

## #26 Créer des dispositifs publics de premier accueil, à dimension humaine et en lien avec les acteurs associatifs, où pourraient se rendre librement les personnes étrangères à leur arrivée sur le territoire, quel que soit leur statut.

*Cette fiche technique a été rédigée par le CRID, avec l'aide de Emmaüs.  
Voir également les mesures 21, 23, 24, 25, 27.*

### Contexte et enjeux

La façon dont les exilé-es sont traité-es à leur entrée sur le territoire français reflète et révèle un état d'esprit général. Tel qu'il est assuré en France, ce premier accueil n'est destiné qu'à une chose : signifier au ou à la nouvelle arrivante « tu n'es pas le-a bienvenu-e ». Défaut d'information, mauvaise orientation, conseils inadéquats, ou encore humiliation et dissuasion, constituent le triste « kit d'arrivée » des exilé-es en France.

Les renseignements, informations et conseils que reçoivent les exilé-es à leur arrivée sont décisifs pour la suite de leur parcours. Les décisions prises au cours des premiers jours déterminent en effet la façon dont se déroulera leur résidence en France, à court, moyen ou long terme. C'est l'un des facteurs majeurs des difficultés rencontrées par les personnes pour obtenir un statut ou un titre de séjour et la manière dont elles s'intégreront ensuite, leur permettant de vivre dans des conditions décentes et de jouir d'une relative stabilité.

Le premier obstacle consiste à trouver une ou un interlocuteur pertinent – informé, compétent, loyal. Or les autorités mettent rarement en place un point d'accueil vers lequel les exilé-es puissent se tourner afin d'être correctement orienté-es. L'accès à une structure associative dédiée à l'accueil et l'orientation constitue souvent le seul point d'ancrage pour ces personnes. Mais d'une part de telles structures sont rares, d'autre part y accéder relève de la gageure : celles-ci ne sont pas nécessairement connues, et les institutions les plus susceptibles de recevoir en premier les exilé-es ne les mentionnent pas toujours. Il ne reste aux personnes qu'à s'en remettre au hasard des rencontres pour rassembler des informations qui pourraient leur être utiles. Souvent, ces informations sont fragmentaires, parfois erronées, induisant de mauvaises orientations, des mauvais choix, qui poursuivent ensuite les personnes tout au long de leur parcours. Le manque d'outils de type « guide pratique », idéalement disponible en plusieurs langues, se fait sentir de manière criante. Certains acteurs élaborent leur propre document avec les moyens à leur portée, mais cela reste exceptionnel.

Dans certains cas, notamment en zone frontalière, les personnes sont refoulées du territoire sans avoir eu la possibilité de déposer une demande d'asile, ce qui est illégal. Les pratiques visant à tromper ou égarer les exilé-es se produisent d'autant plus facilement qu'elles se déploient sur fond de préjugés, sous l'influence notamment des discours politiques et de certains médias. Si quelques citoyen-nes s'engagent auprès de ces personnes, la population est globalement incapable, quand bien même elle le voudrait, d'orienter ou informer à minima les exilé-es.

En l'absence d'acteurs suffisamment informés et outillés, un nombre important de personnes se retrouvent livrées à elles-mêmes, ne pouvant compter que sur leurs compagnes ou compagnons de route pour avancer tant bien que mal dans ce labyrinthe administratif où la moindre erreur peut être lourde de conséquences.

Pouvoir mener une vie décente suppose la satisfaction des besoins essentiels : avoir un toit, pouvoir se nourrir, accéder à l'éducation, la formation, l'emploi. Si l'insuffisance des moyens et infrastructures peut être compréhensible en cas d'afflux migratoire mal anticipé, sa persistance voire son aggravation au-delà même de la phase de crise, interroge quant à la volonté réelle d'y remédier. Sur ce point, l'administration française est largement défailante, hormis quelques exemples trop rares.

Les acteurs locaux signalent un manque général et dramatique d'hébergement pour les primo-arrivants et arrivantes. Ce problème touche aussi bien les familles que les personnes isolées, parmi lesquelles un nombre important de mineur-es. S'il est révélateur d'une carence bien plus large en France, où les sans-abri peinent à trouver une solution d'hébergement en toute période, il frappe plus spécifiquement encore les exilé-e-s.

En l'absence de solution qui leur soit spécifiquement destinée, ceux ou celles-ci ne font que gonfler la file d'attente d'un 115 toujours saturé. Les témoignages relatant la quasi-impossibilité d'accéder à un hébergement d'urgence sont légion. À l'impossibilité matérielle d'être accepté-e dans les centres d'hébergement, s'ajoute la peur de s'y faire contrôler puis arrêter.

En conséquence, nombre de personnes, y compris des familles avec enfants, sont contraintes de dormir dans la rue, dans des campements de fortune, dans des squats. Dans tous les cas, elles vivent dans des conditions indignes de dénuement, d'insalubrité, d'isolement. Et si, par miracle, certains et certaines trouvent un véritable abri pour la nuit, elles doivent le quitter au petit matin, même en plein hiver, et sont condamnées à l'errance. Quant à l'hébergement chez l'habitant-e, il demeure exceptionnel au vu des risques judiciaires encourus par les aidant-es. L'absence d'hébergement stable à leur arrivée en France expose les personnes à une grande vulnérabilité aux plans sanitaire, physique et psychique. Population particulièrement fragile, les mineur-es se voient parfois proposer des places en hôtel où, isolé-es et entouré-es d'adultes, leur sécurité n'est pas assurée, même si la France, globalement dispose de logements vacants en nombre suffisant pour proposer un toit à l'ensemble des sans-abri, quelle que soit leur situation au plan administratif.

Faute d'existence légale, les exilé-es nouvellement arrivé-es sont entièrement dépendant-es des distributions de repas effectuées par les banques alimentaires et les associations caritatives. Là encore, l'État délègue à des acteurs privés la responsabilité qui lui incombe de garantir des conditions de vie dignes à toutes les personnes humaines. En conséquence, cette solution n'est pas garantie ou accessible partout, et souvent insuffisante en quantité. Il faut savoir que si les enfants scolarisé-es ont théoriquement accès aux cantines scolaires, ce droit n'est pas respecté partout. Arrivant dans un pays qu'ils n'ont pas toujours choisi, les exilé-es font également face à la barrière linguistique. Une connaissance minimum de la langue française est pourtant un besoin premier, pour les démarches administratives à venir et tout simplement pour se repérer dans un environnement entièrement neuf.

Les collectivités territoriales peuvent jouer un rôle déterminant dans les parcours des exilé-es, dès leur arrivée sur leur territoire, en créant des liens entre les structures d'accompagnement publique et associatives, comme en facilitant l'orientation et l'information fiable.

## Niveaux

- 1** Mettre en place un point d'accueil et un livret d'accueil permettant de mettre en lien les acteurs de l'accueil sur le territoire. De manière générale, assurer l'accès aux droits et aux dispositifs d'accueil et d'accompagnement de la commune (mesure 21) à toutes les personnes migrantes de façon inconditionnelle c'est-à-dire quel que soit leur situation administrative. Ne pas criminaliser ou empêcher les citoyen-nes de venir en aide aux personnes migrantes.
- 2** Adhérer à l'Association Nationale des Villes et Territoires Accueillants (ANVITA). Assurer un service de domiciliation efficace (CCAS, SPADA, ou autres) afin de permettre aux personnes migrantes d'avoir accès à leur droit et notamment à l'AME. Dans les villes sous tension avec des campements insalubres: ouvrir un accueil de jour pour orienter et accompagner les personnes en errance.
- 3** Créer des Maisons des migrant-es associant collectivités, associations et professionnel-les juridiques, linguistiques et formés à la médiation culturelle, avec mise à disposition de fonctionnaires ou contractuel-les de la collectivité pour accompagner individuellement les démarches de demande d'asile ou autres (titre de séjour, accès aux droits...). Encourager les citoyen-nes de la commune à être solidaires envers les personnes migrantes en organisant des rencontres entre les habitants, habitantes, et les nouveaux et nouvelles exilées arrivants sur le territoire.

### **Un accueil structuré et balisé dès l'arrivée pour assurer des conditions de vie dignes et décentes.**

Les exilé-es n'ont que rarement la maîtrise de leur destination finale. Ils ou elles arrivent dans une ville qui leur est généralement inconnue, sans y connaître personne. Souvent, des associations ou collectifs citoyens existent, qu'il leur faut trouver. Les mieux équipé-es ont un smartphone qui leur permet de s'orienter à minima, mais le bouche-à-oreille reste leur meilleur guide.

Il est nécessaire de mettre en place, dans chaque ville, un point d'accueil à proximité de la gare, ouvert 24h/24 et toute l'année, où les personnes sont dirigées vers les structures d'accueil existantes. Ce lieu physique, clairement indiqué et facile à trouver (référencement sur Internet, signalétique visible et compréhensible, en plusieurs langues, connaissance par la population), aura une vocation informative : s'orienter, assurer sa subsistance, trouver un toit, entamer les premières démarches administratives, etc. Il permettra d'inclure d'emblée chaque personne dans un parcours structuré et balisé, lui évitant l'errance, la marginalisation et la précarité. Les mineur-es seraient concerné-es en priorité.

Ce dispositif d'accueil sera complété par un livret d'accueil propre à chaque commune, distribué dans les gares, au poste de police, à la préfecture, dans les foyers. Ce document que chaque migrant-e recevra à son arrivée dans le territoire » serait édité en plusieurs langues avec pictogrammes pour être accessible au plus grand nombre. Il comportera des informations sur les lieux de solidarité, les ressources locales (clubs, entraide, transports publics...), un plan, la liste des associations et structures accueillantes en vue de répondre aux droits fondamentaux des personnes. Ce livret gagnera à se doubler d'un guide de premier accueil à l'attention des aidant-e-s, à diffuser via des réseaux sociaux, affiches dans les endroits publics et les locaux associatifs.

Dans les petites communes où n'existe aucune structure de premier accueil, la mairie peut chercher à identifier les habitants et habitantes sensibles à cette question, les aider à se regrouper, se former auprès des associations spécialisées. Un groupe de bénévoles ainsi constitué peut proposer un espace de permanences et d'accueil pour les personnes exilées. Outre un premier accueil, leur rôle sera de les orienter rapidement et de les accompagner vers les structures professionnalisées pour les démarches administratives.

### **Après l'urgence : accès à l'information technique pour les démarches administratives**

Les exilé-es doivent pouvoir rapidement connaître les différentes étapes et échéances du circuit administratif, et bénéficier d'un accompagnement à la hauteur de l'enjeu. Il s'agit de leur délivrer une information claire, compréhensible et précise sur l'intégralité de la procédure de demande d'asile, à chacune de ses étapes, et plus largement de faciliter l'accès à l'information et aux droits ainsi qu'aux services publics et à l'accompagnement.

Les associations et collectifs locaux suggèrent la création de pôles d'information compétents afin de renseigner correctement les personnes. Il peut s'agir de permanences juridiques gratuites et locales, pour aider à préparer les dossiers et les recours, et/ou d'un service officiel communal d'accueil et d'accompagnement collaborant avec les associations, et/ou encore d'un guichet d'accueil en préfecture de département. Une attention particulière doit être portée aux jeunes, pour faciliter leurs démarches (passeports, cartes consulaires, scolarisation, apprentissage).

L'accompagnement par des professionnel-les dans les champs juridique et linguistique constitue un autre enjeu de taille. Jugeant essentielle la présence d'avocat-es, certain-es recommandent la création d'un centre de ressources juridiques, avec avocat-es spécialistes par secteur, ou la constitution d'un réseau solidaire d'avocat-es avec permanences et astreintes. L'intervention de traducteurs, traductrices et d'interprètes qualifié-es est un corollaire indispensable. Cette dimension, presque partout lacunaire, est en effet décisive dans toutes les démarches et tout au long des procédures. Il faut augmenter leur nombre de manière à garantir leur présence dans les structures d'accueil et dans l'ensemble des administrations et organismes publics susceptibles d'accueillir des exilé-es.

Outre la dimension linguistique, la notion d'interprétariat devrait être étendue à un aspect culturel, avec des médiateurs et médiatrices chargées de faciliter la rencontre et l'échange entre les personnes et les professionnel-les qui les accueillent au guichet, afin de dépasser certaines barrières socioculturelles.

## Accompagner humainement : une prise en charge globale des personnes

Le soutien aux personnes ne se réduit pas à des aspects techniques. La dimension humaine de l'accompagnement permet la mise en confiance des personnes et atténue leur stress face à des démarches complexes et intimidantes. Cet accompagnement peut revêtir plusieurs formes. Il est déjà, partout, le fait de bénévoles – les exemples sont légions.

Il consiste en particulier à accompagner systématiquement les migrant-es lors de leurs démarches en préfecture, voire après avoir obtenu l'asile ou en avoir été débouté-e, car les personnes sont souvent livrées à elles-mêmes, et souffrent d'isolement. Le parrainage de personnes ou de familles est suggéré par plusieurs associations et collectifs locaux comme une piste à privilégier, non seulement pour afficher un soutien ostensible à ces personnes et les rendre plus visibles dans l'espace public, mais également pour pouvoir suivre une personne dans toutes ses démarches : transmission des informations la concernant pour lui éviter de devoir recommencer toutes les démarches dans tous les services et de re-raconter son parcours. Cet accompagnement peut également relever de professionnel-les. Une autre idée peut être de dépêcher une personne employée dans les administrations pour accompagner les personnes lors de leurs démarches administratives.

Mieux accueillir exige dans tous les cas de débloquer des moyens permettant de multiplier le personnel qualifié et formé dans les administrations, d'augmenter les permanences des services publics et de réduire les temps d'attente. Il est aussi proposé, dans l'optique d'une moindre dispersion, de créer des structures d'accueil plus globales, résultant soit du regroupement des accueils sociaux et administratifs, soit d'une démarche nouvelle associant municipalités, acteurs associatifs et personnels qualifiés. Dans de telles « maisons des migrant-es », la personne serait prise en charge par une équipe médicale, des assistant-es et travailleur-ses sociaux-les, avec crèche et garderie d'enfant, traducteur-trices, avocat-es, professionnel-les confirmé-es ou étudiant-es, pour informer précisément et exhaustivement sur les droits et les possibilités, en connaissance du contexte politique, social et culturel. Conçues comme des lieux communs de vie, ces maisons d'accueil seraient ouvertes à la société, de façon à favoriser le développement culturel, la connaissance réciproque de nos pays et l'épanouissement des personnes. Elles pourraient aussi proposer des ressources pour les bénévoles : formation juridique et français langue étrangère, informations administratives, traductions.

## S'organiser entre collectivités locales

Pour les petites communes tout particulièrement, mettre en place un dispositif d'accueil et de suivi suffisant peut être compliqué par le manque de ressources, une solution peut toutefois être travailler en commun, par exemple au niveau de l'intercommunalité.

Des communes s'étant déjà engagées dans le développement d'un meilleur accueil des migrant-es, rejoindre le groupe "villes et territoires accueillants" peut permettre d'accéder à des retours d'expériences de communes aux caractéristiques similaires à la votre. L'association nationale des villes et territoires accueillants a pour mandat d'accompagner des municipalités souhaitant s'inscrire dans une politique d'accueil adaptée et leur permettant de répondre aux impératifs de l'urgence et de l'accompagnement des personnes migrantes sur le court, moyen et long terme.

## Ces communes qui l'ont déjà fait

Le 27 septembre 2018, 14 élu-es annonçaient la création de l'Association Nationale des Villes et Territoires Accueillants (ANVITA) dans un communiqué de presse  
<https://villes-territoires-accueillants.fr/wp-content/uploads/2019/05/CP-ANVITA-27092018.pdf>

L'association WATIZAT offre un guide du/de la demandeur-se d'asile à Paris chaque mois.  
<https://guideasile.wordpress.com/>

Accueillir à Villeurbanne <https://accueillir-villeurbanne.fr/>

Le manifeste Ville Hospitalière de Strasbourg  
<https://villes-territoires-accueillants.fr/le-manifeste-ville-hospitaliere-de-strasbourg/>  
<https://www.strasbourg.eu/solidarite-refugies>

Notre Dame de l'Osier : petite commune rurale de 500 habitants dans l'Isère soutient un projet d'accueil mixte et des réfugiés et des personnes précaires du territoire : Tero Loko. Objectif : redynamiser un territoire rural par l'accueil et l'insertion de personnes réfugiées. En rupture avec le système de camps d'accueil isolés de la population locale, le site propose, tel un tiers lieux, des activités culturelles, de la vente de légumes, etc. : <https://teroloko.com/presentation-2/>  
<http://www.reseaucocagne.asso.fr/tero-loko-une-reponse-globale-daccueil-et-dinsertion/>

Saint-Just-le-Martel (87) accueille dans la même logique le projet expérimental un Organisme d'Accueil Communautaire et d'Activités Solidaires (OACAS) "La Terre en Partage"  
<https://laterreenpartage.org/dispositif-experimental/>

## Arguments et idées reçues

Les collectivités n'ont pas la compétence d'accueil des exilé-e-s : deux contres argumentations :  
<http://www.lettreducadre.fr/12634/les-collectivites-en-premiere-ligne-pour-accueillir-les-refugies/>  
<https://www.uclg.org/fr/media/nouvelles/les-collectivites-territoriales-appellent-reconnaitre-leur-role-cl-e-dans-la>

## Ressources

Des communes d'accueil pour les personnes migrantes en milieu rural et péri-urbain  
<https://villes-territoires-accueillants.fr/des-communes-daccueil-pour-les-personnes-migrantes-en-milieu-rural-et-peri-urbain/>

Le site de l'ANVITA : <https://villes-territoires-accueillants.fr/>

Les ressources de l'Organisation pour une Citoyenneté Universelle :  
<https://figureslibres.io/nextcloud/index.php/s/nzLCKjP8YE5L3xi#pdfviewer>