau et l'assainissement, l'alimentation et la nutrition, la sûreté et la sécurité, la protection de l'enfance, la santé et le bien-être, la santé mentale et le soutien psychosocial, l'éducation et la formation, les moyens de subsistance, l'emploi et la génération de revenus, le repérage, l'évaluation et la réunification des familles ainsi que l'accès à la justice.

Il est important de souligner que, outre les besoins de protection et les vulnérabilités décrits dans les sous-sections qui suivent, le processus d'examen de la vulnérabilité avant le départ pourrait révéler des indicateurs de besoins de protection internationale. Les migrants qui ont le statut de réfugié, qui demandent l'asile ou qui souhaitent le faire doivent être référés au HCR ou à l'agence nationale compétente en charge de l'asile et des réfugiés, afin qu'ils puissent leur expliquer ce qu'il se passe s'ils décident de poursuivre leur demande de retour, et quelles sont les voies de protection internationale dont ils peuvent bénéficier. Ce n'est qu'une fois cette étape accomplie

que le retour peut être réévalué en tant qu'option de migration. Pour cette raison, il est important que les programmes de consultation sur le retour et les procédures d'asile soient liés les uns aux autres, afin de permettre les renvois croisés.

3.3.1. Migrants vulnérables à la violence, à l'exploitation et aux mauvais traitements

Documents utiles pour cette section :

- ▶ *OIM, Manuel de l'OIM sur la protection et l'aide aux migrants vulnérables à la violence, à l'exploitation et aux mauvais traitements*
- ▶ Cluster mondial de protection, Directives relatives à la violence sexiste pour le signalement des cas par les acteurs non-spécialisés dans la violence sexiste
- ▶ GBV Guidelines, How to support survivors of GBV when a GBV actor is not available in your area : A step-by-step Pocket Guide for humanitarian practitioners, version 2.0¹⁰²

Définition de la violence, de l'exploitation et des mauvais traitements (VEA) : conformément à l'approche proposée dans le *Manuel de l'OIM sur la protection et l'aide aux migrants vulnérables à la violence, à l'exploitation et aux mauvais traitements*, la violence est définie comme « l'utilisation intentionnelle de la force ou du pouvoir physique, menacé ou réel, qui entraîne ou a de fortes chances d'entraîner des blessures, la mort ou un préjudice psychologique » ; les mauvais traitements sont définis comme « un acte inapproprié d'une personne en position de pouvoir relatif, causant un préjudice à une personne de pouvoir moindre (y compris les mauvais traitements physiques, l'abus sexuel, l'abus d'une position de vulnérabilité, les mauvais traitements psychologiques, etc.) » ; tandis que l'exploitation est définie comme « le traitement injuste d'une personne au profit d'une autre ».

Au-delà de ces définitions générales et globales, la violence, l'exploitation et les mauvais traitements peuvent prendre des formes spécifiques, dont certaines peuvent être particulièrement pertinentes ou courantes chez les personnes en déplacement :

- **Torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants, dans le contexte de la migration :** l'interdiction de la torture et des mauvais traitements est reconnue comme faisant partie du droit international coutumier, qui est contraignant et incompressible, indépendamment de circonstances exceptionnelles telles que la guerre, les situations d'urgence publique, y compris lorsqu'elles sont déclenchées par les

¹⁰² Voir <https://gbvguidelines.org/en/pocketguide/>.

grands mouvements de migrants¹⁰³. Néanmoins, il existe des preuves que les migrants, en particulier ceux en situation irrégulière, continuent de subir des violences et des mauvais traitements, parfois assimilables à de la torture et à des abus, perpétrés par des acteurs étatiques et non étatiques. Les migrants peuvent avoir subi des violences et des abus avant, ainsi que pendant la migration, y compris lorsqu'ils ont été interceptés aux frontières ou même dans un cadre de sauvetage, ce qui les traumatise et leur fait craindre le contact avec les autorités et les fonctionnaires en général. En dehors des violations graves des droits de l'homme et du droit humanitaire, de telles expériences sont susceptibles de mettre en danger l'intégrité physique des migrants et également de déclencher un trouble du stress post-traumatique, de l'anxiété, une dépression, une dissociation, une désorientation et un isolement, avec de graves conséquences à long terme¹⁰⁴. Le Rapporteur spécial des Nations Unies sur la torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants a réaffirmé qu'« en ce qui concerne le contexte de la migration, il convient de rappeler spécifiquement que les États doivent respecter et garantir le droit de ne pas être soumis à la torture et aux mauvais traitements sans aucune discrimination, et que le fait d'infliger intentionnellement une douleur ou des souffrances aiguës "pour quelque raison que ce soit fondée sur la discrimination de quelque nature que ce soit", y compris sur la base du statut migratoire, [équivalait invariablement] à de la torture, qu'elle soit infligée par des agents de l'État ou à leur instigation, ou simplement avec leur consentement ou leur assentiment »¹⁰⁵. Non seulement les États ont l'obligation de protéger chaque individu sous leur juridiction de la torture et des mauvais traitements, mais ils ont également l'obligation de ne pas renvoyer une personne dans un pays où elle serait soumise à la torture, à des traitements ou des peines cruels, inhumains ou dégradants, et à d'autres dommages irréparables. Ce principe s'applique à tous les migrants à tout moment, quel que soit leur statut migratoire.

¹⁰³ Nations Unies, Conseil des droits de l'homme, Rapport du Rapporteur spécial sur la torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants (A/HRC/37/50 du 23 novembre 2018).

¹⁰⁴ *Ibid.*

¹⁰⁵ *Ibid.*

Expulsions collectives et renvois forcés



L'expulsion collective désigne « toute mesure de l'autorité compétente contraignant des étrangers en tant que groupe à quitter un pays, sauf dans les cas où une telle mesure est prise à l'issue et sur la base d'un examen raisonnable et objectif de la situation particulière de chacun des étrangers qui forment le groupe »¹⁰⁶. Comme l'explique le HCDH, « l'interdiction de l'expulsion collective (...) est également une règle du droit international général. Il se distingue du principe de non-refoulement en ce qu'il s'agit intrinsèquement d'un droit à une procédure régulière qui donne droit à tout non-ressortissant à un examen individualisé de tous les arguments militant contre son expulsion en premier lieu »¹⁰⁷. Tous les non-ressortissants bénéficient d'une protection contre l'expulsion collective (y compris ceux en situation irrégulière), et cette interdiction s'applique à l'ensemble du territoire d'un État, y compris ses eaux¹⁰⁸.

Comme dans le cas des expulsions collectives, dans le cas des renvois forcés, les autorités ne filtrent pas individuellement les non-ressortissants. En l'absence d'une définition convenue au niveau international des « renvois forcés », le Rapporteur spécial des Nations Unies sur les droits de l'homme des migrants les définit comme « diverses mesures prises par les États, impliquant parfois des pays tiers ou des acteurs non étatiques, qui aboutissent à ce que les migrants, y compris les demandeurs d'asile, soient sommairement refoulés, sans évaluation individuelle de leurs besoins en matière de protection des droits de l'homme, vers le pays ou le territoire, ou vers la mer, qu'il s'agisse des eaux territoriales ou des eaux internationales, d'où ils ont tenté de traverser ou de franchir une frontière internationale »¹⁰⁹. Les renvois forcés impliquent généralement des pratiques relatives à l'éloignement des non-ressortissants du territoire d'un État, telles que l'« expulsion arbitraire » ou l'« expulsion collective », qui sont des notions juridiques établies en droit international¹¹⁰.

Les retraits/renvois forcés peuvent également impliquer un usage (excessif) de la force, les migrants étant menacés, battus, privés de leurs biens et perdant la vie¹¹¹. Lorsqu'ils sont pratiqués avec violence ou lorsqu'ils entraînent effectivement des conditions désastreuses pour les migrants, les refoulements peuvent être assimilés à de la torture ou à des mauvais traitements et à des violations du droit à la vie des migrants. Il est important de rappeler que les États doivent prévenir et réparer le recours injustifié et excessif à la force¹¹².

¹⁰⁶ OIM, *Glossaire de la migration*.

¹⁰⁷ Cour européenne des droits de l'homme (CEDH), Mémoire de l'intervenant déposé au nom du Haut-Commissaire des Nations Unies aux droits de l'homme, Affaire Hirsi Jamaa et autres c. Italie (5 mai 2011). Voir www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Migration/AmicusBriefInHirsi.doc.

¹⁰⁸ *Ibid.*

¹⁰⁹ Nations Unies, Conseil des droits de l'homme, Rapport sur les moyens de répondre aux conséquences pour les droits de l'homme des mesures de renvoi forcé de migrants sur terre et en mer : Rapport du Rapporteur spécial sur les droits humains des migrants, Felipe González Morales (A/HRC/47/30 du 12 mai 2021), disponible à l'adresse <https://undocs.org/en/A/HRC/47/30>.

¹¹⁰ *Ibid.*

¹¹¹ Voir, par exemple, le document de l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne (FRA), *Migration : Fundamental Rights Issues at Land Borders* (Luxembourg, 2020) ; DRC Professional, Bosnie-Herzégovine (s.d.).

¹¹² Nations Unies, Conseil des droits de l'homme, Rapport sur les moyens de répondre aux conséquences pour les droits de l'homme des mesures de renvoi forcé de migrants sur terre et en mer : Rapport du Rapporteur spécial sur les droits humains des migrants, Felipe González Morales ; Anja Radjenovic/Service de recherche du Parlement européen, *Pushbacks at the EU's external borders*, Document d'information au Parlement de l'Union européenne (mars 2021), disponible à l'adresse [www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2021/689368/EPRS_BRI\(2021\)689368_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2021/689368/EPRS_BRI(2021)689368_EN.pdf).

Dans le but de mettre fin aux renvois forcés, le Rapporteur spécial des Nations Unies sur les droits humains des migrants appelle les États à développer une approche -fondée sur les droits de l'homme, sensible au genre et sensible à l'âge et à l'enfant en matière de migration et de gouvernance des frontières (conformément également à l'approche et aux principes présentés dans cette *boîte à outils*) qui garantisse que les droits humains des migrants, y compris ceux en situation irrégulière, soient toujours la considération primordiale.

Pour les conseillers en matière de retour, il est particulièrement important de savoir que les migrants qui ont fait l'objet (d'un risque) d'expulsions et/ou de renvois forcés collectifs sont susceptibles d'avoir subi des blessures et des dommages physiques et mentaux, et sont également susceptibles de craindre et de se méfier de toute personne qui pourrait représenter l'autorité, ou qui pourrait être considérée comme proche des fonctionnaires de l'État.

- **Violence sexiste** : le Comité permanent inter-organisations définit la violence sexiste comme « tout acte nocif perpétré contre la volonté d'une personne et qui repose sur des différences attribuées socialement (c'est-à-dire le genre) entre [des personnes de genres différents]. La violence sexiste comprend les actes qui infligent un préjudice ou une souffrance d'ordre physique, sexuel ou mental, les menaces de tels actes, la coercition et autres privations de liberté. »¹¹³ La violence sexiste peut prendre différentes formes, comme la violence physique, sexuelle, économique et psychologique¹¹⁴. Bien qu'il soit largement reconnu que les femmes et les filles sont particulièrement vulnérables à la violence sexiste, il est important de rappeler que les migrants de tous les genres et de tous les âges peuvent en être victimes, y compris ceux qui s'identifient comme des hommes et des garçons. Les migrants peuvent également être ciblés par la violence sexiste en fonction de leur diverses orientations sexuelles, identités de genre, expressions de genre et caractéristiques sexuelles (OSIGEGCS) perçues (voir également la [section 3.3.1.2 : Migrants ayant une orientation sexuelle, une identité de genre, une expression de genre et des caractéristiques sexuelles diverses](#)).
- **Pratiques préjudiciables** : « Les pratiques préjudiciables sont ... fondées sur une discrimination basée sur le sexe, le genre et l'âge, entre autres, et ont souvent été justifiées en invoquant des coutumes et des valeurs

¹¹³ Comité permanent inter-organisations, *Guidelines for Integrating Gender-Based Violence Interventions in Humanitarian Action : Reducing Risk, Promoting Resilience and Aiding Recovery* (2015).

¹¹⁴ Comme défini par l'Institut européen pour l'égalité entre les hommes et les femmes (EIGE) : (a) La violence physique est définie par « tout acte qui cause des dommages physiques résultant du recours à une force physique illégale. La violence physique peut prendre la forme, entre autres, d'une agression grave et mineure, d'une privation de liberté et d'un homicide involontaire. » (b) La violence sexuelle est définie par « tout acte sexuel effectué sur une personne sans son consentement. La violence sexuelle peut prendre la forme d'un viol ou d'une agression sexuelle. » (c) La violence économique fait référence à « tout acte ou comportement qui cause un préjudice économique à un individu. La violence économique peut prendre la forme, par exemple, de dommages matériels, de restriction de l'accès aux ressources financières, à l'éducation ou au marché du travail, ou de non-respect des responsabilités économiques, telles que la pension alimentaire. » (d) La violence psychologique fait référence à « tout acte qui cause un préjudice psychologique à une personne. La violence psychologique peut prendre la forme, par exemple, de coercition, de diffamation, d'insulte verbale ou de harcèlement. » Voir le document EIGE, *Formes de violence* (n.d.), disponible à l'adresse <https://eige.europa.eu/gender-based-violence/forms-of-violence>.

socioculturelles et religieuses, en plus d'idées fausses concernant certains groupes défavorisés de femmes et d'enfants. » De manière générale, les pratiques préjudiciables sont souvent associées à des formes graves de violence ou constituent elles-mêmes une forme de violence à l'égard des femmes et des enfants. Si la nature et la prévalence des pratiques varient selon les régions et les cultures, les plus répandues et les mieux documentées sont les mutilations génitales féminines, les mariages d'enfants et/ou forcés, la polygamie, les crimes commis au nom de l'honneur et les violences liées à la dot¹¹⁵. Le préjudice que ces pratiques causent aux victimes dépasse les conséquences physiques et mentales immédiates et a souvent pour objet ou pour effet d'entraver la reconnaissance, la jouissance et l'exercice des droits de l'homme et des libertés fondamentales des femmes et des enfants. Ces pratiques ont également une incidence négative sur leur dignité, leur intégrité physique, psychosociale et morale, leur développement, leur participation à la société, leur santé, leur éducation et leur condition économique et sociale.

- **Violence à l'égard des enfants** : la violence à l'égard des enfants est définie par la Convention relative aux droits de l'enfant comme « toutes les formes de violence physique ou mentale, de blessure et d'abus, de négligence ou de traitement négligent, de maltraitance ou d'exploitation, y compris les abus sexuels », qu'elles soient perpétrées par des parents ou d'autres pourvoyeurs de soins, des enseignants, des pairs, des partenaires romantiques ou des étrangers. Pour plus d'informations sur la façon d'assurer la protection des enfants pendant le processus de consultation sur le retour, veuillez vous référer au module sur la consultation des enfants et de leur famille.

Comment identifier les victimes de violence, d'exploitation et de mauvais traitements : comme expliqué dans les paragraphes précédents, la violence, l'exploitation et les mauvais traitements peuvent inclure un éventail extrêmement large d'infractions et de pratiques, dont certaines peuvent constituer des menaces, en particulier pour les migrants et les personnes en déplacement. En raison de cette diversité, il est très important que les formulaires d'examen de la vulnérabilité des migrants soient développés de manière à saisir la complexité de la violence, de l'exploitation et des mauvais traitements et soient adaptés au contexte dans lequel ils sont appliqués, en tenant compte de leurs formes les plus courantes, les plus dangereuses et les plus dissimilées auxquelles les migrants peuvent être exposés. La boîte à outils d'évaluation des facteurs individuels de l'OIM¹¹⁶ est un outil utile pour

¹¹⁵ Comité pour l'élimination de toutes les discriminations à l'égard des femmes (CEDEF) et Comité des droits de l'enfant des Nations Unies, Recommandation générale conjointe n° 31 du Comité pour l'élimination de toutes les discriminations à l'égard des femmes/ Observation générale n° 18 du Comité des droits de l'enfant sur les pratiques préjudiciables (CEDAW/C/GC/31-CRC/C/GC/18 du 4 novembre 2014). (Les définitions de ces pratiques préjudiciables sont incluses dans la recommandation générale/l'observation générale conjointe n° 31 et n° 18.)

¹¹⁶ Voir www.iom.int/individual-factors-assessment-toolkit.

collecter des informations sur les vulnérabilités des migrants dans un contexte précis. Ces données peuvent ensuite servir de base à l'élaboration de programmes et de mesures d'assistance, ainsi qu'à la mise au point de formulaires de dépistage standard adaptés pour identifier les vulnérabilités induites à la violence, à l'exploitation et aux mauvais traitements. En fonction du nombre de bénéficiaires du programme de consultation sur le retour, le renforcement des capacités à reconnaître les différentes formes de violence, d'exploitation et de mauvais traitements et à interagir en toute sécurité avec les personnes qui en sont victimes peut être très utile aux conseillers au retour ainsi qu'aux interprètes et aux médiateurs interculturels, compte tenu du fait que la violence, l'exploitation et les mauvais traitements ont un impact très grave sur le bien-être physique et mental des migrants et constituent des menaces particulièrement sérieuses pour la sécurité des migrants et des conseillers. En raison des spécificités de certaines formes de violence, d'exploitation et de mauvais traitements, des protocoles ad hoc doivent être mis en place pour guider l'interaction avec les personnes qui en sont victimes et leur orientation vers les services appropriés. C'est le cas, par exemple, des victimes de violence sexiste, pour lesquelles la divulgation de cette violence et la fourniture d'une assistance sont soumises à des considérations d'ordre éthique et de sécurité¹¹⁷.

Implications sur la consultation et les procédures sur le retour : lors de l'évaluation et de la préparation du retour des migrants vulnérables à la violence, à l'exploitation et aux mauvais traitements, l'évaluation de la sécurité des environnements de retour est d'une importance primordiale afin d'éviter tout préjudice involontaire aux migrants ainsi qu'aux acteurs du retour et de la réintégration. Cette évaluation devrait être réalisée de manière approfondie grâce aux efforts conjoints des conseillers des pays d'origine et des pays de destination. L'évaluation doit être individualisée et tenir compte de l'histoire personnelle et des caractéristiques de chaque migrant. En outre, le principe de continuité des soins devrait guider les décisions relatives au retour et à la réintégration des migrants vulnérables à la violence, à l'exploitation et aux mauvais traitements et inclure la garantie que les services clés sont accessibles dans le pays/la communauté de retour et la mise à disposition d'informations sur l'orientation vers les services disponibles.

Coopération et voies d'orientation : lors de l'identification des migrants vulnérables à la violence, à l'exploitation et aux mauvais traitements, il est du devoir des conseillers au retour d'activer les voies d'orientation appropriées disponibles dans le pays de destination et d'informer les migrants sur les services disponibles dans le pays d'origine, avec le consentement préalable et éclairé des migrants. En raison de la nature sensible de la violence, de l'exploitation et des mauvais traitements et des

¹¹⁷ Pour des directives spécifiques à ce sujet, veuillez consulter le Cluster mondial de protection, Directives relatives à la violence sexiste pour le signalement des cas par les acteurs non spécialisés dans la violence sexiste (n.d.).

risques qu'elle pose pour la sécurité des migrants et des conseillers, il est important que les migrants soient orientés vers des services spécialisés chaque fois que cela est possible. Il peut s'agir, entre autres, de refuges ou de centres pour les victimes de VBG et de services aux victimes de torture. Lorsque les services spécialisés ne sont pas disponibles, des alternatives doivent être recherchées afin d'assurer la continuité des soins¹¹⁸ tout en veillant, dans la mesure du possible, à ce que la détention ne soit pas appliquée. Les conseillers doivent travailler en étroite collaboration avec les autorités et la société civile pour trouver des solutions non privatives de liberté adaptées aux migrants, afin d'éviter les retraumatismes. Tout transfert d'informations à d'autres prestataires de services pour le compte des migrants ne doit se faire qu'avec leur consentement explicite et par le biais de canaux de communication sécurisés. Dans la mesure du possible, des renvois doivent être effectués avant le retour afin d'assurer la continuité de la protection et de l'assistance¹¹⁹.

3.3.1.1. Migrants qui sont des victimes (potentielles) de la traite des êtres humains

Documents utiles pour cette section :

- ▶ Convention des Nations Unies contre la criminalité transnationale organisée et son Protocole additionnel visant à prévenir, réprimer et punir la traite des personnes, en particulier des femmes et des enfants (Protocole de Palerme)
- ▶ *Manuel de l'OIM sur l'aide directe aux victimes de la traite*¹²⁰
- ▶ OIM, *Manuel de l'OIM sur la protection et l'aide aux migrants vulnérables à la violence, à l'exploitation et aux mauvais traitements*
- ▶ Organisation pour la sécurité et la coopération en Europe (OSCE), *Principes directeurs relatifs aux droits de l'homme lors du retour des personnes victimes de la traite*¹²¹
- ▶ OIM, *Retour et réintégration des personnes vulnérables* (p. 70)
- ▶ OIM, *Coping with Return : An Overview of Methodology Development and Exchange of Best Practices on Voluntary Return Assistance in the Enlarged European Union with Particular Emphasis on Vulnerable Asylum Seekers* (p. 30)

Qu'est-ce que la traite des êtres humains : dans l'Article 3, le protocole de Palerme définit la « traite des personnes » comme « (a) le recrutement, le transport, le transfert, l'hébergement ou l'accueil de personnes, par la menace de recours ou le recours à la force ou à d'autres formes de contrainte, par enlèvement, fraude,

¹¹⁸ Voir, par exemple, les *Directives relatives à la violence sexiste, Comment soutenir les survivants de la violence basée sur le genre lorsqu'un acteur de la lutte contre la violence basée sur le genre n'est pas disponible dans votre région : Un guide de poche étape par étape pour les acteurs humanitaires*, version 2.0 (2015).

¹¹⁹ OIM, *Manuel de l'OIM sur la protection et l'aide aux migrants vulnérables à la violence, à l'exploitation et aux mauvais traitements*.

¹²⁰ Voir <https://publications.iom.int/books/iom-handbook-direct-assistance-victims-trafficking-0>. Ce manuel a également été traduit en albanais, arabe, chinois, japonais, macédonien, mongol, polonais, portugais, russe, turc et ukrainien.

¹²¹ Voir www.osce.org/odihr/124268.

tromperie, abus d'autorité ou d'une situation de vulnérabilité, ou par l'offre ou l'acceptation de paiements ou d'avantages pour obtenir le consentement d'une personne ayant autorité sur une autre aux fins d'exploitation. L'exploitation comprend, au minimum, l'exploitation de la prostitution d'autrui ou d'autres formes d'exploitation sexuelle, le travail ou les services forcés, l'esclavage ou les pratiques analogues à l'esclavage, la servitude ou le prélèvement d'organes¹²². » En outre, le Protocole de Palerme spécifie que « le consentement d'une victime de la traite des personnes à l'exploitation prévue énoncée à l'alinéa (a) du présent article n'est pas pertinent lorsque l'un des moyens énoncés à l'alinéa (a) a été utilisé. Le recrutement, le transport, le transfert, l'hébergement ou l'accueil d'un enfant aux fins d'exploitation sont considérés comme une « traite des personnes » même s'ils ne font appel à aucun des moyens énoncés à l'alinéa (a) du présent article.

Comment identifier les victimes de la traite : les migrants peuvent être particulièrement vulnérables au risque de devenir des victimes de la traite, en raison d'un certain nombre de facteurs interdépendants, qui comprennent, entre autres : la pauvreté et l'absence d'emploi légal ; l'absence de statut régulier dans le pays de destination/de transit ; la protection limitée fournie par les autorités de l'État ; le manque d'accès à la protection sociale¹²³. L'identification des victimes de la traite relève de la responsabilité des agences ou du personnel spécialisés et est généralement régie par le cadre juridique ou réglementaire national de lutte contre la traite¹²⁴. Dans ce contexte, les conseillers au retour peuvent avoir pour rôle d'identifier les facteurs de vulnérabilité qui peuvent exposer les migrants au risque d'être victimes de la traite ou de pré-identifier les victimes potentielles de la traite, tandis que l'identification complète des victimes reste de la responsabilité des entités spécialisées (sauf accord contraire dans la mise en place spécifique du programme de consultation sur le retour). Au fil des ans, la communauté de lutte contre la traite a développé différents ensembles d'indicateurs de la traite, qui peuvent être pris comme référence pour créer des formulaires de dépistage de la vulnérabilité standard avant le départ qui peuvent saisir les facteurs de risque liés à la traite des êtres humains et aux infractions connexes¹²⁵.

¹²² HCDH, Protocole additionnel à la Convention des Nations Unies contre la criminalité transnationale organisée visant à prévenir, réprimer et punir la traite des personnes, en particulier des femmes et des enfants (2000).

¹²³ Fiona David, Katharine Bryant et Jacqueline Joudo Larsen, *Migrants and Their Vulnerability to Human Trafficking, Modern Slavery and Forced Labour* (Genève, OIM, 2019).

¹²⁴ Selon l'Office des Nations Unies contre la drogue et le crime (ONUDC), en août 2020, 169 pays sur les 181 évalués ont mis en place une législation qui criminalise la traite des personnes conformément au Protocole des Nations Unies sur la traite des personnes (ONUDC, *Rapport mondial sur la traite des personnes 2020* (New York, Nations Unies, 2021)).

¹²⁵ Ces ensembles d'indicateurs comprennent les indicateurs de l'ONUDC sur la traite des êtres humains (n.d.) (disponibles à l'adresse www.unodc.org/pdf/HT_indicators_E_LOWRES.pdf) et les indicateurs opérationnels de l'Organisation internationale du Travail sur la traite des êtres humains (2009).

Implications sur la consultation et les procédures sur le retour : la traite des êtres humains est une infraction très grave et les victimes de la traite bénéficient d'une protection renforcée, y compris dans le contexte du retour¹²⁶. Lors de consultations avec des migrants qui sont des victimes (potentielles) de la traite, il est essentiel que les conseillers respectent les principes de protection des données et de confidentialité, car leur violation pourrait exposer les migrants et le personnel des consultations à des menaces et à des dangers graves. En outre, il est essentiel de gérer les attentes des migrants par une communication transparente et d'adopter une approche centrée sur la victime et tenant compte de ses traumatismes¹²⁷ : les victimes de la traite devraient pouvoir, dans la mesure du possible, prendre des décisions éclairées sur leur vie, y compris sur leur retour dans le pays d'origine, et sur l'impact de ce retour sur leur sécurité, leur vie privée, leur accès à la justice et d'autres aspects.

Alors que les conseillers au retour n'ont généralement pas de responsabilités directes dans l'identification formelle des victimes et n'agissent pas en tant que gestionnaires de cas (principaux), ils sont susceptibles de diriger ou de participer au processus d'évaluation de la sécurité du retour et de la durabilité de la réintégration des victimes de la traite dans leur pays d'origine. Ce processus doit au minimum comprendre une évaluation des risques généraux¹²⁸ et spécifiques¹²⁹, ainsi que l'élaboration d'un plan de gestion et de surveillance des risques. En outre, un plan de réintégration doit toujours être élaboré, afin que les victimes de la traite disposent des ressources et du soutien nécessaires pour se remettre des traumatismes subis et reconstruire une vie, réduisant ainsi les risques de nouvelle traite.

Le retour dans le pays ou la communauté d'origine n'est pas toujours la meilleure solution pour un migrant victime de la traite. Pour cette raison et sur la base des résultats des évaluations des risques, le retour d'un migrant victime de la traite dans le pays d'origine ne doit pas exiger son retour dans la communauté d'origine et des options de relocalisation dans une localité différente et convenue doivent être disponibles si cela est possible. En outre, le retour ne doit pas avoir lieu dans les cas où le retour ne serait pas sûr ou la réintégration ne serait pas durable. Dans ce cas,

¹²⁶ Voir également, les articles 6, 7 et 8 de l'HCDH, Protocole de Palerme (2000) ; Conseil de l'Europe, chapitre III, Convention sur la lutte contre la traite des êtres humains (2005) ; OSCE, *Principes directeurs relatifs aux droits de l'homme lors du retour des personnes victimes de la traite* (Varsovie, Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme de l'OSCE, 2014).

¹²⁷ Pour en savoir plus sur l'approche centrée sur la victime, veuillez consulter le document États-Unis, Département d'État, Office to Monitor and Combat Trafficking in Persons, *Implementing a trauma-informed approach*.

¹²⁸ Une évaluation générale des risques est la première étape pour déterminer les menaces pour la sécurité et la sûreté d'une personne victime de la traite et pour sa réadaptation. Cette évaluation doit être mise à jour régulièrement.

¹²⁹ L'évaluation individuelle se concentre sur les facteurs directement liés au migrant et doit inclure les besoins et les intérêts du bénéficiaire en matière de réintégration, ainsi que l'environnement dans lequel le migrant retournera, comme l'évaluation de la situation socio-économique de cet environnement et la disponibilité des services de réintégration et de protection.

il est du devoir des conseillers au retour de discuter avec les migrants des options existantes et de les orienter vers d'autres mesures de protection spécifiques qui peuvent être disponibles, y compris la procédure d'asile.

Coopération et voies d'orientation : la communauté de lutte contre la traite des êtres humains dans une localité donnée peut être composée des autorités publiques et de la société civile, ainsi que d'acteurs nationaux et locaux qui collaborent à la prévention, à la protection et à la poursuite de la traite des êtres humains. Dans de nombreux pays, des mécanismes nationaux d'orientation (MNO) ont été créés pour servir de plate-forme de coopération permettant de synergiser les efforts de tous les acteurs de la lutte contre la traite des êtres humains. Les programmes de consultation sur le retour doivent chercher à participer et/ou à coopérer étroitement avec les mécanismes nationaux d'orientation (lorsqu'ils existent) ou avec les acteurs de la lutte contre la traite dans les pays de destination, afin de s'assurer que les victimes bénéficient de tous les services disponibles – y compris la consultation au retour – et que les consultations et les opérations de retour s'alignent sur la législation et les normes en vigueur en matière de lutte contre la traite. Les conseillers au retour doivent également avoir une compréhension globale de la mise en place de la lutte contre la traite dans un pays et être en mesure de contacter les entités de lutte contre la traite qui sont chargées de l'identification formelle des victimes de la traite et de leur fournir une aide à la réinsertion.

La coopération avec les acteurs de la lutte contre la traite et de la réintégration dans le pays d'origine est également essentielle pour assurer une évaluation, un suivi et une gestion appropriés des risques, ainsi que pour s'assurer que le retour est sûr et la réintégration durable. En outre, dans ce cas, la consultation à distance peut être une option utile pour faciliter la coordination et le partage d'informations. Par ailleurs, dans certains contextes, des mécanismes d'orientation transnationaux soutiennent activement la coopération des autorités et de la société civile dans le domaine de la protection et de l'assistance, en mettant l'accent sur l'aide au retour et à la réintégration des victimes de la traite¹³⁰.

¹³⁰ Voir, par exemple, le projet TACT, disponible à l'adresse www.iomfrance.org/tact/the-tact-project.html.

3.3.1.2. Migrants ayant une orientation sexuelle, identité de genre, expression de genre et caractéristiques sexuelles diverses

Documents utiles pour cette section :

- ▶ OIM, Glossaire complet¹³¹
- ▶ OIM, Normes internationales sur la protection des personnes ayant une orientation sexuelle, une identité de genre, une expression de genre et des caractéristiques sexuelles diverses (OSIGEGCS) dans le contexte des migrations¹³²
- ▶ Directives de l'OIM sur les infrastructures inclusives pour les migrants avec des OSIGEGCS diverses¹³³
- ▶ Directives de l'OIM sur la communication tenant compte des sexospécificités¹³⁴

Qui sont les personnes avec des OSIGEGCS diverses : OSIGEGCS est un acronyme pour l'orientation sexuelle, l'identité de genre, l'expression de genre et les caractéristiques sexuelles. « Personnes ayant des orientations sexuelles, identités de genre, expressions de genre et caractéristiques sexuelles diverses » est un terme générique pour toutes les personnes dont les orientations sexuelles, les identités de genre, les expressions de genre et/ou les caractéristiques sexuelles les placent en dehors des catégories culturelles traditionnelles¹³⁵. Les migrants ayant des orientations sexuelles, identités de genre, expressions de genre et caractéristiques sexuelles diverses sont considérés comme vulnérables en raison de l'impact négatif des normes structurelles et sociales qui entraînent leur discrimination et leur exposition à la violence, à l'exploitation et aux mauvais traitements en raison de leur particularité. Les personnes ayant des orientations sexuelles, des identités de genre, des expressions de genre et des caractéristiques sexuelles diverses peuvent quitter leur pays pour des raisons qui y sont spécifiquement liées (par exemple, pour échapper à la persécution, à la criminalisation, à la discrimination) ou pour des raisons qui n'y sont pas directement liées. Cependant, dans tous les cas, leurs orientations sexuelles, identités de genre, expressions de genre et caractéristiques sexuelles diverses auront souvent un impact sur leurs expériences pendant le voyage de migration et dans le pays de destination, agissant souvent comme un facteur de vulnérabilité¹³⁶.

¹³¹ Voir www.iom.int/sites/g/files/tmzbdl486/files/documents/IOM-SOGIESC-Glossary-of-Terms.pdf.

¹³² Disponible à l'adresse www.iom.int/sites/g/files/tmzbdl486/files/documents/InfoNote-International-Standards-Protection-of-People-with-Diverse-SOGIESC.pdf.

¹³³ Voir www.iom.int/sites/g/files/tmzbdl486/files/documents/IOM-Guidance-Note-LGBTIQ-Inclusive-Facilities.pdf.

¹³⁴ Voir www.iom.int/sites/g/files/tmzbdl486/files/documents/IOM-Gender-Inclusive-Communication-Guidance-June2021.pdf.

¹³⁵ Pour des explications détaillées sur les significations de l'orientation sexuelle, de l'identité de genre, de l'expression de genre et des caractéristiques de genre, veuillez consulter OIM, [Glossaire complet des termes](#).

¹³⁶ Nations Unies, Conseil des droits de l'homme, Rapport du Rapporteur spécial sur la torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants.

Les migrants ayant des orientations sexuelles, des identités de genre, des expressions de genre et des caractéristiques sexuelles diverses peuvent rencontrer des obstacles spécifiques à l'accès aux services et à la protection. Cela peut s'expliquer par le fait que ces services peuvent être conçus et mis en place sans tenir compte des besoins des personnes aux orientations sexuelles, identités de genre, expressions de genre et caractéristiques sexuelles diverses, ou parce qu'ils excluent les migrants qui ne correspondent pas aux attentes en matière de comportement et d'apparence des hommes et des femmes, ou encore parce que l'examen officiel des corps, des documents, des familles et des comportements peut être problématique pour les personnes aux orientations sexuelles, identités de genre, expressions de genre et caractéristiques sexuelles diverses.

Communication, divulgation et espaces sûrs sensibles au genre : la divulgation est l'acte de faire connaître de nouvelles informations, et dans le contexte d'orientations sexuelles, d'identités de genre, d'expressions de genre et de caractéristiques sexuelles diverses, la divulgation se produit lorsqu'une personne partage son orientation sexuelle, son identité de genre, son expression de genre ou son statut intersexué. Cela peut se produire à tout moment pendant le cycle de consultation sur le retour : il peut être difficile et, dans de nombreux cas, dangereux de faire part de sa diversité en matière d'orientations sexuelles, d'identités de genre, d'expressions de genre et de caractéristiques sexuelles, et il peut s'écouler un certain temps avant que la confiance entre le migrant et le conseiller ne soit suffisamment forte pour permettre la divulgation de ces informations. La divulgation doit être un processus spontané initié par le migrant et facilité par la création d'environnements sûrs et favorables qui encouragent les gens à partager ces informations. Pour cette raison, les conseillers ne devraient jamais poser de questions personnelles invasives sur les relations ou le sexe, ni demander à quelqu'un de prouver sa diversité en matière d'orientations sexuelles, d'identités de genre, d'expressions de genre et de caractéristiques sexuelles, tandis qu'une divulgation tardive ou une non-divulgation ne devrait jamais affecter la fourniture de consultation sur le retour et de services et d'orientations connexes.

Dans de nombreux cas, les migrants ne partageront ces informations que lorsqu'ils auront des besoins spécifiques liés à leurs orientations sexuelles, identités de genre, expressions de genre et caractéristiques sexuelles diverses, tels que la nécessité d'être accompagnés par leur partenaire pendant le voyage ou d'avoir accès à des ressources particulières. Les conseillers au retour doivent également garder à l'esprit que la majorité des migrants ayant diverses orientations sexuelles, identités de genre, expressions de genre et caractéristiques sexuelles ne partageront jamais ces informations, parce qu'ils ne se sentent pas en sécurité, qu'ils veulent garder ces informations confidentielles ou parce qu'ils estiment qu'elles ne sont pas pertinentes pour leur situation.

Implications sur la consultation et les procédures sur le retour : les migrants accédant à la consultation sur le retour devraient recevoir des informations claires sur les circonstances générales liées aux orientations sexuelles, aux identités de genre, aux expressions de genre et aux caractéristiques sexuelles diverses dans leur pays d'origine, et ces informations – ainsi que les informations concernant le cas individuel du migrant conseillé – doivent également faire partie de l'évaluation de la sécurité des environnements de retour. Cela peut inclure des normes juridiques et sociales relatives aux personnes ayant des orientations sexuelles, des identités de genre, des expressions de genre et des caractéristiques sexuelles diverses dans le pays d'origine, y compris la criminalisation possible de l'orientation sexuelle ou de l'expression de genre non dominante, la stigmatisation et la discrimination. Sur cette base, au cours du cycle de consultation, une évaluation des risques doit être effectuée afin d'identifier les risques associés au retour de la personne dans le pays d'origine. Les conseillers ou autres acteurs du retour ne doivent jamais demander aux individus s'ils pourraient dissimuler leurs orientations sexuelles, identités de genre, expressions de genre et caractéristiques sexuelles diverses après leur retour dans leur pays d'origine afin d'atténuer les risques et d'éviter les persécutions, mais doivent rechercher d'autres voies de migration et de protection.

Coopération et voies d'orientation : un migrant souhaitant rentrer peut ne pas se sentir à l'aise de divulguer ses orientations sexuelles, identités de genre, expressions de genre et caractéristiques sexuelles à des tiers dans les pays d'origine, notamment aux conseillers à la réintégration, aux autorités, ainsi qu'aux membres de sa famille ou de sa communauté. Dans de telles circonstances, les conseillers au retour ont le devoir de fournir aux migrants uniquement les informations nécessaires et utiles dont ils pourraient avoir besoin une fois le retour effectué. Si un consentement éclairé et préalable à la divulgation d'informations à des tiers a été obtenu auprès des migrants, les conseillers au retour peuvent référer et/ou mettre en relation les migrants avec les services existants ou les organisations non gouvernementales (ONG) dans les pays d'origine et de destination, où des services sur mesure sont fournis. En outre, si le retour n'est pas considéré comme sûr, les conseillers au retour doivent s'assurer que les migrants sont orientés vers d'autres instances de protection, y compris le dispositif d'asile.

Principaux enjeux pour la réussite de l'interprétation pour les migrants ayant diverses orientations sexuelles, identité de genre, expression de genre et caractéristiques sexuelles¹³⁷



Un certain nombre de difficultés peuvent survenir dans la prestation de services d'interprétation pour la consultation des migrants ayant des orientations sexuelles, identités de genre, expressions de genre et caractéristiques sexuelles diverses, notamment la gêne du migrant pendant la consultation en raison de l'attitude de l'interprète, ou la gêne de l'interprète en raison des orientations sexuelles, identités de genre, expressions de genre et caractéristiques sexuelles diverses de la personne interrogée. Un interprète peut, en fait, manifester qu'il n'est pas à l'aise avec la personne à travers des signaux non verbaux ou des paroles. Le migrant peut être réticent à partager des informations en raison de facteurs tels que le sexe, la nationalité ou l'attitude de l'interprète, ou de suppositions que le migrant fait à propos de l'interprète. Cette situation est particulièrement fréquente lorsque l'interprète est issu de la même communauté culturelle que le migrant, qui peut alors supposer que l'interprète aura des préjugés ou ne respectera pas la confidentialité en raison de ses expériences antérieures avec cette communauté.

Il existe également un risque que l'interprète utilise un langage discriminatoire ou abusif, en particulier s'il n'est pas formé. Un conseiller au retour qui ne parle pas la langue du migrant qui le consulte peut ne pas réaliser que l'interprète utilise des mots ou des phrases irrespectueux, compromettant ainsi les résultats de la consultation et la relation de confiance avec le migrant. L'utilisation abusive de la terminologie par les interprètes peut également résulter de malentendus ou d'ignorance : même si un interprète n'utilise pas un langage abusif ou désobligeant, il peut ne pas comprendre la terminologie liée à l'orientation sexuelle, à l'identité de genre, à l'expression de genre ou aux caractéristiques sexuelles, et peut manquer de formation sur le sujet en général. Enfin, les risques de violation de la confidentialité peuvent constituer une réelle préoccupation si l'interprète ne s'engage pas durablement envers l'organisation et son code de conduite, ou si l'interprète a des préjugés.

Un certain nombre de mesures peuvent être prises pour atténuer les risques susmentionnés. L'une d'entre elles consisterait à s'assurer que les migrants se sentent à l'aise avec l'interprète en proposant, par exemple, des interprètes de sexe différent, si possible, ou de nationalités ou d'ethnies différentes. Les interprètes doivent eux aussi se sentir à l'aise pour assurer l'interprétation des migrants présentant des orientations sexuelles, identités de genre, des expressions de genre et des caractéristiques sexuelles diverses et ils doivent être correctement formés, informés sur le sujet, recevoir les documents nécessaires, se familiariser avec la terminologie relative aux orientations sexuelles, identités de genre, expressions de genre et caractéristiques sexuelles diverses (en particulier lorsque les langues locales ne prévoient pas d'équivalents) et être invités à compléter les modules de formation existants sur le travail avec les personnes présentant des orientations sexuelles, identités de genre, expressions de genre et caractéristiques sexuelles diverses.

¹³⁷ OIM, Partie III : Protection and Movements, IOM Training Package on Working with People with Diverse SOGIESC (s.d.).

3.3.2. Migrants ayant des besoins liés à la santé¹³⁸

Documents utiles pour cette section :

- ▶ OIM, *Le retour avec un problème de santé : une boîte à outils pour conseiller les migrants ayant des problèmes de santé*
- ▶ OIM, *Retour et réintégration des personnes vulnérables* (p. 19)
- ▶ OIM, *Manuel de l'OIM sur la protection et l'aide aux migrants vulnérables à la violence, à l'exploitation et aux mauvais traitements* (p. 55, section sur la compétence interculturelle)

Ce que sont les besoins liés à la santé : la santé est définie comme « un état de bien-être physique, mental et social complet et pas seulement l'absence de maladie ou d'infirmité. La jouissance du meilleur état de santé qu'il est capable d'atteindre constitue l'un des droits fondamentaux de tout être humain, sans distinction de race, de religion, de conviction politique ou de condition économique ou sociale »¹³⁹. Sur la base de cette définition étendue et holistique, les besoins liés à la santé peuvent aller des besoins physiques aux besoins mentaux et peuvent avoir un impact plus ou moins grave sur la qualité de vie des patients et de leur famille. La nature et la gravité de problème de santé, ainsi que l'accessibilité au traitement, l'adhésion au traitement et la qualité des soins font partie des principales considérations médicales qui entrent en jeu lorsque l'on discute du retour des migrants ayant des besoins liés à la santé¹⁴⁰.

Comment identifier les besoins liés à la santé : les besoins en matière de santé ne sont pas toujours évidents ou bien reconnus, à la fois par les migrants et les conseillers au retour ; par conséquent, l'identification appropriée et opportune de leurs besoins en matière de santé est d'une importance primordiale et ne peut être effectuée que par les professionnels de la santé. Dans l'idéal, tous les migrants qui s'inscrivent à des programmes de retour devraient faire l'objet d'un bilan de santé avant le départ, qui soit utile à l'identification des besoins en matière de santé (voir également la [section 2.5.2 : Séances de suivi](#)). Si cela n'est pas possible, les conseillers au retour devraient au moins inciter les migrants à communiquer des informations sur tout problème médical pouvant affecter leur santé pendant le processus de retour et de réintégration. Sur la base des informations recueillies, les conseillers doivent consulter et/ou orienter les migrants ayant des besoins liés à la

¹³⁸ Le retour des migrants ayant des besoins liés à la santé est un sujet très complexe. Un certain nombre de publications largement et spécifiquement consacrées à cette question sont déjà disponibles pour les conseillers au retour et les parties prenantes. Pour une analyse complète de ce sujet, veuillez vous référer aux publications incluses dans l'encadré « Documents utiles pour cette section ».

¹³⁹ Organisation mondiale de la santé, préambule, *Constitution de l'Organisation mondiale de la santé* (1946).

¹⁴⁰ OIM, Chapitre 2 : Une méthodologie pour le retour, *Le retour avec un problème de santé*.

santé vers des professionnels de la santé au sein du système de santé national pour des consultations et des évaluations supplémentaires, à condition que le migrant y consente.

Implications sur la consultation et les procédures sur le retour : il est important de communiquer clairement aux migrants et aux parties prenantes au retour que le retour des migrants ayant des besoins liés à la santé est un processus complexe et long, et que la sécurité et la faisabilité du retour, ainsi que ses modalités, résultent d'une évaluation holistique entreprise conjointement par les professionnels du retour, de la réintégration et des soins de santé, ce qui implique une coopération et une communication intensives.- En fait, il y a un certain nombre de considérations à prendre en compte lorsque l'on propose une aide au retour aux migrants ayant des besoins en matière de santé :

- La nature des problèmes de santé préexistants du migrant ;
- La capacité du migrant à prendre une décision compétente sur le retour ;
- La sécurité du retour, c'est-à-dire la question de savoir si le voyage de retour aggraverait l'état de santé du migrant et/ou si l'état de santé du migrant se détériorerait à l'arrivée en conséquence directe du retour ;
- L'ensemble des mesures à mettre en place pour assurer une assistance au voyage adéquate (par exemple, fauteuils roulants, médicaments, escortes médicales) du point de départ à la destination finale dans le pays d'origine ;
- La disponibilité et l'accessibilité d'une assistance sanitaire appropriée après l'arrivée du migrant dans le pays d'origine.

Escortes médicales et opérationnelles¹⁴¹



Les migrants souffrant de troubles médicaux importants peuvent avoir besoin de l'assistance d'un médecin ou d'une infirmière (définie comme une escorte médicale) afin de pouvoir suivre en toute sécurité les procédures d'embarquement, de voyage et d'arrivée. La nature et la durée du voyage ainsi que les besoins du migrant en matière de santé et d'assistance déterminent les spécificités de l'activité de l'escorte sanitaire. En général, les escortes médicales doivent connaître l'état de santé des migrants, avoir des compétences dans la gestion de cet état de santé, comprendre la médecine aérienne et avoir de l'expérience dans la médecine d'urgence.

¹⁴¹ OIM, IN/236 : IOM SOP Guidelines for Medical Escort Services, première édition (2013). Il s'agit d'un document interne, disponible uniquement pour les utilisateurs de l'OIM.

En règle générale, une escorte médicale est nécessaire pour les migrants présentant des troubles médicaux importants susceptibles de nécessiter un traitement ou de se détériorer pendant le voyage ; les migrants qui ont besoin de dispositifs médicaux pendant le voyage ; les migrants ayant des antécédents récents de traumatismes, d'opérations chirurgicales ou de crises d'épilepsie ; les migrants présentant des troubles comportementaux, cognitifs ou intellectuels nécessitant une surveillance ; les migrants souffrant de maladies psychiatriques importantes et stabilisées ; et les personnes âgées fragilisées. En outre, les directives de l'Association du transport aérien international sur les problèmes de santé et les voyages en avion doivent être prises comme référence, ainsi que le règlement de la compagnie aérienne.

Outre les escortes médicales, des escortes opérationnelles (composées de personnel formé qui pourrait ne pas posséder de formation médicale spécifique) peuvent être nécessaires pour les migrants qui sont des enfants non accompagnés, ceux qui ont besoin d'une aide à la mobilité en l'absence de problèmes de santé, les personnes ayant une déficience physique qui ont besoin d'une aide au voyage et les migrants présentant des risques identifiés liés aux voyages tels que, dans certains cas, les victimes de la traite, ainsi que les grands groupes de migrants.

Le déploiement des escortes doit être préparé bien à l'avance et doit s'appuyer sur un personnel et des procédures opérationnelles standard professionnels qui peuvent guider le processus depuis les préparatifs, pendant le processus de déploiement et de fourniture de l'assistance au voyage jusqu'au transfert jusqu'à la destination finale. Il est important de souligner que la procédure de transfert dans le pays d'origine doit toujours être obligatoire et bien documentée.

Afin de clarifier toutes ces questions, les conseillers au retour doivent coopérer et se coordonner étroitement avec le personnel de santé des pays d'origine et de destination. Un rapport médical complet doit être produit dans le pays de destination afin d'inclure des informations clés telles que l'aptitude à voyager selon une modalité et une durée de voyage spécifiques ; une indication de la mobilité du migrant ; et les dispositions de voyage spécifiques ainsi que les interventions nécessaires pendant le voyage et – en cas de trouble mental – la confirmation de la capacité du migrant à prendre une décision indépendante. En outre, pour les migrants présentant des problèmes de santé importants, une procédure renforcée doit être appliquée afin d'évaluer la poursuite ininterrompue du traitement et/ou des soins dans le pays d'origine. Dans ce contexte, la consultation sur le retour doit inclure des informations sur la disponibilité et l'accessibilité du traitement nécessaire (y compris les médicaments), sur la base d'une évaluation réaliste des perspectives d'assistance sanitaire à la réintégration ; cela permet d'éviter d'encourager des attentes irréalistes.

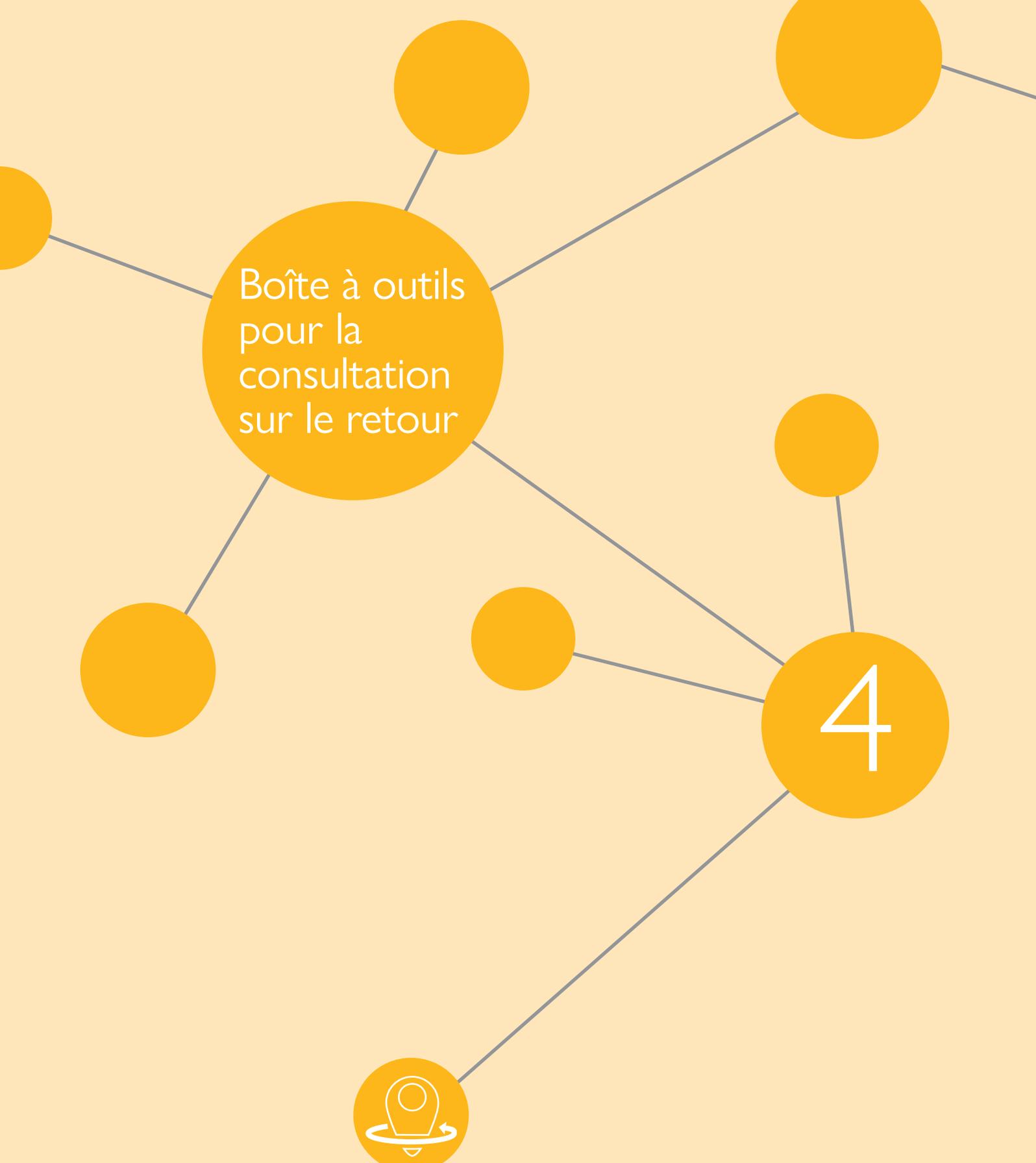
Il est également important de garder à l'esprit que si le personnel médical atteste que l'absence ou l'inaccessibilité des soins de santé nécessaires dans le pays de retour est susceptible d'entraîner la détérioration rapide et significative de la santé du migrant,

le retour ne devrait pas avoir lieu et le migrant devrait être dirigé vers les services appropriés, le cas échéant (voir également la section 2.5.3 : [Transfert et clôture du dossier](#)).

Coopération et voies d'orientation : en raison de la complexité autour du retour des migrants ayant des besoins liés à la santé, il est essentiel que le retour soit préparé en coopération et en coordination avec les principales parties prenantes, en particulier le personnel médical. Afin d'être efficace et durable, la coopération avec les médecins locaux, ainsi qu'avec le personnel médical et les travailleurs sociaux dans les hôpitaux ou dans les centres d'accueil des migrants, ou dans d'autres endroits où les migrants sont hébergés, devrait aller au-delà de la coopération sur des cas spécifiques et devrait inclure des sessions d'information et des réunions de coordination périodiques et un développement conjoint de modèles/documents standard pour l'assistance aux migrants ayant des besoins liés à la santé¹⁴², entre autres. Ces pratiques permettent au personnel médical, aux conseillers au retour et aux parties prenantes d'avoir une compréhension commune et claire de la procédure de retour et de leurs rôles respectifs, et sont utiles à la fois dans les pays d'origine et de destination.

En outre, le personnel médical et les conseillers au retour des pays de destination doivent chercher à communiquer avec leurs homologues des pays d'origine afin de collecter des informations fiables sur les services médicaux disponibles et la poursuite ininterrompue du traitement et/ou des soins. Les familles des migrants dans le pays d'origine sont également des acteurs importants à impliquer dans la préparation au retour (dans l'attente de l'accord des migrants pour le faire), car elles peuvent grandement contribuer à la collecte d'informations clés et soutenir une réintégration durable. La consultation à distance avec les pays d'origine est un outil essentiel dans ce contexte, qui peut également contribuer à résoudre les lacunes de communication et les problèmes de traduction (voir la section 4.3 : [Consultation sur le retour à distance](#)).

¹⁴² Ces modèles et documents peuvent inclure des formulaires standard pour la fourniture de rapports médicaux, des formulaires d'aptitude au voyage et des procédures opérationnelles standard partagées. Ces documents peuvent également être traduits dans la ou les langues locales pour faciliter la communication entre les praticiens de la santé et du retour des différents pays/parlant différentes langues.



Boîte à outils
pour la
consultation
sur le retour

4



**Prestation de consultation
sur le retour dans
différents contextes**

Module 4 : Prestation de consultation sur le retour dans différents contextes

Sommaire

Ce module s'appuie sur les modules 2 et 3 et fournit des informations supplémentaires sur la façon dont la consultation sur le retour peut être adaptée à différents contextes physiques et virtuels. Alors que la méthodologie de consultation sur le retour présentée dans le module 2 vise à établir des normes pour une consultation sur le retour de qualité, il est également nécessaire de reconnaître que le travail des conseillers au retour est souvent remis en question par des facteurs externes qui les empêchent de déployer la méthodologie de consultation à son meilleur. Parmi ces difficultés, on peut citer le manque d'installations adéquates pour dispenser des conseils, le manque de temps et le fait que la population migrante est difficile à atteindre, soit parce qu'elle est dispersée sur un vaste territoire, soit parce qu'elle est (partiellement) privée de sa liberté de mouvement. Sur la base de ces considérations, le module 4 se concentre sur cinq scénarios différents dans lesquels la consultation sur le retour peut avoir lieu, qui sont introduits par une brève description du contexte, suivie par les difficultés et les solutions proposées, ainsi que les limites de la consultation, sur la base de l'expertise de l'OIM et de l'observation directe. Enfin, chaque contexte est complété par des exemples de pratiques de l'OIM sur le terrain et une liste de ressources utiles.

Objectifs d'apprentissage

- Comprendre les particularités de contextes spécifiques de consultation sur le retour ;
- Appliquer des solutions et des pratiques de consultation basées sur les connaissances fournies par la *boîte à outils* ;
- Développer des solutions et des pratiques de consultation basées sur les connaissances fournies par la *boîte à outils* et sur les particularités de certains contextes opérationnels spécifiques.

Messages clés

- La consultation sur le retour est profondément influencée par le contexte et le cadre dans lesquels elle est dispensée ; par conséquent, des solutions sur mesure sont nécessaires pour s'assurer que les normes et les garanties sont respectées.

Groupes cibles

- Conseillers au retour
- Coordinateurs des services de consultation sur le retour

4.1. Consultation sur le retour aux points d'arrivée et dans les infrastructures d'accueil (de transit)

4.1.1. Le contexte

Surtout dans un contexte de flux migratoires mixtes, le premier contact des migrants avec les autorités à des fins d'identification, d'enregistrement des données personnelles et d'évaluation des conditions d'entrée a lieu aux points d'arrivée ou de débarquement, souvent à proximité des frontières internationales. Si vous fournissez des consultations sur le retour à proximité des zones frontalières, il est important de garder à l'esprit qu'aux frontières, les migrants peuvent être particulièrement vulnérables et exposés à des violations de leurs droits en raison de lacunes législatives, de capacités limitées ou d'attitudes xénophobes du personnel aux frontières, de l'absence de mécanismes de surveillance des frontières et de la présence limitée de la société civile ou d'acteurs humanitaires. Dans ce contexte, les migrants peuvent être particulièrement exposés aux expulsions collectives, à la détention illégale et arbitraire, à la torture ou aux traitements inhumains et dégradants, aux retours qui violent le principe de non-refoulement et aux renvois forcés¹⁴³. Il est important de rappeler que les droits de l'homme ne peuvent pas être ignorés aux frontières internationales, ce qui « signifie que les droits de l'homme de toutes les personnes se trouvant aux frontières internationales doivent être respectés dans la poursuite des objectifs de contrôle des frontières, d'application de la loi et d'autres objectifs de l'État, indépendamment des autorités qui exécutent les mesures de gouvernance des frontières et du lieu où ces mesures ont lieu »¹⁴⁴. À cet égard, tous les migrants devraient avoir le droit de faire évaluer leurs vulnérabilités et leurs besoins individuels¹⁴⁵. Les migrants devraient également avoir le droit de déposer une demande d'asile aux frontières. Certains pays appliquent des procédures spécifiques d'asile à la frontière, ce qui implique parfois un délai plus court pour l'examen de (certaines) demandes d'asile à la frontière¹⁴⁶. Un raccourcissement du délai pour les procédures d'asile implique également une réduction du temps disponible pour déposer des recours et fournir des informations aux migrants sur la procédure d'asile ainsi que sur les autres options de migration possibles. L'OIM préconise que les procédures frontalières soient conformes aux droits de l'homme et incluent toujours une évaluation individualisée des besoins de protection et des vulnérabilités des migrants.

¹⁴³ Voir, par exemple, le document FRA, *Migration : Fundamental Rights Issues at Land Borders*.

¹⁴⁴ HCDH, *Principes et directives recommandés sur les droits de l'homme aux frontières internationales*.

¹⁴⁵ Voir, par exemple, le document du Bureau européen d'appui en matière d'asile (EASO), *Outil pour l'identification des personnes ayant des besoins spéciaux* ; OIM, *Formulaire de dépistage rapide*.

¹⁴⁶ Pour plus d'informations sur les procédures de l'Union européenne pour les demandes d'asile dans les zones frontalières, veuillez consulter le document EASO, *Border Procedures for Asylum Applications in EU+ Countries* (2020). En outre, l'article 41 de la loi serbe sur l'asile et la protection temporaire (www.ecoi.net/en/file/local/2047259/6050d9c24.pdf) prévoit la possibilité de mener l'ensemble de la procédure d'asile à un point de passage frontalier ou dans la zone de transit des aéroports et des ports intérieurs, dans le respect des grands principes définis par la loi elle-même.

Les infrastructures d'accueil ou de transit peuvent fonctionner à proximité des points d'arrivée et de débarquement, ou dans divers autres lieux, en particulier dans le cas des pays de transit. Ces infrastructures sont utilisées pour le logement des demandeurs de protection internationale et d'autres catégories de migrants, y compris les réfugiés, pendant que les individus sont identifiés ou attendent une décision sur leurs demandes d'admission ou de protection internationale. Les noms et les fonctions de ces infrastructures varient d'un État à l'autre ; elles peuvent être appelées centres d'hébergement, centres d'identification, centres de traitement, points d'accès et centres de rétention ou de détention¹⁴⁷. Le degré d'ouverture des infrastructures d'accueil peut également varier, tout comme les règles qui régissent l'éligibilité et le séjour des migrants¹⁴⁸. Les conseillers au retour peuvent avoir une présence fixe dans ces infrastructures, sous la forme d'un bureau de consultation, ou s'y rendre en cas de nécessité, en fonction de la configuration locale et des accords conclus avec les autorités compétentes.

Difficulté	Solution proposée
<p>En raison du chevauchement/du manque de clarté des procédures d'enregistrement et d'identification des migrants, ainsi que de l'examen de la vulnérabilité et de la fourniture d'une assistance humanitaire, il peut être difficile de trouver des lieux appropriés pour la fourniture d'une consultation sur le retour, ainsi que de relier le processus de consultation aux autres procédures qui se déroulent aux points d'arrivée ou de transit.</p>	<p>Une cartographie des différentes procédures et services disponibles doit être effectuée, et des informations exhaustives, précises et cohérentes doivent être fournies aux migrants. La création de points d'information/sessions d'information unifiés/inter-agences qui peuvent fournir de telles informations et renforcer les capacités de tout le personnel travaillant aux points d'arrivée et aux infrastructures de transit sur les services existants disponibles peut faciliter les procédures de coordination et d'orientation. Il est particulièrement important de se coordonner avec les acteurs fournissant une aide humanitaire et une protection, les acteurs de la santé mentale et du soutien psychosocial et des conseils juridiques et d'asile.</p>

¹⁴⁷ Adapté de l'OIM, *Glossaire sur la migration*. Dans les Balkans occidentaux, ces centres sont également appelés centres de transit et centres d'asile.

¹⁴⁸ Comme indiqué également dans le *Glossaire sur la migration* de l'OIM, « la jurisprudence des organes de défense des droits de l'homme a précisé que, quel que soit le nom qui lui est donné, chaque fois que des personnes sont privées de liberté dans un établissement donné, elles sont considérées comme détenues et les garanties applicables à la détention s'appliquent, y compris l'interdiction de pénaliser les demandeurs d'asile et les réfugiés, sous certaines conditions, pour l'entrée ou le séjour irrégulier ».

Difficulté	Solution proposée
<p>Les conseillers au retour, ainsi que les médiateurs interculturels, les interprètes, le personnel médical et de protection, peuvent avoir un accès limité aux zones d'arrivée, ce qui entrave la fourniture d'une assistance humanitaire et de consultation sur le retour. En outre, les locaux physiques à l'arrivée et les zones de transit peuvent ne pas convenir à la prestation de consultation sur le retour en accord avec l'approche de consultation centrée sur les migrants. Cela peut être le cas en particulier lorsque les migrants sont détenus (voir également la section 3.2 : Évaluation des besoins de protection et des vulnérabilités des migrants avant leur départ).</p>	<p>Le plaidoyer et la communication continus avec les autorités nationales, en particulier celles chargées de la gestion des frontières et de la migration, jouent un rôle crucial pour s'assurer que des espaces de consultation sur le retour appropriés sont disponibles pour les migrants dans les zones d'arrivée et de transit, notamment en veillant à ce qu'ils disposent de suffisamment de temps pour recevoir des consultations satisfaisantes et à ce que des installations appropriées soient disponibles¹⁴⁹. En outre, le renforcement des capacités en matière de consultation sur le retour et de retour volontaire assisté et de réintégration (AVRR) pour les acteurs qui ont accès aux zones d'arrivée/de transit est crucial, pour qu'ils soient en mesure de comprendre les principes du retour, de la réadmission et de la réintégration et d'orienter les migrants vers des services de consultation sur le retour si nécessaire.</p>
<p>Il peut être particulièrement difficile de fournir une consultation sur le retour en raison du calendrier serré imposé par les procédures frontalières accélérées et du peu de temps disponible avant que les migrants ne soient renvoyés de force ou transférés vers d'autres structures d'accueil.</p>	<p>En raison du peu de temps disponible, la distinction entre la fourniture d'informations et la consultation sur le retour peut être moins nette que dans d'autres contextes, et elles peuvent avoir lieu en partie au cours des mêmes séances. Des informations et des conseils individuels et collectifs peuvent être proposés dans le cadre d'une approche mixte (sessions individuelles et de groupe) afin d'accélérer le processus. Cependant, il convient de noter que certaines procédures de consultation sur le retour, y compris celles liées à la protection et aux évaluations de la vulnérabilité individuelle, ne peuvent être ignorées ou raccourcies en faveur d'un retour rapide.</p>
<p>Le peu de temps disponible rend particulièrement difficile la gestion des attentes en matière de consultation sur le retour et de procédures de retour volontaire assisté.</p>	<p>Alors que les migrants et les autorités peuvent s'attendre à ce que les procédures de consultation sur le retour et/ou d'AVRR soient accélérées, il existe un certain nombre de garanties qui ne peuvent être négligées afin que les consultations sur le retour et l'AVRR se déroulent de manière sûre et digne. Les programmes de consultation sur le retour doivent élaborer des messages clairs et cohérents lors de la communication avec les migrants et les parties prenantes afin de s'assurer que les normes minimales sont respectées.</p>

¹⁴⁹ Les messages clés inclus dans cette *boîte à outils* – en particulier dans le module 1 – peuvent être particulièrement utiles.

Difficulté	Solution proposée
Aux points d'arrivée/de débarquement, les migrants peuvent avoir des besoins accrus en matière de santé mentale et physique à la suite de voyages pénibles et longs.	Les premiers soins médicaux et les services de soutien psychosocial doivent être disponibles et accessibles. Lors de la prestation d'une consultation sur le retour, il est particulièrement important d'être conscient de la détresse endurée par les migrants. Les compétences liées aux premiers secours psychologiques, ainsi qu'à l'approche de soutien psychosocial en matière de consultation , sont particulièrement importantes.

LES LIMITES DE LA CONSULTATION

- Toujours **donner la priorité à l'accès à l'aide humanitaire, à l'enregistrement et à la fourniture d'informations** sur la consultation sur le retour et les procédures de retour. Un délai minimum entre l'arrivée/le débarquement et la fourniture de consultation sur le retour peut être établi pour s'assurer que les migrants ne sont pas pressés ou soumis à des pressions dans toute décision concernant leur retour¹⁵⁰.
- Aux points d'arrivée, les migrants peuvent ne pas être très intéressés par l'AVRR, car ils viennent d'arriver dans le pays et attendent de leur voyage qu'il se poursuive jusqu'à la destination souhaitée. Il est impératif que **l'information sur le retour ainsi que la consultation sur le retour soient présentées comme l'un des services disponibles, et que les messages relatifs à l'AVRR soient formulés d'une manière respectueuse de la situation des migrants**.
- La fourniture d'une **assistance humanitaire ne peut jamais être subordonnée** à l'acceptation d'options de consultation ou de retour volontaire.

Dans la pratique



En raison de sa situation géographique, le Niger est devenu une plaque tournante pour les migrants qui empruntent la route migratoire de l'Afrique de l'Ouest et de l'Afrique centrale, qui tentent de traverser la région du Sahel pour atteindre le Nord de la planète, ou qui empruntent la même route dans la direction opposée, étant donné qu'il leur est impossible d'aller plus loin. Les migrants qui se déplacent le long de ces routes sont très vulnérables : ils peuvent être dépourvus de documents personnels, manquer de ressources économiques et être dans l'incapacité de subvenir à leurs besoins fondamentaux, ou parfois se trouver en situation irrégulière dans le pays. Cela va souvent de pair avec des comportements d'exploitation et d'abus, souvent perpétrés par des passeurs, des trafiquants ou d'autres agents qui cherchent à tirer profit des vulnérabilités des migrants. Au Niger, l'OIM opère des AVRR dans les zones urbaines ainsi que dans les centres de transit, et fournit un ensemble de services comprenant la protection, l'assistance directe, le soutien à la santé, à la santé mentale et le soutien psychosocial, l'assistance aux migrants en détresse dans le désert, l'AVRR et la sensibilisation des migrants à la migration irrégulière et aux risques.

¹⁵⁰ Voir également, par exemple, EASO, Standard 30, *EASO Guidance on Reception Conditions : Operational Standards and Indicators* (n.p., 2016).

En raison de la situation extrêmement grave à laquelle les migrants peuvent être confrontés dans le pays et de la constatation de leurs besoins complexes, le programme AVRR de l'OIM au Niger est fortement axé sur la protection. Les migrants sont examinés afin d'identifier leurs vulnérabilités et leurs besoins en matière de santé, et des services sur mesure sont proposés par l'OIM pour aider les migrants ayant des besoins liés à la santé, les victimes de la traite et les enfants accompagnés et séparés de leur famille. Au Niger, l'OIM, par le biais de son programme AVRR, aide les migrants vulnérables disposés à retourner dans leur pays d'origine. Cette assistance garantit que les migrants retournent dans leur pays d'origine en toute sécurité et dans la dignité. L'OIM, dans une perspective humanitaire, fournit également une assistance de base aux migrants qui décident de ne pas retourner dans leur pays d'origine, mais qui, en raison de leur situation vulnérable (en particulier en matière de santé), ont besoin d'une aide de première urgence. Cette assistance comprend l'eau, la nourriture et un bilan de santé. Les migrants qui souhaitent demander l'asile sont orientés vers le Haut-Commissariat des Nations unies pour les réfugiés (HCR). Une assistance de base, notamment en matière de santé et de santé mentale, peut également être fournie par d'autres partenaires de l'OIM lorsque les capacités de l'Organisation sont atteintes.

Les migrants qui ont exprimé le souhait de retourner dans leur pays d'origine bénéficient d'une assistance dans l'un de ses six centres de transit, où ils peuvent être hébergés en toute sécurité pendant que les procédures liées à l'AVRR, y compris des consultations approfondies en matière de retour et de réintégration, sont menées à bien. Les centres de transit disposent en permanence de médecins, d'infirmières, de psychologues et d'agents de protection qui garantissent une assistance complète aux migrants pendant leur séjour dans les centres. Des mobilisateurs communautaires sont également présents dans les centres de transit pour faciliter la communication et la sensibilisation des migrants sur diverses questions, telles que la migration irrégulière et les risques, l'assistance de l'OIM et les mesures de protection de la santé, entre autres.

4.1.2. Ressources utiles

- ▶ HCDH, *Principes et directives recommandés sur les droits de l'homme aux frontières internationales*, en particulier la directive 9 (retour ou éloignement fondé sur les droits de l'homme) (n.d.)
- ▶ Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne (FRA), *Migration : Fundamental Rights Issues at Land Borders* (2020)
- ▶ Bureau européen d'appui en matière d'asile (EASO), *Outil pour l'identification des personnes ayant des besoins spéciaux*¹⁵¹

¹⁵¹ Voir <https://ipns.euaa.europa.eu/ipns-tool>.

4.2. Consultation sur le retour dans les centres de détention pour immigrés

4.2.1. Le contexte

La détention liée à l'immigration peut être définie comme une privation de liberté pour des raisons liées à l'immigration, et peut être ordonnée par les autorités administratives ou judiciaires, pour des raisons telles que l'établissement de l'identité, dans l'attente du traitement d'une demande d'immigration ou d'asile ou dans le but d'exécuter un ordre d'expulsion¹⁵². Les centres de détention pour migrants sont des infrastructures spécialisées utilisées pour la détention des migrants dans le but principal de faciliter les mesures administratives telles que l'identification et le traitement d'une demande ou l'exécution d'une mesure d'éloignement. Ces contextes physiques peuvent inclure : des centres de détention pour immigrants désignés ; des centres de détention pour immigrants non officiels ; des centres d'éloignement ou de transit ; des centres d'accueil ou de traitement fermés ; des centres d'accueil ou de traitement semi-ouverts ; des camps de réfugiés fermés ; des prisons pénales, des cellules de police ou des postes de police ; et des enceintes de sociétés de sécurité privées, des aéroports, des navires, entre autres¹⁵³.

Selon les normes internationales en matière de droits de l'homme, la détention des migrants devrait être une mesure de dernier recours, autorisée uniquement pour la période la plus courte possible et lorsqu'aucune mesure moins restrictive n'est disponible pour atteindre l'objectif légitime de l'État. Elle doit être motivée par des motifs exceptionnels, tels que le risque de fuite ou lorsque la personne représente un danger pour sa propre sécurité ou la sécurité publique, et elle doit être prévue par la loi, nécessaire, raisonnable et proportionnée aux objectifs qu'elle vise à atteindre¹⁵⁴. Comme l'ont préconisé plusieurs mécanismes internationaux des droits de l'homme, les États devraient envisager d'abolir progressivement la détention administrative des migrants en faveur d'alternatives à la détention, c'est-à-dire « toute législation, politique ou pratique, formelle ou informelle, visant à prévenir la détention inutile de personnes pour des raisons liées à leur statut migratoire »¹⁵⁵.

La détention est susceptible d'aggraver les vulnérabilités préexistantes tout en déclenchant des vulnérabilités supplémentaires. L'environnement de détention alimente généralement des sentiments d'isolement, de marginalisation et d'impuissance,

¹⁵² OIM, *Glossaire de la migration*. Il est également important de noter que, selon la Cour européenne des droits de l'homme (CEDH), la différence entre la privation de liberté, qui est pertinente pour la détention, et une restriction de la circulation caractérisant les mesures non privatives de liberté, réside dans l'intensité de la limitation de la liberté de circulation, plutôt que sur la nature ou l'essence de celle-ci. Voir également OIM, *International Migration Law informational note on international standards on immigration detention and non-custodial measures* (Genève, 2016).

¹⁵³ *Ibid.*

¹⁵⁴ Nations Unies, Conseil des droits de l'homme, Rapport du Rapporteur spécial sur les droits de l'homme des migrants, François Crépeau (A/HRC/20/24 du 2 avril 2012).

¹⁵⁵ OIM, *Glossaire de la migration*.

notamment en limitant l'accès à des informations fiables et précises, à des réseaux sociaux et familiaux, à des services clés tels que des soins médicaux, un soutien psychosocial, une interprétation, des conseils juridiques et une assistance. Pour ces raisons, la détention peut avoir un impact grave sur la santé physique et mentale des migrants, qui sont plus exposés au risque de dépression, d'anxiété, d'automutilation et de suicide. Certains groupes de migrants peuvent être particulièrement exposés à ces risques, notamment les femmes migrantes, les enfants, les migrants ayant diverses orientations sexuelles, identités de genre et expressions de genre (OSIGEGCS), les migrants ayant des besoins liés à la santé et les migrants qui ont été victimes de traite, d'exploitation ou de violence sexiste.

Difficulté	Solution proposée
<p>Les autorités de détention, les forces de l'ordre, le personnel consulaire ou tout autre acteur peuvent essayer d'influencer la volonté des migrants et les conseillers au retour vers des options de retour volontaire ou vers le respect des décisions de retour, quels que soient les droits des migrants. De même, les autorités de détention ou d'autres parties prenantes peuvent exercer une certaine pression pour accélérer le processus de consultation et accélérer le retour des migrants dans leur pays d'origine, en particulier lorsque la capacité des centres de détention de l'immigration est mise à rude épreuve.</p>	<p>Les procédures de consultation sur le retour, y compris celles liées à la protection et à l'évaluation de la vulnérabilité individuelle, ne peuvent pas être ignorées ou raccourcies au profit d'un retour rapide. La compréhension correcte par les parties prenantes et les partenaires de ce qu'est la consultation sur le retour et de la façon dont elle doit être fournie dans le contexte de la détention des immigrants est cruciale afin d'assurer l'intégrité du processus, notamment en ce qui concerne le respect des principes clés comme le respect et la protection des droits des migrants, le principe de « ne pas nuire », les perspectives sensibles à la vulnérabilité, la confidentialité et le pouvoir de décision des migrants. Les activités de plaidoyer et le renforcement des capacités des parties prenantes travaillant dans la détention pour immigrés doivent toujours correspondre à la fourniture de services de consultation dans les centres de détention pour immigrés.</p>
<p>Les acteurs étatiques et non étatiques qui seraient actifs dans les centres de détention pourraient commettre du harcèlement, de la violence et des abus à l'encontre des migrants en raison de leur acceptation ou de leur refus d'accéder à la consultation sur le retour. De tels épisodes peuvent se produire lorsque les conseillers au retour ne sont pas présents dans le centre de détention et peuvent être très difficiles à détecter.</p>	<p>Les programmes de consultation sur le retour devraient travailler en coordination avec les organismes indépendants chargés de surveiller les conditions dans les centres de détention, tels que les médiateurs ou les comités indépendants pour les droits des personnes détenues. L'échange d'informations ainsi que le renforcement conjoint des capacités peuvent contribuer à améliorer mutuellement les mécanismes de suivi et de responsabilité. Lorsque cela n'est pas possible, les conseillers au retour doivent être conscients des risques pour la sécurité auxquels les personnes détenues sont exposées et évaluer soigneusement chaque cas individuel afin de ne pas nuire.</p>

Difficulté	Solution proposée
<p>Les conseillers au retour, en particulier ceux des organisations internationales et de la société civile, peuvent avoir un accès limité aux centres de détention de l'immigration, et les séances de consultation peuvent être limitées en nombre et en durée. Des limitations peuvent également être imposées en ce qui concerne la présence de traducteurs indépendants ou de médiateurs interculturels.</p> <p>Un espace sûr pour la prestation de consultation sur le retour peut ne pas être disponible ou accessible dans tous les centres de détention.</p>	<p>Lorsque les conseillers au retour sont confrontés à des limites sur le nombre/la durée des séances de consultation qu'ils peuvent fournir, il est impératif qu'ils soient en mesure de hiérarchiser les informations clés à transmettre et à collecter. Les conseillers doivent toujours être transparents envers les migrants et établir des règles communes pour une communication efficace dans le délai imparti. En outre, un travail d'équipe entre les prestataires de consultation et les organisations internationales et/ou les organisations de la société civile ayant accès au centre de détention est essentiel, afin de s'assurer que la consultation sur le retour est fournie en coordination avec l'aide humanitaire et respecte les principes humanitaires. Ce travail d'équipe peut également permettre de résoudre ensemble les problèmes lorsqu'il s'agit de négocier l'accès aux centres de détention ou la disponibilité d'espaces sûrs. Dans ce contexte, le partenariat avec le Comité international de la Croix-Rouge et le HCR, entre autres, est particulièrement important.</p> <p>Un espace sûr constitue l'un des éléments clés d'un programme de consultation et devrait toujours être préconisé. Lorsque cela n'est pas possible, la synergie entre la consultation sur le retour et le travail des équipes médicales actives dans les centres de détention peut aider les conseillers et les migrants en situation de vulnérabilité à accéder à des espaces sûrs dans le contexte des services médicaux, lorsqu'il n'y a pas d'autres espaces sûrs disponibles. Cela pourrait également permettre d'identifier les migrants qui pourraient être victimes de la traite des êtres humains, de violence sexiste ou d'autres formes de violence, exploitation et mauvais traitements.</p> <p>Une séance de consultation à l'aéroport avant le retour doit toujours être demandée. Cela est crucial pour confirmer les informations recueillies lors des sessions précédentes, en particulier en ce qui concerne la volonté des migrants sur leur retour et leurs vulnérabilités. Les aéroports pourraient également fournir des espaces de consultation sûrs, qui peuvent à l'inverse être refusés dans les centres de détention.</p>

Difficulté	Solution proposée
Les procédures de retour volontaire et forcé coexistent généralement dans le contexte de la détention de l'immigration, ce qui peut entraîner des zones grises.	Des protocoles spécifiques pour la fourniture de consultation sur le retour pour le retour volontaire assisté et la réintégration et pour les migrants qui sont entrés dans le processus de retour forcé peuvent aider à surmonter ce défi en soulignant les différences entre les deux procédures, ainsi qu'en prévoyant des mesures de protection et des garanties pour tous les migrants assistés, quel que soit le processus de retour auquel ils participent.
Les migrants en détention peuvent ne pas être pleinement conscients de la raison pour laquelle ils sont privés de liberté, de leurs droits pendant leur détention ou du cadre juridique et des procédures à la base de la privation de liberté à laquelle ils sont soumis.	Dans certains cas, les conseillers au retour sont le seul contact que les migrants ont avec le monde extérieur, en plus du personnel médical. Il est donc très important que les conseillers vérifient dans quelle mesure les migrants sont au courant de leur statut juridique et de leurs droits pendant la détention, fournissent ou réfèrent à des conseils juridiques et signalent à leurs superviseurs les graves violations potentielles des droits des migrants.
Les centres de détention peuvent être un terrain fertile pour la propagation de rumeurs ou d'informations inexactes, y compris en ce qui concerne la consultation sur le retour et les options de retour, en raison de l'accès limité à des sources d'information fiables.	La répétition des informations clés et la déconstruction des mythes doivent toujours faire partie des séances de consultation et/ou de la fourniture d'informations, et les conseillers ne doivent jamais supposer que les migrants ont une compréhension claire des processus de retour. En outre, des documents d'information dans différentes langues, y compris des affiches et des dépliants, peuvent être placés à différents endroits dans les centres de détention, en gardant à l'esprit l'exposition possible aux risques déclenchés par l'accès à ces informations.

LES LIMITES DE LA CONSULTATION

- La fourniture d'une assistance humanitaire ne peut jamais être subordonnée à l'acceptation d'options de consultation ou de retour volontaire.
- L'application de mesures coercitives, telles que les menottes, dans le cadre des procédures AVRR ne peut jamais être acceptée, même lorsque l'AVRR est mis en œuvre dans les centres de détention. De même, une fois que le migrant de retour sort du centre de détention, le personnel du centre de détention ou un tout autre membre du personnel ne faisant pas partie de l'équipe de consultation sur le retour ne devrait pas être impliqué dans les procédures AVRR, telles que le transport à l'aéroport et l'embarquement.
- Les conseillers au retour doivent être en mesure d'identifier et de traiter les cas où les migrants se voient refuser une procédure régulière, par exemple lorsqu'ils sont soumis à une détention ou à un éloignement sans évaluation individuelle de leur situation, ou lorsqu'ils sont automatiquement détenus pour ne pas remplir les conditions de séjour ou d'entrée, sans procédure régulière. En cas de violations graves, des mécanismes de remontée doivent être activés, qui peuvent inclure la référence à des cadres supérieurs et à des experts juridiques, et la coopération avec d'autres acteurs humanitaires ayant accès aux centres de détention. Lorsqu'il existe des preuves que les migrants ont été privés d'une procédure régulière, l'assistance en matière de consultation sur le retour doit être suspendue jusqu'à ce que les droits des migrants soient dûment protégés.

Dans la pratique



En Mauritanie, l'OIM offre des services AVRR aux migrants qui ne veulent pas ou ne peuvent pas rester dans le pays et décident de retourner dans leur pays d'origine. Il s'agit également des migrants qui se trouvent dans des centres de détention en raison de leur statut migratoire. Pour ce groupe de migrants, l'OIM a établi une méthodologie de travail qui permet la fourniture de consultation sur le retour en dehors des lieux de détention, en coopération avec les autorités nationales et les partenaires locaux. Les migrants qui expriment l'intention de retourner dans leur pays d'origine sont autorisés à participer à des consultations sur le retour en dehors des centres de détention, dans des endroits comme les centres d'hébergement, les hôpitaux et les locaux de la communauté ou de la société civile, en fonction de la situation et des ressources disponibles. En outre, l'OIM fournit une assistance humanitaire en cas de besoin, et les migrants reçoivent de la nourriture et un logement. Tout en étant fondée sur leur intérêt à choisir les options AVRR, la libération temporaire des migrants n'entraîne pas leur obligation de retour dans le cadre du programme AVRR, ni l'engagement de l'OIM dans des activités qui seraient en dehors du mandat AVRR (telles que la surveillance ou l'obligation de fournir des services de retour et de réintégration aux migrants qui ne sont pas disposés à les recevoir). Cette pratique de travail est basée sur un accord mutuel sur la mise en œuvre de l'AVRR entre l'OIM, les autorités nationales et locales, ainsi que les prestataires de services et la société civile, et implique une compréhension claire de la nature de l'AVRR, ainsi que des avantages et des normes associés. Cette pratique est également particulièrement importante, car elle contribue à offrir des alternatives à la détention aux migrants qui sont particulièrement vulnérables ou pour lesquels la détention serait particulièrement préjudiciable ou longue, tels que les migrants ayant des besoins liés à la santé, les migrants qui sont secourus en mer et doivent se rétablir, les enfants migrants de moins de 15 ans et les femmes (sur la base du fait que les locaux de détention ne sont pas adaptés à ces profils et que la détention les mettra en danger), et les migrants qui viennent de pays vers lesquels les autorités nationales ne seraient pas en mesure d'organiser seules les retours, ce qui entraîne une détention indéfinie.

4.2.2. Ressources utiles

- ▶ Nations Unies, Conseil des droits de l'homme, Rapport du Rapporteur spécial sur les droits de l'homme des migrants, François Crépeau (A/HRC/20/24 du 2 avril 2012)
- ▶ Plateforme pour la coopération internationale sur les sans-papiers, *la prévention et la lutte contre les vulnérabilités dans les politiques d'application de la loi sur l'immigration* (2021)
- ▶ Service jésuite des réfugiés, *Devenir vulnérable en détention* (2010)
- ▶ OIM, *Détention administrative aux Pays-Bas, Focus sur la migration*, (19)2 (été 2013)¹⁵⁶
- ▶ OIM, *International Migration Law informational note on international standards on immigration detention and non-custodial measures* (Genève, 2016)
- ▶ OIM, *Road Map on Alternatives to Migration Detention : Tools Series n° 1* (2020)
- ▶ OIM, *Advocating for Alternatives to Migration Detention : Tools Series n°2* (2021)

4.3. Consultation sur le retour à distance

4.3.1. Le contexte

La consultation à distance désigne toutes les modalités de prestation de consultation qui n'impliquent pas la présence physique du conseiller et du client au même endroit. La consultation à distance peut être fournie par audio uniquement (par téléphone ou par appels audio en ligne), par audio et vidéo (en utilisant différentes plateformes en ligne pour les appels vidéo), ou sans vidéo ou audio (par SMS ou e-mail, par exemple). Le recours à la consultation sur le retour à distance a progressivement augmenté au fil des ans, car cette pratique s'est avérée particulièrement utile pour remédier à certains inconvénients de la consultation physique, notamment les trajets domicile-travail longs/coûteux pour se rendre au lieu de consultation, la difficulté de trouver un lieu de consultation pouvant convenir aux migrants et aux conseillers, et l'impossibilité de faciliter le contact des migrants avec les conseillers au retour et à la réintégration dans les pays d'origine sans recourir à la technologie. Il a été observé que la consultation à distance est particulièrement appréciée par les migrants qui se sentent plus à l'aise de ne pas divulguer leur identité au stade initial de la consultation ; les migrants qui vivent dans des contextes où la consultation en personne serait difficile à organiser, pour des raisons de sécurité ou de distance géographique ; ceux qui vivent dans des contextes où la confidentialité ne peut pas être (pleinement) assurée ou qui craignent d'être vus en train de chercher une consultation sur le

¹⁵⁶ Voir <https://publications.iom.int/books/focus-migration-voluntary-return-and-reintegration-0>.

retour ; et les migrants qui ne sont pas ou ne sont que partiellement mobiles, y compris les migrants âgés, les migrants handicapés ou les parents qui doivent concilier la vie familiale et les obligations de garde avec des séances de consultation. La pandémie de COVID-19 a en outre déclenché le besoin impérieux de trouver des alternatives à la consultation physique dans un délai relativement court, afin de préserver la santé et la sécurité et de se conformer aux restrictions imposées pour contenir la pandémie.

La prestation de consultation sur le retour à distance s'est avérée particulièrement bénéfique pour combler le fossé entre le pays d'origine et le pays de transit/destination pendant le processus de prise de décision sur le retour, ainsi que les phases de retour et de réintégration. Grâce à la technologie, les migrants ont la possibilité de communiquer avec des conseillers dans leur pays d'origine, qui peuvent leur donner un aperçu de la situation actuelle dans le pays, expliquer en détail l'assistance qui peut être fournie à leur retour et les modalités d'accès à celle-ci, et également apporter des informations sur d'autres prestataires de services locaux qui peuvent fournir une consultation ou des services supplémentaires dans la région où le migrant retourne. Il est important de noter que la consultation à distance avec des conseillers dans les pays d'origine permet souvent des approches culturellement sensibles et contribue à neutraliser les barrières linguistiques.

Difficulté	Solution proposée
<p>La fracture numérique, qui repose sur des facteurs tels que la faible alphabétisation (technologique), le manque d'accès à des dispositifs technologiques performants et une connectivité faible/limitée, peut affecter la capacité des migrants et des conseillers à recevoir et à fournir des consultations à distance.</p>	<p>Les programmes de consultation sur le retour doivent renforcer la capacité des conseillers à utiliser la technologie à des fins de consultation. En outre, des activités de renforcement des capacités et de plaidoyer auprès des donateurs et des autorités devraient être incluses, afin que l'équipement technologique nécessaire soit fourni aux conseillers et aux migrants, par exemple en mettant en place des salles équipées dans les centres de consultation, les centres de transit ou de détention et dans d'autres installations. Lors de la mise en place de services de consultation à distance, il est également important d'identifier et d'utiliser les plateformes, les applications et, en général, la technologie la plus populaire et la plus accessible par la population migrante. Les programmes de consultation peuvent également inclure une offre de rechargement des téléphones portables pour les migrants qui ne peuvent pas accéder à la consultation en raison de leurs ressources financières limitées.</p>

Difficulté	Solution proposée
<p>En raison de la nature même des séances de consultation à distance, il peut être difficile de faire preuve d'empathie et d'établir un échange d'informations efficace entre le migrant et le conseiller.</p>	<p>Le style de communication doit être adapté à l'environnement à distance¹⁵⁷. Il varie en fonction de la configuration à distance ; le style de communication peut inclure, entre autres, le fait de parler à un rythme plus lent, d'appliquer des compétences d'écoute active et de posséder des compétences de dépannage pour résoudre les problèmes techniques et les interruptions, à la fois d'un point de vue technique et d'un point de vue de la communication. La durée et la fréquence des séances de consultation doivent également être adaptées à l'environnement à distance, les séances étant généralement plus courtes et plus fréquentes.</p> <p>Utiliser les deux modes de conseil, en ligne et en personne, lorsque c'est possible, présente des avantages et contrebalance les inconvénients qui y sont associés. Adopter des réunions en personne pour intégrer la consultation à distance (en particulier au début et/ou à la fin du processus de consultation) peut être particulièrement utile pour renforcer la confiance et la compréhension mutuelle, ce qui s'avère particulièrement difficile lorsque l'on s'appuie uniquement sur la consultation à distance.</p>
<p>La prestation de consultations à distance aux migrants qui ne parlent pas la même langue que le conseiller peut nécessiter une attention particulière, notamment en ce qui concerne les aspects organisationnels liés à la réservation ou à l'engagement d'interprètes ou de médiateurs culturels dans des délais très courts, étant donné que les séances de conseil à distance peuvent se dérouler de manière plus spontanée que les séances de conseil physique, puisqu'elles nécessitent moins de préparation logistique.</p> <p>Le degré élevé de flexibilité parmi par la consultation à distance (en termes de calendrier, de durée et de durée des séances de consultation) peut entraîner une perte de contrôle sur le processus et peut déclencher un certain niveau de détresse et de frustration chez le migrant et le conseiller.</p>	<p>Pour les programmes offrant des consultations à distance, l'implication des conseillers des pays d'origine peut être particulièrement bénéfique et avantageuse, également pour surmonter les obstacles logistiques posés par l'interprétation.</p> <p>Si cela n'est pas possible, les compétences nécessaires pour fournir une interprétation lors d'une séance de consultation à distance doivent faire partie des activités conjointes de renforcement des capacités entre les conseillers et les interprètes/médiateurs interculturels.</p> <p>Il est important d'établir des règles d'engagement claires entre le migrant et le conseiller lorsqu'il s'agit de consultation à distance, en ce qui concerne, par exemple, les créneaux horaires auxquels la communication peut avoir lieu, ainsi que la fréquence et la nature de la communication et des canaux qui peuvent être utilisés. Les conseillers et les migrants doivent élaborer ces règles d'engagement conformément aux principes de consultation sur le retour et en fonction de leurs préférences afin de s'assurer que la communication est respectueuse de l'espace et du temps privés et ne génère pas de stress inutile.</p>

¹⁵⁷ Pour obtenir des informations exhaustives à ce sujet, veuillez vous référer au document de l'OIM, *Internal Guidelines for Remote MHPSS Working Modalities* (Baghdad, 2020).

Difficulté	Solution proposée
Même si la consultation à distance peut être particulièrement appropriée pour les migrants handicapés physiques, car elle aide à surmonter les obstacles physiques, il peut être difficile pour les migrants ou les conseillers handicapés de participer efficacement à la séance de consultation.	Les différentes applications et plateformes offrent différentes fonctionnalités qui peuvent faciliter l'accès à la consultation en ligne , notamment l'accessibilité pour les participants aveugles utilisant des lecteurs d'écran, la possibilité de générer des sous-titres et des légendes en direct, et la possibilité de naviguer uniquement au clavier, entre autres.
Pendant la consultation à distance (en particulier lorsqu'elle est dispensée sans le soutien d'une webcam), le conseiller peut ne pas être entièrement sûr de l'identité de la personne à qui il parle . En d'autres termes, les conseillers peuvent ne pas être sûrs que les personnes avec lesquelles ils communiquent sont bien les migrants qu'ils avaient l'intention de conseiller.	Afin d'éviter ce risque, au début de la séance, les conseillers doivent établir l'identité des migrants . Si les migrants ne parviennent pas à confirmer leur identité ou s'ils sont soupçonnés de prétendre être quelqu'un d'autre, les conseillers doivent les informer qu'ils ne poursuivront pas la séance et, si nécessaire, mettre fin à l'appel.

LES LIMITES DE LA CONSULTATION

- Les aspects de la protection des données doivent être réglés avec l'aide d'experts informatiques et juridiques afin de s'assurer que la consultation à distance respecte les normes de protection des données, en particulier en ce qui concerne les données partagées par et avec les plateformes et applications en ligne.
- Des procédures opérationnelles standard spécifiques pour la consultation à distance doivent être créées, afin de s'assurer que des procédures et des normes ont été mises en place pour les aspects clés le programme de consultation sur le retour, telles que la collecte du consentement éclairé des migrants et l'évaluation du pouvoir d'action des migrants et de leur capacité à prendre une décision éclairée.

Dans la pratique



En 2019, l'OIM Allemagne a lancé un projet axé sur la consultation virtuelle, qui permet aux migrants vivant en Allemagne de contacter le personnel de l'OIM via les médias sociaux et les services de messagerie en ligne dans les pays d'origine pour la consultation AVRR. Grâce à cette approche innovante et culturellement sensible, les locuteurs natifs des bureaux de l'OIM dans 20 pays participants fournissent des informations claires sur la situation dans les pays d'origine, ainsi que sur la variété et les détails techniques des programmes d'aide au retour fournis par le gouvernement allemand. Grâce au projet de consultation virtuelle, les migrants reçoivent également un aperçu des possibilités de réintégration dans leur pays d'origine, qui peuvent inclure, entre autres, une assistance financière pour la création d'une entreprise, un soutien pour le logement ou les besoins médicaux, une consultation psychosociale ou une consultation sur l'emploi. Grâce à la consultation virtuelle, l'OIM a pu atteindre les communautés de migrants et des multiplicateurs importants qui n'avaient pas été atteints auparavant avec la structure de consultation et les canaux d'information sur l'AVRR traditionnels en Allemagne. Il est important de noter que le personnel de l'OIM dans les pays d'origine est formé aux programmes de retour existants financés par le gouvernement allemand, à la structure de consultation en Allemagne et aux processus administratifs pour les migrants résidant en

Allemagne qui souhaitent demander l'AVRR. Du matériel de formation, comprenant un document sur les questions fréquemment posées, des présentations spécifiques à chaque pays et des questions directrices pour le conseil, a été élaboré et distribué à cette fin.

L'expérience de l'OIM en Allemagne confirme à nouveau que la valeur ajoutée de la consultation à distance avec les pays d'origine repose sur le fait que les informations sont transmises aux migrants de manière claire et culturellement sensible par des professionnels résidant et travaillant dans le pays d'origine qui connaissent bien les différentes possibilités de réintégration disponibles. De plus, en cas de retour, les migrants recevront des conseils de réintégration offerts par le(s) même(s) professionnel(s) qui les ont aidés au stade pré-départ. Cela contribue grandement à la continuité des services fournis, car le dossier est transféré en douceur sans interruption des services et les risques de déconnexion dans la circulation des informations clés pour le retour et la réintégration sont considérablement réduits. Cette pratique augmente également la confiance des migrants dans le processus de retour et de réintégration, car ils se voient attribuer un point focal de réintégration auquel ils peuvent se familiariser avant le retour et sur lequel ils peuvent ensuite compter pendant le processus de réintégration.

4.3.2. Ressources utiles

- ▶ OIM, *Internal Guidelines for Remote MHPSS Working Modalities* (2020)¹⁵⁸
- ▶ Consultation virtuelle sur le retour et la réintégration : un outil en ligne pour des décisions éclairées (webinaire, 28 octobre 2020)¹⁵⁹

4.4. Consultation sur le retour fournie par des conseillers/équipes mobiles

4.4.1. Le contexte

Parmi les activités de sensibilisation, le déploiement d'équipes mobiles (également appelées « unités mobiles ») est l'une des modalités de prestation de services qui permet aux fournisseurs de services de se déplacer là où se trouvent les bénéficiaires potentiels, et sont ainsi en mesure de s'adresser à des groupes ou individus qui ne peuvent pas être facilement atteints par d'autres services¹⁶⁰. Les équipes mobiles sont largement utilisées pour la fourniture de services vitaux, tels que des soins médicaux, et pour l'identification et la protection des victimes de la traite et de la violence sexiste. Une équipe mobile bien équilibrée comprend des membres de

¹⁵⁸ Voir <https://returnandreintegration.iom.int/en/resources/guideline/internal-guidelines-remote-mhpss-working-modalities>.

¹⁵⁹ Ce webinaire peut être consulté à l'adresse <https://returnandreintegration.iom.int/en/learning/webinars/virtual-return-and-reintegration-counselling-online-tool-supporting-informed>.

¹⁶⁰ International Rescue Committee, *Guidelines for Mobile and Remote Gender-Based Violence (GBV) Service Delivery* (New York, 2018).

différents genres et avec différents niveaux d'expérience. Les équipes mobiles sont considérées comme une modalité de prestation de services qui devrait compléter – plutôt que remplacer – d'autres services et sont particulièrement utiles lorsque la population cible est dispersée, située dans des localités éloignées, très mobile ou inaccessible autrement. Ce n'est que dans des cas exceptionnels que des équipes mobiles peuvent remplacer les services traditionnels (non mobiles), comme dans le contexte d'une crise humanitaire ou d'urgences, ou dans toute autre situation où d'autres services n'existent pas, ne peuvent pas être créés ou ne peuvent pas fonctionner.

Dans le contexte de la consultation sur le retour et de l'assistance, des équipes/ conseillers mobiles peuvent être déployés dans plusieurs zones géographiques, dans le but de mieux faire connaître la disponibilité des services de consultation au retour et de s'assurer que la localisation des migrants ne les empêche pas d'accéder à ces services s'ils le souhaitent.

Difficulté	Solution proposée
<p>Les équipes mobiles peuvent ne pas être adaptées à certaines situations, telles que celles où les normes de sécurité minimales ne peuvent pas être garanties, dans les zones qui sont déjà suffisamment desservies par d'autres services, ou lorsque les conditions sont appropriées pour la mise en place de services non mobiles plutôt que mobiles.</p>	<p>La création et le déploiement d'équipes mobiles impliquent un certain effort logistique et financier, et doivent être basés sur une évaluation de la faisabilité et une cartographie de la présence de bénéficiaires potentiels¹⁶¹, afin de renseigner l'organisation du travail des équipes mobiles.</p>
<p>Les équipes mobiles ont besoin d'une organisation et de mécanismes de coordination solides, y compris pour la gestion à distance, dont l'absence peut entraîner une prestation de services chaotique et insatisfaisante, des risques pour la réputation ainsi que des risques pour la sécurité.</p>	<p>La structure de gestion et les rapports doivent être clairement décrits, et des protocoles de rapports périodiques doivent être établis. Ceux-ci peuvent s'appuyer, par exemple, sur l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) pour rendre compte périodiquement aux superviseurs de l'emplacement et de la zone couverte par l'équipe mobile, des services fournis, de la situation en matière de sécurité et d'autres détails. En outre, l'accès aux systèmes et aux bases de données de gestion de cas en ligne doit également être possible pour les équipes mobiles, afin que les informations collectées pendant le déploiement puissent être stockées et utilisées en toute sécurité, en contournant les lacunes liées à l'utilisation, à la collecte et à la transmission des documents.</p>

¹⁶¹ Dans les Balkans occidentaux, comme dans d'autres régions du monde, la matrice de suivi des données (DTM) de l'OIM a suivi la présence de migrants en dehors des installations d'accueil temporaire pour estimer la taille de cette population. Ces informations sont très utiles pour mobiliser des ressources pour répondre aux besoins humanitaires de la population migrante et également pour éclairer l'activité des équipes mobiles fournissant différents types de services. Pour plus d'informations sur les rapports de la DTM sur la population migrante, veuillez visiter la page <https://dtm.iom.int/reports>.

Difficulté	Solution proposée
<p>Le déploiement d'équipes mobiles peut exposer le personnel à un risque de rejet ou d'hostilité de la part des membres de la communauté.</p>	<p>En fonction des zones géographiques et des communautés concernées, il peut être nécessaire de préparer le déploiement d'équipes mobiles en sécurisant les points d'entrée, par exemple en organisant des réunions préliminaires avec les dirigeants de la communauté (des communautés d'accueil et des communautés de migrants) ainsi qu'avec les autorités locales. L'acceptation de l'équipe mobile par les communautés d'accueil et de migrants dépend également du comportement et du code vestimentaire de l'équipe, qui doivent être respectueux et culturellement sensibles. En outre, les membres de l'équipe mobile doivent toujours être identifiables, en emportant avec eux des documents ou d'autres équipements qui les identifieront et définiront leur affiliation.</p> <p>L'inclusion d'activités de cohésion sociale, parallèlement aux services fournis à la communauté des migrants, peut également aider à surmonter l'hostilité. Il est également toujours important de mettre en place un protocole de sécurité en cas d'escalade des hostilités.</p>
<p>Étant dispersée sur le territoire et n'ayant souvent qu'un accès limité aux services primaires, la population migrante est susceptible d'avoir un large éventail de besoins qui vont au-delà de la consultation sur le retour et qui doivent souvent être priorités en raison de leur nature salvatrice. Il peut s'agir, entre autres, de besoins liés à la santé et de besoins de protection.</p>	<p>Une bonne solution peut être de faire correspondre le travail des équipes/conseillers mobiles de consultation sur le retour avec des unités mobiles fournissant différents services, tels que les interprètes ou les médiateurs interculturels, des experts en protection (en fonction de la charge de travail prévue ; ceux-ci peuvent inclure la protection de l'enfance, la violence sexiste ou d'autres experts en protection), des professionnels de la santé, des fournisseurs de soutien psychosocial, des acteurs humanitaires et autres. Cela permet de répondre en priorité aux besoins urgents de la population migrante et peut également faciliter l'optimisation des ressources en s'appuyant sur une mutualisation du transport, des équipements ainsi que des services d'interprétation et de médiation interculturelle. Il est important de souligner que les différents services offerts au sein d'une même unité mobile doivent partager les mêmes principes d'assistance ou des principes compatibles. Un autre aspect crucial de cette approche est la nécessité d'un renforcement conjoint des capacités des conseillers au retour et des autres membres de l'unité mobile, afin de s'assurer que les membres de l'unité mobile sont au courant de tous les services offerts et des modalités de travail respectives.</p>

LES LIMITES DE LA CONSULTATION

- **Des protocoles de sécurité standard doivent être créés et appliqués** afin de protéger la vie et le bien-être des membres de l'équipe et des bénéficiaires des conseils, et doivent inclure des mécanismes de communication avec les gardes de sécurité, les superviseurs et les autorités, ainsi que des actions à entreprendre en cas de danger. La capacité du personnel doit être renforcée par des formations et la fourniture de l'équipement nécessaire.
- **Les équipes mobiles doivent s'efforcer d'assurer la continuité des soins et de la responsabilité**, même lorsque la population migrante est mobile ou difficile à atteindre. Cela peut être possible en fournissant à tous les migrants ayant accès à des services de consultation des canaux multiples pour contacter des conseillers (par exemple, numéro de téléphone, contacts sur les réseaux sociaux ou sur le Web, adresse des bureaux physiques) dans la région ou le pays, ou même dans les pays voisins, en fonction de la situation et du niveau de mobilité de la population.
- La fourniture d'**une assistance humanitaire ne peut jamais être subordonnée** à l'acceptation d'options de consultation ou de retour volontaire.

Dans la pratique



Le programme régional AVRR de l'OIM pour les Balkans occidentaux englobe une approche standard dans les pays et territoires de la région tout en reconnaissant les spécificités de chacun d'entre eux, y compris en ce qui concerne la réponse de sensibilisation à l'AVRR. En Bosnie-Herzégovine, par exemple, malgré tous les efforts déployés pour fournir un hébergement satisfaisant dans les installations d'accueil, un nombre important de migrants restent en dehors du système d'accueil et finissent très souvent par rester dans des zones reculées. C'est pourquoi, depuis 2020, l'OIM a déployé des équipes mobiles qui ont permis un large accès à l'information, ainsi qu'aux services et à l'orientation vers des prestataires de services pour tous les migrants qui pourraient autrement ne pas avoir accès à l'information et/ou aux services dont ils ont besoin. À ce jour, 10 équipes mobiles sont opérationnelles en Bosnie-Herzégovine, couvrant quatre zones de pays où résident les migrants. L'expérience de l'OIM avec des équipes mobiles en Bosnie-Herzégovine a montré que la synergie entre les différents services et la coopération avec les différents acteurs sont des éléments essentiels pour des équipes mobiles efficaces et efficientes. En Bosnie-Herzégovine, les équipes mobiles de sensibilisation de l'OIM sont en fait connectées aux services médicaux, aux services de protection, aux services de santé mentale et soutien psychosocial, aux fournisseurs de nourriture et de biens non alimentaires, et chaque équipe mobile comprend du personnel avec des profils et des rôles différents.

En ce qui concerne l'AVRR, l'activité des équipes mobiles est axée sur l'approche directe des migrants, la fourniture d'informations et de conseils sur l'AVRR et l'orientation des migrants intéressés vers le bureau AVRR le plus proche pour plus de conseils, d'enregistrement et d'assistance. Tout le personnel AVRR est reconnaissable, grâce à des tenues et des panneaux orange, qui permettent aux migrants intéressés de les repérer et de les approcher facilement. En plus de brochures d'information disponibles dans différentes langues, les équipes mobiles offrent également la possibilité de se renseigner sur les outils et applications en ligne existants développés pour faciliter l'accès à l'AVRR. L'application Support for Migrants (Soutien aux migrants) fournit aux migrants les conseils les plus récents sur les services du gouvernement, des Nations Unies et des ONG, où qu'ils

se trouvent dans les Balkans occidentaux, et fournit également des informations clés sur l'AVRR. En outre, l'application Migrant Registration Application (MIRA) offre aux migrants la possibilité de demander anonymement des informations sur les programmes de retour et de réintégration pour un pays spécifique ou de laisser leurs coordonnées afin qu'ils puissent être dirigés vers un centre de consultation local sur le retour et être enregistrés pour le retour volontaire (voir également la [section 1.5](#)).

4.4.2. Ressources utiles

- ▶ Différent et égal, *Mobile Units Service Standards for the Identification and Referral of Victims/Potential Victims of Trafficking* (2019)
- ▶ International Rescue Committee, *Guidelines for Mobile and Remote Gender-Based Violence (GBV) Service Delivery* (2018)

4.5. Consultation sur le retour dans les situations d'urgence

4.5.1. Le contexte

Dans les pays confrontés à des risques naturels, à des conflits ou à d'autres types de situations d'urgence, la population en général, ainsi que les migrants qui sont temporairement présents, sont susceptibles d'être exposés à des menaces pour leur vie et leur sécurité, y compris à la violence, à l'exploitation et aux mauvais traitements (VEA), ainsi que de manquer de nourriture et d'abris et d'avoir des problèmes d'accès aux services médicaux et à l'éducation. Les situations d'urgence sont également susceptibles de conduire à des déplacements massifs de la population locale et de ressortissants étrangers, qui pourraient essayer de se déplacer vers des zones plus sûres à l'intérieur et à l'extérieur du pays.

Dans de telles situations, la fourniture de services de retour volontaire¹⁶² peut être intégrée à la réponse humanitaire parmi la gamme de solutions durables¹⁶³, dans le but de fournir des options sûres pour le retour des migrants prêts à retourner dans leur pays d'origine. En fait, dans certains contextes humanitaires, les options de retour volontaire peuvent répondre à l'impératif de sauver des vies, en renvoyant les migrants dans des pays plus sûrs. En raison des spécificités du contexte humanitaire, les programmes de retour volontaire et les programmes de consultation sur le retour sont adaptés pour répondre aux besoins humanitaires de la population auxquels ils viennent en aide. Cela devrait inclure, entre autres, la mise en œuvre de solides voies d'orientation croisée avec d'autres acteurs humanitaires, en particulier ceux qui travaillent dans la protection, pour l'assistance aux migrants extrêmement vulnérables et des procédures plus rapides pour l'orientation/la gestion des cas.

¹⁶² Dans le contexte de crise humanitaire, l'OIM utilise le « retour humanitaire volontaire » (VHR).

¹⁶³ OIM, *The Progressive Resolution of Displacement Situations* (Genève, 2016).

Difficulté	Solution proposée
<p>Les dangers imminents pour la vie et la sécurité qui caractérisent les contextes humanitaires déterminent le temps limité disponible pour la consultation, ainsi que les ressources limitées pour répondre aux besoins et aux vulnérabilités d'une grande partie de la population migrante.</p>	<p>La consultation sur le retour peut être adaptée afin de répondre aux difficultés relatives au contexte d'urgence et de contribuer à sauver des vies. Par exemple, il pourrait ne pas être possible d'appliquer une méthodologie de gestion de cas étendue, qui sera réservée à la population la plus vulnérable. Le soutien réduit fourni au stade du retour doit être dûment compensé par des approches de gestion de cas plus soutenues et des ressources mises à disposition au cours de la phase de réintégration plus importantes.</p>
<p>En raison du danger immédiat et du calendrier serré, les conseillers se voient souvent fournir leurs services à de grands groupes de migrants en même temps. Cela peut poser des problèmes à la qualité de la consultation et peut également exposer les conseillers à des risques pour leur sécurité.</p>	<p>Il est important que les conseillers aient des connaissances de base sur la gestion des foules et essaient d'éviter/d'empêcher d'être dangereusement encerclés ou dépassés. Cela comprend, entre autres, la décomposition de la foule en groupes plus ou moins homogènes (par exemple, en fonction de la nationalité ou du profil), de sorte que les groupes soient plus petits et qu'ils partagent tous des intérêts communs en ce qui concerne les informations qu'ils vont recevoir. Lorsque le temps est compté, les informations fournies sont classées par ordre de priorité en fonction de leur pertinence et les migrants sont informés des limites de la consultation fournie dans un tel contexte.</p>
<p>Il peut être extrêmement difficile d'identifier et de répondre à la vulnérabilité et aux besoins de tous les migrants disposés au retour, car ces vulnérabilités sont exacerbées par la crise humanitaire à la fois en termes de taille de la population touchée et de la gravité des dangers auxquels ils sont exposés.</p>	<p>Le personnel peut être préparé et déployé pour effectuer un examen rapide et une évaluation de la vulnérabilité, qui sont moins exhaustifs que les évaluations traditionnelles. Sur la base de cet examen rapide, une évaluation approfondie de la vulnérabilité peut être menée auprès des migrants qui présentent des risques plus élevés d'être exposés à la violence, à l'exploitation et aux mauvais traitements et à des violations de leurs droits.</p>
<p>Les situations d'urgence se caractérisent par une fluidité extrême, avec des niveaux de sécurité changeant rapidement et des menaces qui apparaissent soudainement.</p>	<p>Les programmes de consultation sur le retour doivent tenir compte de la volatilité du contexte dans lequel ils opèrent et maintenir une communication constante avec les principales parties prenantes, y compris les autorités nationales et les acteurs humanitaires, afin de se préparer et de réagir à tout changement soudain.</p>

LES LIMITES DE LA CONSULTATION

- Dans les situations d'urgence, les acteurs étatiques et non étatiques peuvent tenter de faire pression, d'influencer ou d'intimider les prestataires de services de consultation sur le retour, par exemple en imposant de lourdes restrictions à l'accès aux bénéficiaires et une lourde bureaucratie, entre autres. L'assistance au retour doit être fournie sur la base d'un impératif humanitaire et dans le **plein respect des principes humanitaires** d'humanité, d'impartialité, de neutralité et d'indépendance¹⁶⁴, ainsi que des principes à la base de la prestation de consultation sur le retour.
- Même si, dans des contextes d'urgence, les consultations sur le retour sont susceptibles d'être adaptées pour répondre à la situation d'urgence et de danger imminent, les normes relatives à l'aide à la réintégration doivent être respectées et un examen approprié de la vulnérabilité pour la fourniture ou l'orientation vers des services de protection au retour doit être effectué.

Dans la pratique



En Libye, il est particulièrement difficile pour les migrants bloqués ou vulnérables d'accéder à des solutions sûres, dignes et durables. Le programme de retour humanitaire volontaire et de réintégration de l'OIM a été lancé pour offrir aux migrants la possibilité de retourner volontairement dans leur pays d'origine, lorsque les services de protection ne peuvent plus être fournis. Le retour humanitaire volontaire et la réintégration sont offerts aux migrants qui ont été déplacés ou se sont retrouvés dans des situations vulnérables, comme une arrestation, la détention arbitraire et l'exploitation en raison de la détérioration de la situation sécuritaire liée au conflit et à l'instabilité en cours.

Le programme de retour humanitaire volontaire et de réintégration¹⁶⁵ fournit des services de sensibilisation, une hotline d'information, des consultations sur le retour individuel et un examen de la vulnérabilité, une assistance directe immédiate, une assistance pour obtenir des documents de voyage, des dépistages de la nationalité et d'autres services consulaires, des bilans de santé avant le départ et une assistance au départ et au transport. En outre, il propose des consultations conjointes et des renvois croisés avec d'autres agences des Nations Unies et des organisations locales et internationales, y compris le HCR, la coordination avec les pays d'origine et les missions d'accueil de l'OIM pour le continuum de soins aux migrants ayant des besoins spécifiques tels que les victimes de la traite, ainsi que la coordination de l'aide à l'arrivée et à la réintégration.

Des instruments et des mécanismes de coordination ad hoc ont été créés pour conseiller les rapatriés potentiels en coordination avec le HCR afin d'évaluer les risques auxquels les migrants pourraient être confrontés en Libye et de les informer des services de protection disponibles dans le pays, y compris leurs droits spécifiques relevant du mandat du HCR.

¹⁶⁴ Voir également le document OIM, [Politique humanitaire de l'OIM : Principes pour l'action humanitaire](#) (12 octobre 2015).

¹⁶⁵ « Le retour humanitaire volontaire et de réintégration est basé sur l'approche AVRR mais appliqué dans des contextes humanitaires. Le retour humanitaire volontaire et la réintégration représentent souvent une mesure vitale pour les migrants bloqués ou en détention. À l'instar des principes et des objectifs de l'AVRR, l'approche de l'OIM à l'égard du retour humanitaire volontaire et de la réintégration est basée sur le respect des droits des migrants, y compris le droit au retour, et la fourniture d'informations en temps voulu, impartiales et fiables sur le processus de retour et de réintégration, pour garantir que les migrants peuvent prendre une décision éclairée sur le retour ou non. Il est également accompagné d'examen médicaux et de vulnérabilité pour s'assurer que les garanties appropriées sont mises en place tout au long du processus de retour et de réintégration. » Voir le document OIM, [Return and Reintegration Key Highlights 2020](#) (Genève, 2021).

Le processus de retour humanitaire volontaire et de réintégration suit une approche de protection humanitaire intégrée lors de la fourniture d'une assistance au retour volontaire. Le personnel du retour humanitaire volontaire et de réintégration travaille en étroite collaboration avec les équipes spécialisées dans la protection, l'assistance sanitaire et la santé mentale et le soutien psychosocial pour identifier les besoins et fournir une assistance qui aide à sauvegarder la sécurité et le bien-être des migrants, en particulier ceux qui sont vulnérables (y compris les enfants non accompagnés et migrants, les personnes âgées et les personnes ayant des besoins médicaux et spéciaux) pendant leur séjour et leur transport hors de Libye.

La composante de réintégration dans le cadre du programme de retour humanitaire volontaire et de réintégration fournit un soutien pour répondre aux besoins psychosociaux, ainsi qu'aux besoins socio-économiques de tous les migrants qui retournent volontairement dans leur pays d'origine.

4.5.2. Ressources utiles

- ▶ OIM, La résolution progressive des situations de déplacement (2016)¹⁶⁶

¹⁶⁶ Voir le document www.iom.int/sites/g/files/tmzbd1486/files/our_work/DOE/humanitarian_emergencies/Progressive-Resolution-of-Displacement-Situations.pdf.

Boîte à outils
pour la
consultation
sur le retour

5



**Éléments clés d'un
programme de
consultation responsable**

Module 5 : Éléments clés d'un programme de consultation¹⁶⁷ responsable

Sommaire

Ce module présente certains éléments clés qui doivent être pris en compte lors de la mise en œuvre d'un programme de consultation sur le retour, car ils contribuent à la responsabilité du programme envers la population migrante, les autorités et les parties prenantes impliquées dans le processus de retour ainsi que les donateurs des communautés locales, nationales et internationales. Ces éléments permettent au programme de consultation de communiquer et de s'engager efficacement avec les partenaires, les parties prenantes et les migrants en adoptant une approche inclusive ; de surveiller et d'évaluer ses performances et de faciliter les processus d'apprentissage ; et de s'assurer que les conseillers au retour sont au mieux en mesure de fournir des consultations.

Objectifs de la formation

- comprendre certains des aspects clés qui sont essentiels lors de la mise en œuvre d'un programme de consultation sur le retour responsable ;
- comprendre que le partenariat et la coopération sont indispensables au fonctionnement des services de consultation sur le retour et analyser le paysage de la coopération dans lequel le programme de consultation se déroule ;
- appliquer des outils et des techniques pour favoriser la responsabilité du programme, qui comprennent des outils de S&E, des mécanismes de retour d'information et de plainte, ainsi que des mesures spécifiques pour favoriser l'inclusion.

Messages clés

- La responsabilité envers les migrants, ainsi qu'envers les partenaires, les parties prenantes, les donateurs et les organisations fournissant des services de consultation, est un principe clé dans la mise à disposition de consultation sur le retour et la responsabilité doit être assurée par de multiples instruments et approches.

Groupes cibles

- Coordinateurs des services de consultation sur le retour

Outils

- [Outil 5.1 : Aperçu des parties prenantes](#)
- [Outil 5.2 : Suivi et évaluation](#)

¹⁶⁷ Pour une explication du principe de responsabilité, consulter les sections 1.2 et 2.2.

5.1. Coordination et partenariat

Documents utiles pour cette section :

- ▶ OIM, *Manuel sur la réintégration* (p. 22, section sur la cartographie des parties prenantes ; p. 147, section sur l'engagement des parties prenantes, le renforcement des capacités et l'appropriation)
- ▶ Principes des Nations Unies sur la protection des données personnelles et de la vie privée sur les transferts
- ▶ *Manuel de protection des données de l'OIM*

La consultation sur le retour ne doit jamais être un service autonome fourni séparément des autres services existants ciblant les migrants qui ne veulent pas ou ne peuvent pas rester dans le pays d'accueil/de transit, mais elle doit trouver une place dans l'approche de gestion des dossiers, en particulier pour les migrants vulnérables (voir également la [section 2.4 : Prestataires de consultation sur le retour et leur rôle dans l'approche de gestion des dossiers](#)), ainsi que dans la configuration plus large de gestion des migrations du pays. Une approche interministérielle et l'appropriation gouvernementale, ainsi que le partenariat et la coopération, sont parmi les principes clés à la base des activités de retour et de réintégration, car ils permettent des approches cohérentes et harmonisées de gestion et de protection des migrations.

Dans le contexte des services liés au retour, la coordination et le partenariat devraient toujours s'efforcer d'impliquer les acteurs des pays d'origine et de destination/de transit dans l'effort visant à promouvoir des pratiques pour le retour sûr et digne et la réintégration durable des migrants. En outre, les rôles et les responsabilités des différentes agences impliquées, ainsi que des différents segments de la société civile, devraient être reconnus et capitalisés, en reconnaissance de la complémentarité des actions menées par chaque acteur (voir également [l'outil 5.1 : Aperçu des parties prenantes](#)).

L'existence de procédures formelles et informelles pour l'interaction des différents organismes et services peut faciliter la coopération inter-agences et fournit la base pour que les conseillers au retour effectuent leur travail de manière harmonisée avec d'autres acteurs. Il est, en général, recommandé de négocier et d'adopter des instruments de coopération inter-agences entre les parties prenantes au retour et à la migration (tels que des mémorandums d'accord, des directives générales, des cadres communs de coopération) pour définir des pratiques et des procédures de coordination spécifiques dans le contexte du retour, sur la base des cadres juridiques internationaux et nationaux. Si cela n'est pas possible, les parties prenantes au retour sont encouragées à améliorer leurs relations de travail et à coordonner leur travail par le biais de plateformes et de réseaux ad hoc.

Des sessions d'information conjointes et des événements de renforcement des capacités réunissant des prestataires de consultation sur le retour et d'autres parties prenantes au retour et à la migration sont également très importants et devraient être organisés périodiquement. Les réunions de haut niveau peuvent faciliter la coordination inter-agences et soutenir la négociation des rôles et des responsabilités en matière de gestion des migrations et de protection des migrants, tandis que les sessions opérationnelles peuvent favoriser la compréhension mutuelle des procédures et des normes de retour et de consultation, définir les rôles au sein des mécanismes de gestion des dossiers et consolider les voies d'orientation auxquelles la consultation sur le retour pourrait se connecter, ainsi que récolter les relations personnelles et le réseautage.

Considérations sur la protection et le partage des données



Le partenariat et le travail conjoint effectués par différents acteurs peuvent également impliquer le partage d'informations, y compris sur les migrants participant aux activités de consultation sur le retour, ou bénéficiant des options AVRR. En règle générale, les prestataires de consultation sur le retour ne doivent pas partager les données personnelles des migrants avec un tiers sans le consentement éclairé des migrants à des fins spécifiques et sous la garantie que le tiers offre une protection appropriée pour les données personnelles. Ces données personnelles peuvent inclure toute information divulguée par les migrants pendant la consultation ou toute information divulguée par des tiers dans le cadre du processus de consultation sur le retour, ainsi que le résultat du processus de consultation et les prochaines étapes décidées par les migrants en ce qui concerne leurs voies de migration. Cette mesure répond au principe de respect des droits des migrants à la vie privée et à la protection de leurs données, ainsi qu'à la prévention de tout préjudice. Chaque fois qu'il est demandé de partager des données personnelles relatives à un ou plusieurs migrants assistés, les conseillers au retour doivent toujours discuter de cette question avec leurs superviseurs, ainsi qu'avec les migrants, qui sont les propriétaires de leurs informations personnelles et qui doivent être autorisés à exercer leur pouvoir lorsqu'il s'agit de la façon dont ces informations sont partagées et utilisées. Consulter des services juridiques ou des experts pour obtenir des conseils supplémentaires est également recommandé.

Il est important de garder à l'esprit que même les données agrégées peuvent inclure des informations qui pourraient indirectement permettre l'identification par des tiers d'un ou de plusieurs migrants en tant qu'individus. Pour cette raison, même lors de la diffusion de statistiques et de données agrégées, il est important de vérifier que ces données sont dûment anonymisées, en particulier dans le cas des migrants en situation de vulnérabilité.

Les questions de protection et de partage des données étant particulièrement complexes, il est important que les conseillers au retour connaissent les principes de protection des données qui régissent leur activité¹⁶⁸. En outre, les accords et les mécanismes de partage de données entre les entités de consultation sur le retour et d'autres acteurs clés du processus de retour représentent généralement une bonne pratique qui clarifie ces questions.

¹⁶⁸ L'OIM a été l'une des premières organisations internationales à adopter des normes de protection des données, qui sont décrites en détail dans le *Manuel de protection des données de l'OIM*.

5.2. Genre, diversité et inclusion

Documents utiles pour cette section :

- ▶ Voir également Nations Unies, Conseil des droits de l'homme, L'impact de la migration sur les femmes et les filles migrantes : une perspective de genre, Rapport du Rapporteur spécial sur les droits humains des migrants (A/HRC/41/38 du 15 avril 2019).
- ▶ Assemblée générale des Nations Unies, Droits de l'homme des migrants : pratiques et initiatives exemplaires en matière de législations et de politiques migratoires tenant compte des questions de genre, Note du Secrétaire général (A/74/191 du 18 juillet 2019).
- ▶ OIM, Inclusion sociale dans la programmation de l'OIM¹⁶⁹
- ▶ OIM, section « Genre et migration »¹⁷⁰
- ▶ Christian Blind Mission, Boîte à outils pour l'accessibilité numérique

En raison des normes et des politiques sociales et culturelles discriminatoires le long du parcours migratoire, les migrants continuent de souffrir de discrimination fondée sur leur âge, leur identité de genre, leurs expressions de genre, leurs ascendances, leurs ethnies, leurs antécédents socio-économiques, leurs orientations sexuelles, leurs caractéristiques sexuelles, leurs structures familiales, leur état matrimonial et leurs capacités physiques et mentales. Comme indiqué dans la [section 1.2](#) (Retour, réadmission et réintégration), l'un des principes guidant les interventions dans le contexte du retour fait en effet référence à la nécessité d'appliquer des perspectives sensibles au genre, aux enfants et à la vulnérabilité, afin que les pratiques discriminatoires et abusives dans le contexte de la migration soient prévenues et traitées. Dans ce contexte, il peut être particulièrement utile d'examiner les modèles discriminatoires et les vulnérabilités des migrants liés en particulier au sexe, au handicap et à l'âge, et de discuter de quelques pistes qui peuvent aider à guider le travail des conseillers au retour et des parties prenantes pour assurer une meilleure inclusion de tous les groupes de migrants dans les programmes de consultation sur le retour, ainsi que l'identification rapide et la réponse à leurs vulnérabilités.

Genre : Les migrants de différents genres vivent des expériences de migration profondément différentes tout au long du ou des cycles de migration, et leurs différents besoins et facteurs de vulnérabilité doivent être reconnus, identifiés et traités, y compris dans le processus de retour. Au cours de leur voyage et/ou de leur séjour dans le pays de transit/de destination, les migrants sont susceptibles d'être exposés à des menaces, des risques et des formes de violence, d'exploitation et de mauvais traitements spécifiques au genre. Par exemple, les femmes, les filles et les individus de divers genres de tous âges peuvent être particulièrement exposés au risque de

¹⁶⁹ Voir www.iom.int/social-inclusion-iom-programming.

¹⁷⁰ Voir www.iom.int/node/102774.

devenir des victimes de violence sexiste (voir la [section 3.3.1 : Migrants vulnérables à la violence, à l'exploitation et aux mauvais traitements](#)), ou peuvent être soumis à des normes de genre qui limitent leur jouissance égale des droits de l'homme, comme la liberté de circulation ou d'expression. Les migrants ayant des orientations sexuelles, des identités de genre, des expressions de genre et des caractéristiques sexuelles diverses peuvent être particulièrement exposés à la discrimination, à la violence et aux mauvais traitements en raison de celles-ci. Il est également important de rappeler que les migrants peuvent avoir différents degrés d'accès aux services, ou différents degrés de pertinence des services fournis, en fonction de leur genre ou de leur expression de genre. À cet égard, les principaux défis pourraient inclure l'accès limité aux soins médicaux spécialisés, en particulier pour les femmes ou les migrants ayant des orientations sexuelles, des identités de genre, des expressions de genre et des caractéristiques sexuelles diverses, le caractère inapproprié des conditions d'accueil qui ne tiennent pas compte des différents besoins sexospécifiques, ou l'aveuglement au genre du personnel des agences de gestion et de protection des migrations (voir la [section 3.3.1.2 : Migrants ayant diverses orientation sexuelle, identité de genre, expression de genre et caractéristiques sexuelles](#)).

Conseils sensibles au genre :

- Une façon de s'assurer que les personnes de tous les genres sont visibles et entendues est de **collecter et de rechercher des données ventilées par sexe** concernant les migrants ayant accès à des services de consultation ou qui sont intéressés à le faire. Les données quantitatives doivent être intégrées par des données qualitatives qui peuvent fournir des informations supplémentaires sur l'expérience et les besoins spécifiques des différents groupes de genre dans un certain contexte ou une certaine communauté et qui peuvent fournir une base pour ajuster la consultation en conséquence.
- Le cycle de consultation sur le retour devrait permettre **d'identifier les facteurs de vulnérabilité et les besoins de protection spécifiques au genre** grâce à l'inclusion de questions spécifiques dans le processus d'évaluation de la vulnérabilité et également à **la consolidation de la capacité des conseillers au retour à reconnaître la dimension sexospécifique de la migration** et les effets du retour et de la réintégration sur les migrants de différents genres. L'implication d'acteurs de la consultation sur le retour appartenant à différents genres peut aider à faciliter un niveau plus élevé d'inclusion et de compréhension des questions liées au genre.
- Les **voies d'orientation et les partenariats établis avec les principales parties prenantes doivent également être sensibles au genre** et inclure des personnes ayant des orientations sexuelles, des identités de genre, des expressions de genre et des caractéristiques sexuelles diverses et assurer l'engagement des acteurs fournissant des services spécifiques au genre ou fournissant des services qui cherchent à lutter contre les inégalités de genre.

Handicap : Les migrants handicapés sont susceptibles d'être victimes de discrimination et de stigmatisation au cours de leur migration, et il peut être particulièrement difficile pour eux de contacter des prestataires de services ou des acteurs de la protection, en raison des obstacles existants qui entravent leur égalité d'accès aux ressources. Les lieux de services offerts aux migrants en transit et aux pays d'accueil peuvent ne pas être accessibles aux migrants handicapés sur la base de l'égalité avec les autres, tandis que les canaux et les modalités de partage d'informations et de communication peuvent ne pas être toujours accessibles équitablement. Comme dans le cas des migrants ayant des vulnérabilités et des besoins de protection spécifiques au genre, les migrants handicapés peuvent avoir un accès limité aux soins médicaux spécialisés ; ils peuvent être hébergés dans des installations d'accueil qui ne leur conviennent pas, ou peuvent entrer en contact avec le personnel des agences de gestion et de protection des migrations qui ont une sensibilité limitée au handicap.

Conseils sensibles au handicap :

- Les migrants **handicapés ne devraient pas être entravés par l'égalité d'accès aux services de consultation sur le retour, et la méthodologie de consultation et les messages doivent donc être nécessairement adaptés également à eux.** Cela peut inclure de s'assurer que les documents d'information hors ligne et en ligne sont accessibles aux migrants handicapés et que les modalités de consultation respectent les divers besoins que les migrants handicapés pourraient avoir, en termes, par exemple, de lieux hors ligne ou en ligne de la session et de leur longueur, langue, outils de communication et style, entre autres.
- **Le handicap doit être reconnu comme l'un des facteurs pouvant influencer les expériences de retour et de réintégration des migrants, et les mesures nécessaires doivent être prises pour que les migrants ne subissent aucun préjudice en raison de leur handicap.** Cela signifie que les conseillers au retour doivent tenir compte de la façon dont la consultation sur le retour et le retour lui-même doivent être préparés et entrepris, afin d'être sensibles au handicap. Dans la pratique, cela signifie que des services spécifiques qui pourraient être nécessaires pour s'assurer que les migrants handicapés sont traités sur un pied d'égalité et peuvent accéder à un retour sûr et digne doivent être impliqués dans le processus de gestion des dossiers. En outre, il est important que les conseillers au retour soient conscients et discutent avec les migrants des risques potentiels de stigmatisation et de discrimination dans les pays d'origine, liés au statut de handicap qui pourrait préexister à l'expérience de la migration, ou qui pourrait également en être le résultat, et des moyens de les atténuer/y remédier.
- Dans la mesure du possible, **les services de consultation sur le retour devraient s'efforcer de rendre autonomes les migrants et les conseillers au retour handicapés.** Cela devrait être nécessairement intégré

au renforcement des capacités des parties prenantes de la consultation sur le retour, ainsi que des acteurs de la gestion et de la protection des migrations, vers des approches soucieuses du handicap, ainsi que du respect, de la protection et de la réalisation des droits des personnes handicapées, y compris les migrants.

Âge : Il est utile de rappeler que les services de consultation adaptés à l'âge doivent répondre non seulement aux besoins des enfants, mais également aux spécificités d'autres groupes d'âge, tels que les migrants plus âgés et les jeunes.

Conseils sensibles à l'âge :

- Une façon de s'assurer que les besoins des personnes de tous âges sont pris en compte est de **collecter et de rechercher des données- ventilées par âge** concernant les migrants ayant accès à des services de consultation ou qui sont intéressés à le faire. Alors que la recherche sur la migration distingue souvent les enfants des migrants adultes, elle est moins fréquente pour l'âge chez les enfants et chez les adultes.
- Lorsqu'ils fournissent des consultations sur le retour aux migrants plus âgés, les **conseillers doivent être conscients des facteurs de vulnérabilité spécifiques qui sont plus susceptibles d'affecter les migrants plus âgés** que les migrants d'autres groupes d'âge, tels que la pauvreté en raison de l'accès limité au marché du travail ou au soutien social, la mauvaise santé et les handicaps causés par le vieillissement, entre autres. En outre, **alors que les jeunes migrants sont souvent perçus comme moins vulnérables que les autres groupes d'âge, ce n'est pas nécessairement le cas.** Les jeunes femmes peuvent être particulièrement vulnérables à la violence sexiste, les jeunes hommes sont exposés à des taux élevés de violence physique et les hommes et les femmes célibataires (souvent jeunes) peuvent se voir accorder moins de priorité aux services et à l'assistance que les familles.
- **Les besoins psychosociaux peuvent être particulièrement aigus chez les migrants âgés** qui envisagent de retourner dans leur pays d'origine, en raison, par exemple, de la difficulté à faire face à la rupture des liens sociaux et culturels créés dans les pays de destination, ou du réseau social réduit dans le pays d'origine après une longue période passée à l'étranger. D'autre part, il est important de garder à l'esprit que l'âge mondial d'apparition des troubles de santé mentale atteint 14,5 ans, l'âge médian d'apparition étant de 18 ans¹⁷¹, ce qui montre à quel point **les besoins liés à la santé mentale sont également cruciaux pour la population plus jeune.**

¹⁷¹ Marco Solmi, Joaquim Radua, Miriam Olivola, Enrico Croce, Livia Soardo, Gonzalo Salazar de Pablo, Jae Il Shin, James B. Kirkbride, Peter Jones, Jae Han Kim, Jong Yeob Kim, André F. Carvalho, Mary V. Seeman, Christoph U. Correll et Paolo Fusar-Poli, *Age at onset of mental disorders worldwide : Large-scale meta-analysis of 192 epidemiological studies*, *Molecular Psychiatry*, 27 : 281–295 (2021).

5.3. La gestion axée sur les résultats dans le contexte de la consultation sur le retour

Documents utiles pour cette section :

- ▶ *OIM, Manuel sur la réintégration* (Module 5 : Suivi et évaluation de l'aide à la réintégration (en particulier la définition du suivi et de l'évaluation, les considérations éthiques pour le S&E ; Annexe 4A, les méthodes de collecte de données)
- ▶ *IOM Handbook on Protection and Assistance for Migrants Vulnerable to Violence, Exploitation and Abuse* (p. 32, section sur la clôture des dossiers)
- ▶ Directives de gestion de dossiers de l'OIM (à venir)
- ▶ *Directives de suivi et d'évaluation de l'OIM*

L'approche de gestion axée sur les résultats de l'OIM est « une stratégie de gestion qui définit des objectifs et des résultats clairs pour définir la voie à suivre, et utilise des indicateurs spécifiques pour vérifier les progrès réalisés. Cette approche englobe l'ensemble du cycle du projet : la planification, la gestion de la mise en œuvre, le suivi, l'établissement de rapports et l'évaluation.

Entre autres aspects, une approche de gestion axée sur les résultats nécessite un suivi et une évaluation solides, ainsi qu'une gestion des connaissances »¹⁷².

Cette approche devrait éclairer les programmes de consultation sur le retour ; puisque cela renforce la transparence et la responsabilité, cela permet une utilisation efficace et efficiente des ressources, et cela peut également faciliter l'apprentissage vers l'ajustement des composantes ou des processus du programme qui ne fonctionnent pas comme prévu. La gestion axée sur les résultats devrait être intégrée dès la planification du programme de consultation sur le retour, afin de définir clairement les résultats à atteindre, les activités et les intrants qui mèneront à ces résultats, ainsi que la manière et le moment de la collecte et de l'analyse des données afin d'évaluer si les résultats escomptés ont été atteints. Une matrice de résultats est l'un des outils qui peuvent renforcer l'approche de gestion axée sur les résultats et peut être utilisée pour planifier, suivre et évaluer une intervention ou un programme, car elle permet à l'utilisateur de formuler l'objectif de l'intervention, ses résultats attendus (résultats et les résultats connexes), ainsi que les hypothèses qui permettraient une intervention réussie (consulter l'[outil 5.2 : Suivi et évaluation et évaluation](#) pour une liste d'exemples d'indicateurs qui peuvent être utilisés pour formuler une matrice de résultats).

¹⁷² OIM, *Directives de suivi et d'évaluation de l'OIM* (Genève, 2021).

Le suivi¹⁷³ est un élément clé de l'approche de la gestion axée sur les résultats. Dans le contexte des programmes de consultation sur le retour, il peut être particulièrement utile de se concentrer sur :

- **Le suivi du programme de consultation** sur le retour pour suivre les progrès et les performances de l'ensemble de l'intervention de consultation sur le retour, couvrant quatre domaines clés (activités, résultats, budget et dépenses, et risque) : Des indicateurs spécifiques peuvent être développés pour mesurer dans quelle mesure le programme de consultation sur le retour atteint ses résultats escomptés, grâce à des méthodes et des sources de collecte de données appropriées¹⁷⁴.
- **Suivi des bénéficiaires des services de consultation sur le retour** pour suivre les perceptions des bénéficiaires des services de consultation sur le retour en cours ou déjà fournis : le suivi des bénéficiaires est un moyen d'inclure la participation des bénéficiaires, et évalue la satisfaction ou les plaintes des bénéficiaires, le niveau de participation/inclusion, l'accès aux ressources, la façon dont les bénéficiaires ont été traités et leur expérience globale tout au long de la phase de consultation¹⁷⁵.

En savoir plus sur le suivi



Dans le domaine du retour, de la réadmission et de la réintégration, il existe des activités de suivi supplémentaires et connexes qui comprennent les éléments suivants :

- **le suivi des retours forcés**, qui fait référence au suivi des activités en vue de l'exécution d'une mesure d'éloignement. Dans le contexte de l'Union européenne, par exemple, sur la base de l'article 8, paragraphe 6, de la directive 2008/115/CE sur le retour, les États fournissent un système efficace de suivi des retours forcés. Selon la FRA, les systèmes de suivi des retours forcés peuvent être efficaces et opérationnels s'ils couvrent toutes les activités entreprises en matière d'éloignement, avant le départ vers l'arrivée et l'accueil dans le pays de destination, et s'ils sont effectués sur une base continue par une organisation indépendante des autorités chargées du retour¹⁷⁶.

¹⁷³ L'OIM définit le suivi comme « une pratique établie de contrôle interne qui fournit à la direction une indication précoce des progrès, ou de l'absence de progrès, dans l'obtention de résultats, à la fois dans les activités opérationnelles et financières. (...) Dans une intervention de l'OIM, il existe quatre domaines clés de suivi : le suivi des activités, le suivi des résultats, le suivi financier et le suivi des risques » (OIM, *Directives de suivi et d'évaluation de l'OIM*).

¹⁷⁴ Voir OIM, annexe 4, Note d'orientation sur le suivi et l'évaluation des programmes de retour et de réintégration (à venir).

¹⁷⁵ Voir OIM, annexe 5, *ibid.*

¹⁷⁶ Pour plus d'informations sur l'état actuel des systèmes de suivi des retours forcés en Europe, visiter <https://fra.europa.eu/en/publication/2020/forced-return-monitoring-systems-2020-update#TabPubOverview0>.

- **Le suivi du filtrage des frontières et des demandes d'asile**, qui fait référence au suivi du respect des droits de l'homme, du droit d'asile et du principe de non-refoulement, en particulier en ce qui concerne les renvois forcés aux frontières¹⁷⁷.
- **Le suivi de la réintégration**, permet d'évaluer les performances d'un programme de réintégration et de déterminer s'il atteint les objectifs visés. En ce qui concerne le suivi des retours, le suivi de la réintégration peut également s'articuler autour de différents niveaux, y compris le suivi des bénéficiaires, des programmes et l'évaluation de la gouvernance de la réintégration¹⁷⁸.

Outre le suivi, l'évaluation¹⁷⁹ représente un autre élément clé pour soutenir l'approche de la gestion axée sur les résultats, qui devrait être intégrée dans tous les programmes de consultation sur le retour et incluse dans la planification et la conception dès le début. Lors de la conduite des évaluations, l'OIM utilise principalement les critères du Comité d'aide au développement (CAD) de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), qui sont la pertinence, la cohérence, l'efficacité, l'efficience, l'impact et la durabilité¹⁸⁰. Les critères d'évaluation peuvent aider à définir la portée de l'évaluation et à identifier les questions clés auxquelles l'évaluation devrait contribuer (se référer à l'[outil 5.2 : Suivi et évaluation](#), qui comprend un échantillon de questions d'évaluation qui peuvent être utilisées dans le contexte des programmes de consultation sur le retour).

Différents types d'évaluation peuvent être applicables aux programmes de consultation sur le retour, en fonction du moment où l'évaluation a lieu, de son objectif, de sa portée, ainsi que de la personne qui la mène. Tous ces éléments doivent être définis en fonction des besoins et des attentes spécifiques d'un programme. Quel que soit le type d'évaluation à mener, en règle générale, il est important que l'évaluateur connaisse le contexte du programme de consultation sur le retour et les acteurs impliqués, que le calendrier de l'évaluation soit bien considéré pour laisser suffisamment de temps pour la préparation, l'évaluation et la remise du rapport final, et que les objectifs et la méthodologie de l'évaluation soient bien spécifiés (par le biais des mandats d'évaluation). Les méthodes de collecte de données doivent être sélectionnées en fonction des objectifs de l'évaluation, de la disponibilité et de l'accessibilité des données, de l'environnement dans lequel l'évaluation a lieu et des ressources financières disponibles. Les ressources financières sont en réalité un élément clé, et le programme de consultation sur le retour devrait toujours allouer une certaine part du budget à des fins d'évaluation.

¹⁷⁷ Plusieurs organisations de la société civile et organismes indépendants des droits de l'homme sont actifs dans le contexte de la surveillance des frontières et de l'asile, y compris la DRC (<https://drc.ngo/our-work/where-we-work/europe/bosnia-and-herzegovina/>) en Bosnie-Herzégovine, qui effectue un suivi continu et fournit des instantanés mensuels.

¹⁷⁸ Pour plus d'informations à ce sujet, consulter le module 5 du *Manuel sur la réintégration* de l'OIM.

¹⁷⁹ L'OIM définit l'évaluation comme « l'évaluation systématique et objective d'une intervention en cours ou achevée, y compris un projet, un programme, une stratégie ou une politique, sa conception, sa mise en œuvre et ses résultats » (*OIM, Directives de suivi et d'évaluation de l'OIM*).

¹⁸⁰ Voir <https://web.archive.org/2020-09-04/540455-revised-evaluation-criteria-dec-2019.pdf>.

5.4. Mécanismes de plainte et de retour d'information

Documents utiles pour cette section :

- ▶ *Boîte à outils de la responsabilité à l'égard des populations touchées de l'OIM : Mécanismes de plainte et de retour d'information*
- ▶ Francesca Bonino, Isabella Jean et Paul Knox Clarke, *Closing the Loop : Effective Feedback in Humanitarian Contexts*¹⁸¹

Une façon d'opérationnaliser la responsabilité envers les bénéficiaires (voir également la [section 2.2 : Principes clés pour la prestation de consultations centrées sur les migrants](#)) est de créer des mécanismes de plaintes et de retour d'information, qui visent à fournir un espace pour les migrants pour exprimer leur point de vue sur les services qu'ils reçoivent et collectent, répondre aux griefs des bénéficiaires et aux rapports de fautes professionnelles du personnel, générer des améliorations dans les services offerts, et identifier les problèmes qui pourraient se transformer en programmes et actions futurs. Lors de la mise en place d'un mécanisme de plainte et de retour d'information, certains aspects clés doivent être gardés à l'esprit :¹⁸²

- ils doivent être définis par des protocoles écrits et standard, qui permettent un suivi, une action et un suivi transparents et confidentiels. Ceux-ci incluraient, entre autres : une désignation claire de l'entité/du personnel en charge du mécanisme de retour d'information ; des canaux par lesquels les plaintes et les commentaires sont collectés ; un système de hiérarchisation des plaintes collectées en fonction de l'urgence et avec une indication du délai de réponse à activer ;
- les mécanismes de plainte et de retour d'information doivent couvrir l'ensemble du cycle de communication, en commençant par la fourniture de commentaires, la reconnaissance, l'analyse, la prise de mesures et la réponse ;¹⁸³
- les mécanismes de plainte et de retour d'information doivent être créés en tenant compte de l'environnement opérationnel, des capacités et des ressources existantes, ainsi que des contributions fournies par les bénéficiaires et les utilisateurs de ces mécanismes.

Lorsqu'il s'agit spécifiquement de consultation sur le retour, les mécanismes de retour d'information peuvent être des instruments importants pour évaluer dans quelle mesure le programme de consultation sur le retour atteint ses objectifs. De même,

¹⁸¹ Francesca Bonino, Isabella Jean et Paul Knox Clarke, *Closing the Loop : Effective Feedback in Humanitarian Contexts – Practitioner Guidance*, ANLAP-CDA Guidance (Londres, ALNAP/ODI, 2014).

¹⁸² Plus d'informations sur la façon de définir et de gérer les mécanismes de plainte et de retour d'information peuvent être trouvées dans les ressources indiquées au début de cette sous-section.

¹⁸³ Bonino, Jean et Clarke, *Closing the Loop : Effective Feedback in Humanitarian Contexts*.

les mécanismes de retour peuvent indiquer dans quelle mesure la consultation sur le retour parvient à respecter les principes clés, tels que la responsabilité, l'approche fondée sur les droits, l'innocuité, le pouvoir d'action des migrants, la confidentialité et un environnement sûr pour le retour. Avec des outils pour surveiller les bénéficiaires et les programmes de consultation sur le retour, les mécanismes de plainte et de retour d'information peuvent également permettre la collecte d'informations importantes sur la performance globale du programme de consultation sur le retour et éclairer les actions correctives.

La séance d'information et de consultation peut fournir un lieu approprié pour informer les bénéficiaires de l'existence et du fonctionnement des mécanismes de plainte et de retour d'information, et pour les familiariser avec les canaux et les procédures de soumission de commentaires et de plaintes¹⁸⁴. Il est de la plus haute importance que les mécanismes de plainte et de retour d'information fonctionnent correctement et que les plaintes et les commentaires soient pris en compte et traités. Ne pas le faire peut créer une atteinte significative à la réputation du programme de consultation sur le retour et, plus important encore, peut saper la relation de confiance créée entre le migrant et le conseiller/service de consultation.

En raison de la nature des consultations sur le retour, par le biais de mécanismes de plainte et de retour d'information, les migrants peuvent déposer des plaintes ou des notifications de violations majeures de leurs droits, y compris le refoulement, les renvois forcés, les violations de l'obligation de confidentialité pendant le processus de consultation sur le retour, les épisodes de violence, de harcèlement et d'abus, y compris de nature sexuelle. Cela doit être gardé à l'esprit lors de la mise en place et de la gestion des mécanismes de retour dans le contexte des services de consultation sur le retour, et des mesures doivent être prises pour s'assurer que la responsabilité est effectivement maintenue en ce qui concerne ces violations graves des droits également. Cela impliquerait, par exemple, de s'assurer que le personnel responsable des mécanismes de plainte et de retour dispose des compétences et des capacités nécessaires pour traiter ces plaintes, et que les mesures à prendre et les réponses à apporter sont dûment coordonnées, non seulement avec les conseillers au retour, mais aussi avec la direction- supérieure, ainsi qu'avec les autorités compétentes et les organes de suivi indépendants, le cas échéant. Enfin, il est important de considérer que les migrants peuvent soumettre des plaintes et des commentaires par le biais de mécanismes de plainte et de retour d'information intégrés dans le service de consultation sur le retour (lorsqu'ils existent), et ils pourraient également le faire en utilisant des mécanismes intégrés dans d'autres services, gérés par le

¹⁸⁴ Sur les différents canaux et types de mécanismes de plainte et de retour d'information, consulter la *Boîte à outils pour la responsabilité à l'égard des populations touchées de l'OIM : Mécanismes de plainte et de retour d'information* (Genève, 2020).

même acteur offrant une consultation sur le retour, ou même des mécanismes de plainte et de retour d'information gérés par d'autres acteurs. Par conséquent, la coordination et la communication sont essentielles pour s'assurer que les plaintes et les commentaires sont transmis à la partie responsable, en suivant des procédures rapides et confidentielles.

5.5. Bien-être et autogestion de la santé du personnel

Documents utiles pour cette section :

- ▶ Directives de gestion de dossiers de l'OIM (à venir)

La migration de retour est un processus complexe qui pourrait avoir des implications sur les conseillers au retour comme sur les migrants de retour. Les séances de consultation sur le retour peuvent évoquer certaines expériences passées pour les conseillers, ce qui peut affecter les séances. Certains migrants de retour ont pu faire face à des situations défavorables et le fait d'entendre ces histoires pourrait affecter le conseiller. Écouter les personnes qui ont connu des difficultés et des souffrances peut provoquer une *fatigue de compassion*. La fatigue de compassion peut être décrite comme le coût que le pourvoyeur de soins éprouve en prenant soin des autres. En d'autres termes, la fatigue de compassion est l'effet émotionnel de travailler avec des personnes qui pourraient avoir connu de graves difficultés. Semblable à la fatigue de compassion, le *traumatisme vicariant* est une autre situation possible qui pourrait survenir après avoir écouté les personnes qui ont eu des expériences négatives. Le traumatisme vicariant est décrit comme « les effets ... de contacts émotionnellement intimes répétés avec des survivants de traumatismes. Il en résulte un changement dans la propre vision du monde du thérapeute et le sens de la justice et de la sécurité du monde. Également appelé traumatisme secondaire. »¹⁸⁵ Afin de comprendre ces effets et de les empêcher d'être un obstacle à la prestation de services et d'affecter le conseiller de manière négative, plusieurs mesures peuvent être prises :

- **Fournir des supervisions cliniques régulières.** Avoir une supervision clinique régulière aiderait à prévenir la fatigue de compassion et le traumatisme vicariant. En supervision clinique, les conseillers peuvent parler des dossiers sur lesquels ils travaillent et demander l'aide de conseillers plus expérimentés. En dehors des dossiers, les conseillers peuvent également parler des effets de ces dossiers sur eux-mêmes.

¹⁸⁵ American Psychological Association, *APA Dictionary of Psychology* (s.d.).

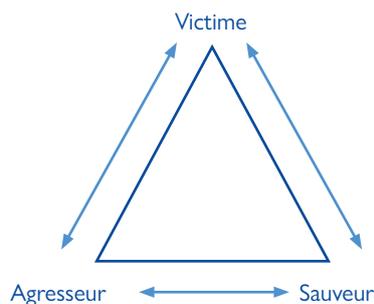
- **Travail d'équipe et conférence de cas.** Les conseillers au retour devraient constamment être en contact avec leurs équipes pour fournir un meilleur service. Le travail d'équipe empêcherait l'épuisement professionnel potentiel, car les conseillers n'assumeraient pas toute la responsabilité par eux-mêmes. Des méthodes de conférence de cas devraient être disponibles pour les dossiers particulièrement compliqués. La conférence de cas signifie que toutes les parties impliquées dans des dossiers médicaux, juridiques et de travail social se réunissent et discutent de ces dossiers, et cela pourrait également inclure des membres du personnel ayant différents niveaux de responsabilités, impliquant donc également des superviseurs et partageant les responsabilités, en particulier dans des situations particulièrement difficiles. En ayant une conférence de cas, les conseillers au retour et les autres membres de l'équipe auront la possibilité de voir les dossiers dans une approche holistique et de demander de l'aide si nécessaire. Les conférences de cas impliquent également les conseillers à la réintégration des pays d'origine, au besoin, afin non seulement de mieux préparer le retour et la réintégration, mais également de renforcer une approche concertée de l'assistance fournie.
- **Team building et loisirs.** Les conseillers au retour, avec leurs collègues, peuvent organiser des activités de groupe entre eux comme des matinées café où ils se réunissent et discutent de questions quotidiennes, célèbrent des anniversaires ou ont d'autres moments sociaux spontanés. Cela créerait un environnement de travail positif et établirait de meilleures relations avec les collègues. De plus, cela aiderait à créer des souvenirs positifs dans l'environnement de travail afin que le bureau ne soit pas associé uniquement à des expériences émotionnellement difficiles. En dehors de ces événements auto-organisés, le fait d'avoir une « journée du bien-être du personnel » régulière organisée par les gestionnaires empêcherait la fatigue de compassion potentielle, le traumatisme vicariant et l'épuisement professionnel.

Ce qu'il ne faut pas oublier, c'est que la grille d'adversité est un outil de protection très puissant contre l'épuisement professionnel¹⁸⁶. Les conseillers au retour devraient tenter d'identifier tous les effets négatifs qu'ils éprouvent en eux-mêmes dans leur travail, tels que l'écoute de toutes les histoires douloureuses, la difficulté à aider tout le monde et la rencontre d'obstacles objectifs de diverses sortes dans leur travail, entre autres. De plus, guidés par la grille d'adversité, ils devraient également tenter de découvrir quelles qualités, caractéristiques, valeurs et relations positives, entre autres, sont restées inchangées en elles-mêmes (c'est-à-dire quelles qualités sont restées résilientes aux adversités vécues dans leur travail) ainsi que tous les changements positifs en eux, qui ont été activés précisément parce qu'ils ont été

¹⁸⁶ Renos K. Papadopoulos, *Involuntary Dislocation : Home, Trauma, Resilience, and Adversity-Activated Development* (Routledge, 2021).

exposés à ces adversités, comme toute l'inspiration qu'ils ont tirée de la rencontre avec des personnes ingénieuses et de l'expérience de tant d'actes de gentillesse, et combien ils ont également été enrichis par toutes ces rencontres avec les migrants de retour. De cette façon, ils ne se sentent pas aussi « endommagés » par leur travail, mais ils ont une compréhension plus fiable, équilibrée et vraie de l'ensemble des effets qu'ils ont subis.

Le triangle victime/agresseur/sauveur peut être utilisé comme un outil efficace pour prévenir l'épuisement professionnel et le traumatisme vicariant. Si les conseillers au retour voient les migrants comme des victimes, il serait naturel de tomber dans le piège d'essayer d'être le sauveur, ce qui à son tour priverait les migrants de leur pouvoir et forcerait les conseillers au retour à prendre plus de responsabilités qu'ils ne le devraient. Il est également important de noter que ces trois postes sont sujets à changement. En d'autres termes, si les conseillers au retour tentent de prendre la position de sauveur, ils pourraient devenir l'auteur après avoir échoué à sauver le migrant. Ils pourraient également commencer à voir les migrants comme des auteurs si les responsabilités deviennent insupportables. Par conséquent, pour autonomiser les migrants et prévenir l'épuisement professionnel et le traumatisme vicariant, les conseillers au retour devraient activement essayer d'éviter de tomber dans le triangle victime/agresseur/sauveur. Une façon pratique de le faire est d'essayer de voir les migrants dans une approche holistique avec leurs forces et leur résilience aux côtés des difficultés auxquelles ils sont confrontés.



5.5.1. Traiter avec des migrants qui sont verbalement agressifs ou qui ont un comportement violent

L'une des réactions émotionnelles les plus importantes au retour est la frustration et le manque de confiance dans la figure d'autorité. Les conseillers au retour pourraient être considérés comme une figure d'autorité et ils pourraient faire face à une agression verbale et/ou physique. En dehors des réactions normales à des situations anormales, certains problèmes de santé mentale peuvent causer l'agression verbale et/ou physique. Les maladies psychotiques et les troubles liés à l'alcool et aux substances peuvent être cités parmi ceux-ci. Les conseillers au retour devraient s'abstenir de faire des diagnostics, mais devraient faire les renvois nécessaires vers des services et du personnel spécialisés.

Afin de se protéger de tout comportement physiquement violent, le conseiller au retour devrait avoir plus d'une distance de bras et de jambe du migrant de retour. En cas de réaction agressive, un bouton de panique doit être utilisé, le cas échéant. La session doit être terminée immédiatement et l'aide doit être demandée à la sécurité. Tout comportement violent ou préoccupation doit être partagé avec l'équipe d'envoi et de réception afin de protéger les membres de l'équipe.

Essayer de tenir une conversation logique avec une personne très en colère et/ou agressive n'est pas possible. Afin d'avoir une conversation, la première étape devrait être de réduire le niveau de colère. Pour ce faire, des techniques de désescalade doivent être utilisées. Il est important de savoir que l'utilisation de techniques de désescalade nécessite une formation, car face à une personne en colère, les gens ont tendance à se battre, à fuir ou à ne plus bouger. Par conséquent, les techniques de désescalade doivent être suffisamment pratiquées avant de pouvoir l'utiliser avec les migrants. Pour plus d'informations sur les techniques de désescalade, consulter les prochaines Directives de gestion de dossiers de l'OIM.

À faire	À ne pas faire
<ul style="list-style-type: none"> • Assister à la supervision. • Assister à la conférence de cas. • Disposer de temps pour soi pour faire des choses que l'on aime. • Demander de l'aide si besoin. • Être conscient que les histoires que l'on entend pourraient nous affecter. • S'accorder un peu de temps après les séances difficiles. 	<ul style="list-style-type: none"> • Essayer de tout faire. • Essayer de faire les choses par soi-même. • Travailler les jours fériés. • Cacher ses émotions • Fournir des conseils sans prendre de pauses entre les deux.

Outil 5.1 : Aperçu des parties prenantes

Comme indiqué dans le module 1, « le partenariat et la coopération » est l'un des principes à la base du travail de l'OIM en matière de retour, de réadmission et de réintégration. Une analyse des parties prenantes peut être utile pour identifier les acteurs pertinents qui doivent être engagés par le biais d'un partenariat, ainsi que pour déterminer quel niveau d'engagement est le plus approprié pour chacun d'entre eux, en fonction du contexte spécifique. Il existe un certain nombre de méthodologies existantes pour la cartographie des parties prenantes qui peuvent être adoptées également dans le contexte des programmes de consultation sur le retour¹⁸⁷. L'aperçu suivant des parties prenantes vise à compléter les méthodologies standard pour la cartographie des parties prenantes et à donner aux acteurs de la

¹⁸⁷ OIM, *Manuel sur la réintégration*, p. 21 et annexe 6.

consultation au retour des orientations importantes sur les parties prenantes qui peuvent être engagées, en fonction de leurs rôles au sein du système de gestion des migrations et des parcours de migration des bénéficiaires des consultations.

Partenariats dans le pays de destination/de transit

- **Autorités nationales et locales ayant un mandat sur la gestion des migrations**

La création et le fonctionnement des services de consultation sur le retour, qu'ils soient inscrits ou non dans les programmes AVRR, doivent toujours être coordonnés avec les autorités nationales et locales du pays d'accueil/de transit, en ayant comme principaux points de référence les ministères et les entités responsables de la gestion globale des migrations, ainsi que pour des segments spécifiques de la population migrante, tels que les victimes de la traite ou les enfants non accompagnés ou séparés de leur famille. Il est important que cette coordination soit établie par le biais d'un document juridique écrit, tel qu'un protocole d'accord, afin que toutes les parties soient bien conscientes de leurs rôles et responsabilités, ainsi que de leurs droits et obligations.

Les autorités de gestion des migrations doivent être au courant des options existantes de consultation sur le retour et doivent orienter les migrants intéressés vers ces services. En général, les autorités nationales et locales peuvent fonctionner comme des multiplicateurs importants d'informations liées à la disponibilité des services de consultation sur le retour et des options AVRR. D'autre part, lorsque les migrants s'inscrivent pour l'AVRR, les autorités de migration doivent être informées, afin que les procédures en attente (y compris l'éloignement forcé, les interdictions de réadmission, les mesures de détention, etc.) puissent être suspendues/raccourcies/retirées, conformément à la législation, en attendant l'obtention du consentement éclairé des migrants en ce qui concerne le partage de leurs données personnelles avec des tiers à ces fins.

Dans certains pays, les autorités nationales sont également chargées de fournir des consultations sur le retour. Dans ce cas, il est important que tout service de consultation sur le retour fourni par d'autres acteurs se coordonne avec des services publics similaires, afin de rechercher des synergies et des approches cohérentes et d'éviter les chevauchements.

- **Services sociaux, prestataires de soins de santé, système d'éducation**

En fonction de la configuration de la gestion des migrations du pays, ces services peuvent fonctionner comme des entités de référence de consultation sur le retour. Dans le même temps, les services sociaux, les prestataires de soins de santé et le

système d'éducation représentent très souvent des acteurs clés dans l'approche de gestion de dossiers. Ces entités fournissent en fait des services clés au grand public, y compris la population migrante, et les conseillers au retour devraient toujours explorer la possibilité pour les migrants d'accéder à ces services, afin de faire respecter leurs droits. En outre, pendant le processus de consultation sur le retour, les conseillers doivent discuter avec les migrants de leur interaction antérieure et actuelle avec ces services, car cela est essentiel pour l'évaluation des vulnérabilités des migrants et la préparation au retour, le cas échéant. Les services sociaux, les prestataires de soins de santé et le système d'éducation peuvent en réalité fournir des informations importantes sur les facteurs de vulnérabilité, tels que : les problèmes au sein de la famille, la violence ou les abus domestiques ; l'abus de substances ; l'état de handicap et les préoccupations liées à la santé (physiques et psychologiques) et les besoins. Dans le cas où les migrants désireux de rentrer reçoivent des services sociaux, ou des services de prestataires de soins de santé et du système d'éducation, les conseillers au retour doivent discuter avec les migrants de retour (et avec les prestataires de services, le cas échéant) de la manière de soutenir la transition en douceur vers le retour et la réintégration et la clôture du dossier des migrants dans le pays de destination. Cela pourrait inclure la coordination de l'achèvement du cycle d'éducation pour les enfants et la collecte des certificats d'éducation ; la collecte et la traduction de la documentation médicale, des diagnostics, des ordonnances et des dossiers de traitement ; ainsi que le transfert d'une entité de traitement dans le pays de destination à une autre dans le pays d'origine (pour plus de détails sur la façon d'aider les migrants ayant des besoins liés à la santé, consulter la [section 3.3.2 : Migrants ayant des besoins liés à la santé](#)).

- **Ambassades et représentations consulaires des pays d'origine**

Les ambassades et les représentations consulaires sont des partenaires clés pour les prestataires de services de consultation sur le retour, car ils sont mandatés pour représenter les intérêts de leurs citoyens à l'étranger. En plus de diffuser des informations sur la consultation sur le retour et les options AVRR et d'orienter les migrants vers ces services, les ambassades et les représentations consulaires jouent un rôle crucial dans l'identification et la documentation de leurs citoyens, y compris pour la délivrance des passeports, des documents de voyage, ainsi que des certificats de naissance et de mariage, ou d'autres documents nécessaires au retour. Il est important de noter que la communication et l'orientation vers les ambassades et les représentations consulaires doivent toujours se faire avec le consentement éclairé préalable du migrant, en particulier dans le cas des migrants ayant des besoins de protection, qui pourraient avoir échappé aux menaces dans le pays d'origine. Les conseillers au retour peuvent faciliter l'interaction entre les migrants et les services consulaires pour l'obtention de documents personnels et de voyage en les mettant simplement en contact et/ou en certifiant l'inscription des migrants à la consultation

sur le retour et en demandant officiellement une assistance consulaire. Cela pourrait être particulièrement pertinent dans le cas où il n'y a pas de représentation consulaire dans le pays, et l'assistance consulaire doit être coordonnée avec les représentations situées dans un pays tiers. L'assistance consulaire est également extrêmement importante pour les migrants en détention, et les conseillers au retour devraient garder à l'esprit que les migrants devraient avoir le droit d'être assistés par leurs autorités nationales, y compris en détention.

- **Organisations internationales, ONG et OSC**

La connexion et la coordination des services de consultation sur le retour avec les organisations internationales, telles que les agences des Nations Unies (y compris le HCR, l'UNICEF) et les ONG sont d'une importance primordiale, car ces entités peuvent jouer un rôle majeur dans la mise à disposition de services à la population migrante, en particulier dans les contextes de faibles ressources. Les organisations internationales et les ONG peuvent être présentes et actives à différents points le long du parcours migratoire, en commençant par les points de débarquement/ points d'entrée, en ayant accès aux centres de détention de l'immigration, en étant présentes dans les centres de transit et les centres d'hébergement pour les réfugiés et les demandeurs d'asile, entre autres, où elles fournissent souvent des services répondant aux besoins essentiels tels que le logement, les moyens de subsistance, la protection, l'éducation et les soins médicaux. Les conseillers au retour doivent cartographier les organisations présentes dans les zones respectives, ainsi que leurs rôles et les bénéficiaires cibles, afin que les migrants puissent être référés d'une entité à l'autre en cas de besoin. Plus que cela, en particulier dans le cas des migrants confrontés à des vulnérabilités ou lorsque l'accès aux migrants est particulièrement difficile (comme dans la détention de l'immigration), les conseillers au retour et le personnel des organisations internationales et/ou des ONG devraient travailler de manière coordonnée pour assurer l'accessibilité des services clés à tous les migrants. Ils pourraient travailler en équipes conjointes et organiser des réunions périodiques pour échanger des informations ou suivre des cas particulièrement difficiles, entre autres.

- **Les communautés de la diaspora et des migrants, ainsi que les communautés culturelles et religieuses**

Les communautés de la diaspora et des migrants, ainsi que les communautés culturelles et religieuses, dans les pays de destination peuvent fonctionner comme des multiplicateurs d'informations sur la disponibilité des services de consultation sur le retour et des options AVRR et peuvent orienter vers la consultation sur le retour les migrants qui pourraient être intéressés par ces services. En outre, certaines communautés peuvent également fonctionner elles-mêmes en tant que réseaux de soutien et prestataires de services, en particulier pour les migrants

en situation de vulnérabilité, offrant, par exemple, un soutien aux familles et aux enfants. Par conséquent, ils représentent un point d'entrée important pour les conseillers au retour pour diffuser des informations sur les services existants, et aussi pour rechercher un soutien dans le processus de prestation de l'assistance, en s'appuyant sur les réseaux sociaux au sein des communautés. Il est important de noter cependant que, si ces communautés peuvent souvent compter sur des niveaux élevés de cohésion sociale et de solidarité, elles peuvent également être, volontairement ou non, les lieux de dynamiques internes conflictuelles, reflétant parfois celles existant dans les pays d'origine. Pour cette raison, il est important que les conseillers au retour atteignent la diaspora, les communautés culturelles et religieuses toujours en coordination avec les migrants qu'ils servent et avec leur consentement, et que les informations fournies par ces communautés, par exemple sur les pays d'origine, soient triangulées avec les informations obtenues d'autres sources.

- **Système humanitaire**

Dans les contextes humanitaires, la consultation sur le retour et l'option du retour volontaire peuvent être des outils importants pour assurer la sécurité des migrants qui veulent retourner dans leur pays d'origine. Dans les contextes caractérisés par des menaces à la vie et l'urgence, la mise à disposition de consultations sur le retour et de retour volontaire doit être intégrée dans l'approche de la protection humanitaire, et les prestataires de consultation sur le retour doivent travailler en étroite collaboration avec les équipes de protection, d'assistance sanitaire et de services de santé mentale et de soutien psychosocial pour fournir une assistance qui aide à sauvegarder la sécurité et le bien-être des migrants, en particulier ceux en situation de vulnérabilité.

Parties prenantes dans les pays d'origine

La coopération avec les parties prenantes du pays d'origine ou dans le pays d'origine est également très importante, car elle est un élément essentiel pour permettre aux migrants d'exercer leur pouvoir dans le contexte du retour et fournit des informations clés pour la préparation au retour. De plus, le partenariat avec les entités dans les pays d'origine renforce également le continuum entre le retour et la réintégration.

- **Autorités nationales et locales**

Tout programme de retour et de réintégration dans les pays de destination – qui comprendrait également un élément de consultation sur le retour – doit coordonner son fonctionnement avec les autorités nationales des pays d'origine, en particulier en présence de flux migratoires pertinents reliant deux ou plusieurs pays sur la

même route migratoire. L'expérience montre qu'une approche en silo du retour et de la réintégration, basée sur une division rigide du travail et un manque de communication entre les pays d'origine et les pays de destination, nuit à la réalisation des objectifs liés au retour sûr et digne des migrants et à leur réintégration durable. En outre, les autorités nationales et locales peuvent fournir des informations sur la situation dans le pays d'origine et sur les services de réintégration et de protection existants au besoin, ainsi que des conseils sur les exigences de recevabilité et d'autres détails. En outre, ils peuvent fournir des conseils sur les procédures existantes à remplir par les migrants de retour, par exemple en ce qui concerne leur réadmission/entrée dans le pays d'origine, les documents personnels et l'accès aux régimes de protection sociale. Au-delà de la coordination au niveau du programme, les autorités nationales et locales des pays d'origine peuvent être engagées dans la prestation de consultations sur le retour, avec l'obtention préalable du consentement éclairé des migrants, lorsque cela est essentiel à la réintégration durable des migrants. Cela peut être le cas, par exemple, des migrants en situation vulnérable.

- **Organisations internationales et ONG ayant un mandat sur la migration et la réintégration**

Ces acteurs peuvent être particulièrement utiles pour l'évaluation de la sécurité de l'environnement de retour. Très souvent, en réalité, ils possèdent des informations importantes qui peuvent contribuer à de telles évaluations et qui peuvent être triangulées avec les informations recueillies auprès d'autres sources, telles que les migrants eux-mêmes. Lorsqu'il s'agit d'évaluer la sécurité de l'environnement de retour, des informations sur les pays d'origine peuvent être disponibles sur Internet, comme dans le cas des rapports sur la situation dans les pays du HCR¹⁸⁸ ou des rapports par pays produits par l'UNICEF¹⁸⁹, le Bureau européen d'appui pour l'asile (EASO)¹⁹⁰, Human Rights Watch¹⁹¹ et Amnesty International¹⁹². En outre, des informations ad hoc peuvent être demandées à ces acteurs – dans ce cas, il est important de respecter les principes de protection des données et de demander le consentement éclairé préalable des migrants au cas où des données personnelles seraient partagées.

- **Fournisseur d'assistance à la réintégration**

La liaison et le partage d'informations avec ces acteurs (qui peuvent inclure des organisations internationales, des ONG et la société civile, ainsi que des agences publiques nationales et communautaires) sont également très importants pour faciliter la décision de retour des migrants ainsi que pour la planification de l'assistance

¹⁸⁸ Voir www.unhcr.org/en-us/country-reports.html.

¹⁸⁹ Voir <https://data.unicef.org/resources/resource-type/country-profiles/>.

¹⁹⁰ Voir <https://euaa.europa.eu/country-origin-information>.

¹⁹¹ Voir www.hrw.org/countries.

¹⁹² Voir www.amnesty.org/en/countries/.

à la réintégration. Dans certains cas, les services de réintégration produisent et distribuent des fiches d'information contenant des informations générales sur la disponibilité et l'accès aux services clés, tels que les soins médicaux, l'éducation, le logement et les services sociaux, dans les langues locales, qui peuvent être partagées avec les migrants de retour déjà au stade précédant le départ, afin qu'ils puissent se familiariser avec des informations à jour et rechercher des informations supplémentaires. De plus, les séances de consultation sur la réintégration avec les conseillers et les services de réintégration dans les pays d'origine, tenues à distance ou en personne déjà avant le départ, constituent un moyen puissant de partager des informations sur mesure et complètes sur le pays d'origine, y compris sur les informations détaillées sur la façon d'accéder au service de réintégration lorsqu'il est disponible.

- **Prestataires de services spécialisés et acteurs de la protection**

Ces acteurs sont essentiels pour fournir un soutien au retour (et à la réintégration) aux migrants en situation de vulnérabilité. Comme indiqué dans le [module 3 : Identification et réponse aux besoins de protection et aux vulnérabilités des migrants dans le contexte du retour](#), il est fortement conseillé de commencer à coordonner le retour et la réintégration et d'orienter les migrants vulnérables vers des prestataires de services dans le pays d'origine dès le début du processus de consultation sur le retour. Les prestataires de services spécialisés et les acteurs de la protection peuvent également fournir des contributions précieuses aux évaluations des risques à mener avant le retour des migrants en situation de vulnérabilité, et peuvent participer à la conception et à la mise en œuvre de mesures d'atténuation des risques. Il s'agit également d'une bonne pratique pour s'assurer que les acteurs de la protection dans le pays d'origine peuvent se coordonner rapidement avec d'autres acteurs dans le pays, y compris en particulier les prestataires de services de réintégration, afin d'assurer la continuité des soins.

- **Familles et membres de la communauté**

Comme indiqué dans la section 1.3, les liens familiaux et les relations avec les communautés d'origine peuvent inciter les migrants à retourner dans leur pays d'origine, par exemple pour se réunir avec leur famille, mais peuvent également avoir un effet dissuasif, en particulier si les relations au sein de la famille et de la communauté sont tendues ou problématiques. De même, dans le cas des migrants en situation de vulnérabilité, les liens familiaux et communautaires peuvent fonctionner à la fois comme facteurs de résilience et de vulnérabilité, en fonction de leur nature et de la valeur qui leur est attribuée par les migrants. À moins que dans le cadre du processus de consultation, le conseiller et le migrant n'établissent que l'engagement avec les familles et les communautés d'origine est préjudiciable au retour et à la réintégration en toute sécurité et dans la dignité, et une fois que le consentement éclairé préalable

des migrants a été obtenu, l'engagement des familles dans les pays d'origine doit être exploré. Cela peut grandement aider les migrants à se préparer au retour, tant sur le plan psychologique que sur le plan opérationnel, et peut constituer un soutien important pour une réintégration durable. Cela est encore plus important dans le cas des migrants en situation de vulnérabilité, pour lesquels le soutien familial peut jouer un rôle clé pour contribuer à remédier à leurs vulnérabilités et à soutenir une réintégration durable.

Outil 5.2 : Suivi et évaluation

Batterie d'indicateurs du cadre de résultats

La liste suivante de résultats et d'indicateurs est basée sur les indicateurs standard développés par l'OIM pour surveiller ses activités de retour et de réintégration, y compris par le suivi des bénéficiaires et des programmes d'AVRR, et prévoit des approches spécifiques qui peuvent être adoptées pour examiner spécifiquement la consultation sur le retour. Les indicateurs qui suivent peuvent être utilisés pour informer et développer des matrices de résultats en tant qu'outil pour assurer une gestion axée sur les résultats des programmes de consultation sur le retour.

Résultat	Indicateur
Résultat 1 : Les migrants sont soutenus pour prendre des décisions éclairées et s'approprier leurs voies de migration, y compris pendant le processus de retour	1.1.0 Pourcentage de partenaires (gouvernementaux et non- gouvernementaux) déclarant qu'ils perçoivent le programme de consultation comme visant efficacement les migrants qui, autrement, ne seraient pas en mesure d'accéder à des services de consultation sur le retour
	1.2.0 Pourcentage de bénéficiaires qui déclarent avoir reçu des informations suffisantes et utiles pour prendre une décision éclairée sur leurs options de migration
Résultat 1.1 : Les migrants ont accès à des informations pertinentes sur les options de migration existantes, y compris l'aide au retour volontaire	1.1.1 Pourcentage de bénéficiaires déclarant avoir entendu parler d'AVRR lors de la consultation sur le retour
	1.1.2 Pourcentage de partenaires en contact avec les migrants (travailleurs de l'immigration, police, travailleurs sociaux, ONG, etc.) qui déclarent connaître et diffuser des informations au sujet de la consultation sur le retour et l'AVRR
	1.1.3 Pourcentage de bénéficiaires déclarant qu'il était facile d'entrer en contact avec le conseiller au retour
	1.1.4 Pourcentage de migrants déclarant que les informations qu'ils ont reçues pendant l'assistance de consultation sur le retour étaient claires

Résultat	Indicateur
<p><i>Résultat 1.2 :</i> Les migrants reçoivent des conseils sur mesure, soucieux du genre et des vulnérabilités, pour se préparer à leur retour et à leur réintégration</p>	<p>1.2.1 Pourcentage de bénéficiaires déclarant avoir été correctement informés sur les détails et les modalités de leur voyage de retour</p> <p>1.2.2 Pourcentage de bénéficiaires estimant qu'ils ont suffisamment de temps pour planifier leur retour</p> <p>1.2.3 Pourcentage de bénéficiaires déclarant être satisfaits de la consultation sur le retour et de l'assistance qui leur ont été fournies</p> <p>1.2.4 Pourcentage de bénéficiaires (éligibles) qui ont reçu des informations sur la procédure de réception de l'aide à la réintégration</p> <p>1.2.5 Pourcentage de migrants qui déclarent avoir estimé qu'ils pourraient quitter le programme de consultation à tout moment avant leur retour</p> <p>1.2.6 Pourcentage de migrants qui ont accès à des consultations juridiques fournies par des conseillers au retour ou par des partenaires externes</p>
<p><i>Résultat 2 :</i> Les vulnérabilités des migrants sont identifiées et traitées dans le respect du genre</p>	<p>2.1.0 Pourcentage de migrants identifiés comme vulnérables selon l'examen de la vulnérabilité avant le départ et dont les vulnérabilités sont atténuées ou traitées (soit par l'orientation vers des services externes, soit par un retour en toute sécurité dans le pays d'origine)</p> <p>2.2.0 Pourcentage de parties prenantes au retour qui considèrent posséder une compréhension satisfaisante de la façon d'identifier et de traiter les vulnérabilités des migrants</p> <p>2.3.0 Les procédures d'identification et de réponse aux vulnérabilités des migrants sont sensibles au genre</p>
<p><i>Résultat 2.1.</i> Les migrants en situation vulnérable sont identifiés</p>	<p>2.1.1 Pourcentage de migrants qui sont présélectionnés pour les vulnérabilités dans le respect du genre</p> <p>2.1.2 Pourcentage de migrants identifiés comme vulnérables</p> <p>2.1.3 Pourcentage de migrants vulnérables pour lesquels des procédures de gestion des dossiers axées sur la protection sont activées</p> <p>2.1.4 Nombre de migrants pré-identifiés comme vulnérables et référés aux consultations sur le retour par les parties prenantes sur le retour</p> <p>2.1.5 Nombre de parties prenantes au retour qui reçoivent un renforcement des capacités sur la façon de contribuer à identifier et à traiter les vulnérabilités des migrants dans le respect du genre</p>

Résultat	Indicateur
Résultat 2.2 : Les migrants en situation de vulnérabilité sont orientés vers les services de protection	2.2.1 Nombre de migrants en situation de vulnérabilité référés à des services de protection spécialisés (avec ventilation des services activée)
	2.2.2 Nombre de voies d'orientation formelles ou informelles actives qui relient le programme de consultation aux services de protection dans le pays d'origine et de destination
Résultat 3 : Les migrants sont aidés à regagner leur pays d'origine de manière sûre et digne et sont prêts et préparés à se réintégrer dans leur pays d'origine de manière durable ¹⁹³	3.1.0 Nombre de migrants aidés à retourner volontairement dans leur pays d'origine, ventilé par sexe, âge et vulnérabilité
	3.2.0 Pourcentage de migrants déclarant avoir pu rentrer de manière organisée
Résultat 3.1 : Les déplacements des migrants sont facilités en temps opportun, de manière personnalisée et efficace	3.1.1 Pourcentage de migrants déclarant avoir pu revenir en temps opportun (de la consultation initiale au voyage)
	3.1.2 Pourcentage de migrants satisfaits des dispositions de voyage prises pour eux
	3.1.3 Pourcentage de migrants qui déclarent que tous les besoins spéciaux ont été pris en compte dans les préparatifs de voyage
Résultat 3.2 : Les déplacements des migrants sont facilités dans le respect du genre et de la vulnérabilité	3.2.1 Pourcentage de migrants en situation de vulnérabilité pour lesquels des procédures de retour spécialisées axées sur la protection sont activées (telles que des escortes médicales/ opérationnelles, la remise à l'arrivée, des mesures de réintégration sur mesure)
	3.2.2 Les directives générales et les procédures de retour tiennent compte de la diversité et de l'inclusion des genres

Questions d'évaluation

Le Réseau du CAD de l'OCDE sur l'évaluation du développement définit six critères d'évaluation – pertinence, cohérence, efficacité, efficience, impact et durabilité – qui sont couramment utilisés dans la communauté de l'évaluation, y compris par l'OIM. Ces critères « fournissent un cadre normatif utilisé pour déterminer le mérite ou la valeur d'une intervention (politique, stratégie, programme, projet ou activité) et ils servent de base aux jugements d'évaluation »¹⁹⁴. Le tableau suivant répertorie les six critères d'évaluation du CAD de l'OCDE, les explications de ces critères fournies par le CAD de l'OCDE lui-même et certaines questions d'évaluation qui peuvent être abordées lors des évaluations, en fonction de l'orientation de chaque évaluation/ programme spécifique. La dernière colonne du tableau comprend des références au résultat de référence pour la question d'évaluation respective, comme présenté dans la section précédente.

¹⁹³ Cela s'applique uniquement aux retours volontaires.

¹⁹⁴ Voir aussi www.oecd.org/dac/evaluation/daccriteriaforevaluatingdevelopmentassistance.htm.

Critère	Signification ¹⁹⁵	Question	Résultat connexe
Pertinence	<p>L'intervention se fait-elle dans le bon sens ?</p> <p>La mesure dans laquelle les objectifs et la conception de l'intervention répondent aux bénéficiaires et aux besoins, aux politiques et aux priorités au niveau mondial, national et des partenaires/institutions, et continuent de le faire si les circonstances changent</p>	<p>Le programme de consultation sur le retour répond-il aux besoins des migrants (en assurant, par exemple, une large couverture géographique, un accès facile aux services, la disponibilité de multiples canaux de conseil en personne et à distance, un large éventail de langues couvertes) ?</p> <p>Le programme de consultation sur le retour contribue-t-il au respect, à la protection et à la réalisation des droits des migrants ainsi que des principes et des droits du droit international, y compris le non-refoulement?</p> <p>Le programme de consultation sur le retour est-il aligné sur les principes de protection des données et est-il capable de générer des données significatives tout en respectant ces principes ?</p>	Résultats 1, 2 et 3
Cohérence	<p>L'intervention est-elle bien adaptée ?</p> <p>La compatibilité de l'intervention avec d'autres interventions dans un pays, un secteur ou une institution</p>	<p>Le programme de consultation sur le retour est-il aligné sur les politiques migratoires et les cadres juridiques pertinents ?</p> <p>Le programme de consultation sur le retour est-il bien connecté avec d'autres parties prenantes concernées, y compris avec les programmes existants offrant une assistance au retour et à la réintégration, et le programme est-il en mesure de mener des activités de sensibilisation et d'orientation inter-agences en cas de besoin ?</p> <p>Le programme de consultation sur le retour comble-t-il une lacune en matière d'information et de consultation dans le système de gestion des migrations, ou fait-il double emploi avec les interventions existantes ?</p>	Résultats (1 et 2)

¹⁹⁵ Voir <https://web.archive.org/2020-09-04/540455-revised-evaluation-criteria-dec-2019.pdf>.

Critère	Signification	Question	Résultat connexe
<p>Efficacité</p>	<p>L'intervention atteint-elle ses objectifs ?</p> <p>La mesure dans laquelle l'intervention a atteint, ou devrait atteindre, ses objectifs et ses résultats, y compris tout résultat différentiel entre les groupes</p>	<p>Le programme de consultation sur le retour fournit-il des informations précises, opportunes, pertinentes et à jour sur les options de retour existantes, les conditions dans les pays d'origine et l'assistance que le programme peut offrir pour soutenir le retour dans le respect du genre, de l'enfant et de la vulnérabilité ?</p> <p>Le programme de consultation sur le retour identifie-t-il et contribue-t-il à répondre aux vulnérabilités des migrants dans le respect du genre et des enfants ?</p> <p>Les migrants sont-ils satisfaits des consultations sur le retour reçues ?</p>	<p>Résultats 1, 2 et 3</p>
<p>Efficacité</p>	<p>Les ressources sont-elles bien utilisées ?</p> <p>La mesure dans laquelle l'intervention produit, ou est susceptible de produire, des résultats de manière économique et opportune</p>	<p>Le programme de consultation sur le retour a-t-il cherché des synergies avec d'autres services afin d'optimiser l'utilisation des ressources ?</p> <p>Le programme de consultation sur le retour s'est-il appuyé sur les canaux de communication et de consultation les plus efficaces, en fonction de l'environnement dans lequel il opère ?</p> <p>Le programme de consultation sur le retour repose-t-il sur des procédures claires et efficaces de coopération et de coordination avec les parties prenantes au retour, afin d'éviter les retards et les formalités administratives inutiles ?</p>	<p>Résultats (1 et 2)</p>

Critère	Signification	Question	Résultat connexe
Impact	<p>Quelle différence l'intervention fait-elle ?</p> <p>La mesure dans laquelle l'intervention a généré, ou devrait générer, des effets significatifs positifs ou négatifs, voulus ou non, à un -niveau supérieur</p>	<p>Les migrants et les parties prenantes croient-ils que la consultation sur le retour était essentielle pour aider les migrants à prendre des décisions éclairées et à s'approprier leurs voies de migration, y compris pendant le processus de retour ?</p> <p>Les migrants et les parties prenantes croient-ils que les conseils sur le retour ont contribué au retour sûr et digne des migrants d'une manière sensible au genre et à la vulnérabilité ?</p> <p>La mise à disposition de consultations sur le retour a-t-elle permis d'identifier les migrants en situation de vulnérabilité ?</p> <p>Les migrants en situation de vulnérabilité croient-ils que la consultation sur le retour était essentielle pour pouvoir accéder aux services clés ?</p>	
Développement durable	<p>Les avantages sont-ils durables ?</p> <p>La mesure dans laquelle les bénéfices nets de l'intervention se poursuivent, ou sont susceptibles de se poursuivre</p>	<p>Le programme de consultation sur le retour renforce-t-il les capacités nationales et locales de fournir des consultations sur le retour aux migrants, ainsi que d'identifier et d'aider les migrants en situation de vulnérabilité ?</p> <p>Le programme de consultation sur le retour comprend-il le renforcement des capacités des conseillers qui améliore la qualité de la consultation sur le retour fournie ?</p> <p>La consultation sur le retour a-t-elle contribué à une réintégration sûre, digne et durable des migrants en situation de vulnérabilité dans le pays d'origine ?</p>	Résultats 1, 2 et 3



Organisation internationale pour les migrations
17 route des Morillons, C.P. 17, 1211 Genève 19, Suisse
Tél. : +41 22 717 9111 • Fax : +41 22 798 6150
E-mail : hq@iom.int • Site web : www.iom.int