

Fiches d'Information sur la Réintégration Durable

Fiche d'Information #4 | Décembre 2021

Étude Qualitative sur les Références Externes

Étude qualitative sur les résultats du processus de référencement dans le cadre de l'Initiative conjointe UE-OIM portant sur les données recueillies au Cameroun, en Guinée, au Sénégal et en Gambie en mai et juin 2021

Objet des fiches d'information sur la réintégration durable

L'enquête sur la durabilité de la réintégration a été créée en 2017 dans le but de mesurer la durabilité de la réintégration. Conçus pour être facilement utilisés dans le cadre des programmes de réintégration de l'OIM, l'enquête sur la durabilité de la réintégration et le système de notation y afférent génèrent une note de réintégration composite et trois notes dimensionnelles relatives aux aspects économiques, sociaux et psychosociaux de la réintégration

Les fiches d'information sur la réintégration durable présentent des conclusions sur les résultats en matière de réintégration durable, à partir d'analyses fondées sur les données de l'enquête sur la durabilité de la réintégration et d'autres données de suivi et d'évaluation disponibles de manière centralisée dans le système de gestion des dossiers de l'OIM. Cette série vise à porter ces conclusions à l'attention des praticiens de la réintégration et des responsables politiques du monde entier, ainsi qu'à éclairer et à diffuser les bonnes pratiques, les enseignements tirés et les recommandations. Les données présentées dans ces fiches ont été recueillies dans le cadre de l'[Initiative conjointe UE-OIM pour la Protection et la Réintégration des Migrants](#) et d'autres [Actions UE-OIM](#) pour la protection et la réintégration durable des migrants.

Plus précisément, ces fiches d'information visent à : i) expliquer de manière empirique les tendances transnationales, transrégionales et interprogrammes concernant la durabilité de la réintégration ; ii) évaluer l'efficacité de l'aide à la réintégration sous l'angle de la durabilité de la réintégration ; iii) déterminer quel(s) type(s) de mesures d'aide à la réintégration a(ont) eu le plus d'effet sur chacune des trois dimensions de la réintégration – économique, sociale et psychosociale ; iv) analyser les facteurs externes/structurels qui ont une incidence sur les résultats en matière de réintégration durable.

La [première fiche d'information](#) analyse les différents facteurs influençant la durabilité de la réintégration, avec pour résultat notable le fait que les migrants de retour ayant bénéficié d'un soutien économique affichent en moyenne des notes de réintégration supérieures à celles des migrants qui n'en ont pas bénéficié. La [deuxième fiche d'information](#) porte sur les facteurs supplémentaires qui contribuent à des niveaux supérieurs d'intégration durable et il a été constaté que les migrants de retour ayant bénéficié d'au moins une activité de réintégration par le biais d'un référencement ont obtenu des notes de réintégration plus faibles et déclaraient avoir un niveau de satisfaction moindre quant à l'aide reçue.

Pôle de Gestion des Connaissances

Cette série est créée et produite avec le soutien du Pôle de Gestion des Connaissances UE-OIM, établi en septembre 2017 dans le cadre de l'Action pilote qui concerne le retour volontaire et la réintégration durable axée sur la communauté, financée par l'Union Européenne. Le Pôle de Gestion vise à soutenir les connaissances dans les programmes de retour et de réintégration ainsi que l'harmonisation des approches, des processus et des outils de gestion dans le cadre des Actions UE-OIM en Afrique, en Asie et au-delà





Table des matières

RÉSUMÉ EXÉCUTIF	4
1. CONTEXTE	6
1.1 Points clés présentés dans la deuxième fiche d'information	6
2. OBJECTIFS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE	7
3. MÉTHODOLOGIE	8
3.1 Entretiens avec des informateurs clés	8
3.2 Observations	8
3.3 Enquête en ligne	9
3.4 Limites	9
4. RÉSULTATS	10
4.1 Le processus de référencement	10
4.1.1 Le parcours de référencement et les services disponibles	10
4.1.2 La coopération entre les organisations de référencement et l'OIM	14
4.1.3 Le respect des délais	15
4.2 Les activités de référencement	16
4.2.1 Les attentes des bénéficiaires à leur retour dans leur pays d'origine	16
4.2.2 La communication avec les migrants de retour	16
4.2.3 Le niveau de satisfaction des bénéficiaires	17
4.2.4 Le paiement des services reçus	20
5. CONCLUSIONS	21
6. RECOMMANDATIONS	21



RÉSUMÉ EXÉCUTIF

Cette étude qualitative s'appuie sur les constatations de la deuxième fiche d'information (Knowledge Bite), qui a révélé que les migrants de retour ayant bénéficié d'une assistance directe présentaient des niveaux de satisfaction et des scores de durabilité de réintégration plus élevés que ceux ayant reçu une assistance par le biais de références. Elle a pour objectif de compléter ces observations sur les références en collectant des informations qualitatives afin d'appréhender les raisons des résultats faibles de satisfaction et de durabilité. L'étude porte sur quatre pays : le Cameroun, la Guinée, le Sénégal et la Gambie. Les méthodes de recherche sont centrées sur des entretiens avec des informateurs clés parmi le personnel de l'Organisation Internationale pour les Migrations (OIM), les bénéficiaires et les partenaires de référence. Les résultats ont été complétés par une courte enquête en ligne et des observations.

Les parcours de référence sont établis en fonction des opportunités disponibles dans chaque pays et selon ce qui correspond au profil de chaque bénéficiaire. Les facteurs qui influencent le choix du service vers lequel les migrants sont référés sont basés à la fois sur les opportunités disponibles et sur la localisation, les antécédents et la motivation des bénéficiaires.

Selon les informateurs clés, les services spécialisés dans le soutien médical et psychosocial, généralement fournis par l'État, sont difficiles à trouver et souvent coûteux. Les personnes interrogées au Cameroun et en Guinée ont constaté que les entités gérées par l'État rencontraient des difficultés pour fournir des services aux migrants de retour sans le soutien technique et financier de l'OIM.

Il s'est avéré que les références faites vers les agences de développement international offraient moins de choix en termes de variété et de durée que les formations offertes par l'assistance directe de l'OIM (par exemple en passant par des centres privés de formation professionnelle). Il semble y avoir une inadéquation entre les services fournis par des agences de développement international et les besoins, les attentes et les capacités des migrants, bien qu'elles fournissent des possibilités de référence intéressantes.

La coopération avec l'OIM a majoritairement été jugée cordiale et comme fonctionnant bien entre les organisations de référence en Gambie et au Sénégal. La coordination entre l'OIM et les agences de développement est néanmoins nuancée au Cameroun et en Guinée. Cette situation était principalement due à un décalage entre les critères d'éligibilité des migrants référés et les critères des programmes. De plus, en Guinée et au Cameroun, les informateurs clés responsables de recevoir les références ont estimé que les informations sur le niveau d'éducation des migrants de retour étaient importantes afin de garantir une bonne collaboration, mais que celles-ci étaient souvent insuffisantes.

Une fois le processus de référence lancé et les données des bénéficiaires envoyées à une organisation de référence, les migrants et les organisations ont indiqué que les activités pouvaient en général commencer dans un délai d'un mois. Le référence vers des services médicaux prenait en moyenne entre un jour et deux mois selon le pays. L'équipe de l'étude a constaté que les limites énoncées par les règles de financement de l'Union Européenne avaient une incidence sur la capacité de l'OIM à fournir un soutien médical continu.¹

La majorité des migrants interrogés étaient satisfaits ou très satisfaits de l'aide qu'ils ont reçue par le biais du référence. Au Sénégal et en Gambie, les bénéficiaires interrogés étaient très satisfaits des services de référence et ont déclaré avoir acquis beaucoup de nouvelles compétences grâce à la formation professionnelle. En Guinée, les migrants orientés vers des formations professionnelles étaient insatisfaits car ils n'ont pas été contactés par l'organisation de référence ou bien ils n'étaient finalement pas éligibles. La plupart des personnes ayant bénéficié d'un soutien médical par le biais de références étaient soit satisfaites, soit très satisfaites du service reçu. C'était également le cas des bénéficiaires du soutien psychosocial.

La majorité des bénéficiaires interrogés ont déclaré qu'ils recommanderaient à d'autres migrants le service qu'ils ont reçu, citant la qualité des services médicaux fournis grâce au référence et au soutien financier de l'OIM. Dans les quatre pays étudiés, la plupart des bénéficiaires n'ont pas payé pour les services reçus à la suite d'un référence de l'OIM. Les migrants ont déclaré être généralement satisfaits des services qu'ils ont reçus.

¹ Les aides financées à travers les programmes ne peuvent dépasser la durée de ceux-ci, même si elles ont été payées avant la fin du projet. Cette règle comptable a un impact défavorable sur l'aide pour les formations longues, l'assistance médicale et le soutien au logement et à l'éducation.



ÉTUDE QUALITATIVE SUR LES RÉFÉRENCIEMENTS EXTERNES

1. CONTEXTE

En octobre 2020, le Pôle de Gestion des Connaissances de l'UE-OIM (EU-IOM Knowledge Management Hub) a lancé une série de fiches d'information qui visent à présenter des conclusions sur les résultats en matière de réintégration durable. Les résultats sont basés sur des données recueillies dans le cadre de l'[Initiative Conjointe UE-OIM pour la Protection et la Réintégration des Migrants](#), ayant pour objectif de soutenir la protection des migrants et leur réintégration durable. Cette série vise à porter ces conclusions à l'attention des praticiens de la réintégration et des responsables politiques du monde entier, ainsi qu'à éclairer et à diffuser les bonnes pratiques, les enseignements tirés et les recommandations.

La [première fiche d'information](#), publiée en octobre 2020, a jeté un premier éclairage sur certains des facteurs qui peuvent contribuer ou faire obstacle à la réussite d'un processus de réintégration durable. Les résultats montrent notamment que les migrants de retour qui bénéficient d'activités de réintégration économique obtiennent en moyenne une note de réintégration plus élevée que ceux qui n'en bénéficient pas et qu'une approche de la réintégration durable adaptée au contexte est nécessaire à la réintégration durable des migrants de retour dans leur pays d'origine.²

DÉFINITION DU TERME

« RÉFÉRENCIEMENT » UTILISÉ

Référencement: Processus piloté par l'OIM ou ses partenaires, consistant à diriger les bénéficiaires vers des services ou programmes appropriés par le biais de services déjà existants en dehors du programme de réintégration (c'est-à-dire qui n'ont pas été conçus ou mis en œuvre dans le cadre de l'Initiative conjointe).

Un référencement est comptabilisé dès lors que l'OIM identifie un service ou un programme adéquat dont le migrant de retour pourrait bénéficier et en informe le migrant (et, le cas échéant, le service ou le programme).³

Aide directe: Aide destinée aux migrants de retour et expressément conçue et mise en œuvre dans le cadre du programme dirigé par l'OIM. L'aide directe peut être déléguée à des partenaires d'exécution ou à des fournisseurs de services par le biais d'un Mémoire d'accord ou mise en œuvre par le biais d'un partenariat informel.

1.1 Points clés présentés dans la deuxième fiche d'information

Sur la base de ces résultats, la [deuxième fiche d'information](#) se concentre sur l'analyse des observations portant sur la réintégration durable à la suite de référencements externes et sur l'analyse de l'effet de ces référencements sur les niveaux de satisfaction quant à l'aide reçue parmi les migrants de retour. Les référencements par le biais de programmes de réintégration sont utilisés afin d'assister les migrants de retour à se réintégrer dans leur pays d'origine. Ils permettent une assistance spécialisée et adaptée et évitent ainsi la duplication de services déjà fournis par d'autres organismes. Les référencements peuvent également contribuer à réduire la charge de travail directe des bureaux nationaux, offrir des services en dehors de ce que l'OIM peut proposer et fournir une approche décentralisée de la prestation de services.

Les constatations de la deuxième fiche d'information montrent que les migrants de retour ayant bénéficié d'une aide exclusivement directe déclarent être plus satisfaits de l'assistance à la réintégration dans son ensemble que ceux ayant reçu de l'aide suite à au moins une mesure d'aide par référencement. Les résultats suggèrent que les migrants de

² Des informations plus détaillées se trouvent également dans l'édition spéciale N. Nozarian and N. Majidi, "[Measuring sustainable reintegration](#)", Migration Policy Practice, IX(1): 30–39 (2019), page 30. Cet article présente le contexte de la définition de la réintégration durable de l'OIM, ainsi que des informations détaillées sur la standardisation de la mesure de la réintégration.

³ Une fois référé, les sessions de conseil et de suivi en matière de réintégration permettent de vérifier si un migrant de retour a effectivement bénéficié de l'aide de l'organisme/du programme auquel il a été référé et s'il est satisfait de l'aide reçue.



retour bénéficiant d'une aide à la réintégration par le biais de références affichent des niveaux de satisfaction plus faibles quant au programme de réintégration et seuls 51 pour cent des personnes interrogées ayant été orientées vers au moins un service de réintégration ont déclaré que l'aide à la réintégration correspondait à leurs attentes.

La deuxième fiche d'information a identifié un manque de données relatives aux effets négatifs des références externes sur les notes en matière de réintégration durable et un manque de connaissances sur les niveaux de satisfaction des migrants de retour. Cela a mis en évidence la nécessité de disposer d'informations qualitatives pour soumettre ces résultats à une triangulation et les compléter afin de fournir des recommandations détaillées à l'intention des praticiens de la réintégration.

2. OBJECTIFS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE

Cette étude qualitative répond aux recommandations formulées dans la deuxième fiche d'information qui concerne le processus de référencement et les niveaux de satisfaction des bénéficiaires quant aux services reçus par le biais de références. Cette étude a pour objectif de compléter ces résultats sur les références en recueillant des informations qualitatives. Plus précisément, elle vise à compléter les résultats de la deuxième fiche d'information en apportant un éclairage sur les raisons de l'effet négatif des références sur les résultats en matière de réintégration durable et sur le niveau de satisfaction des migrants de retour.

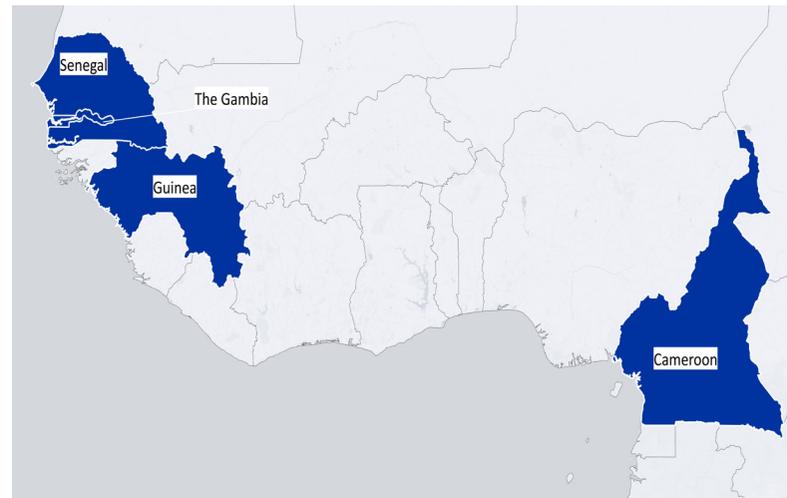
Cette étude porte sur les références externes dans le cadre de l'Initiative conjointe UE-OIM dans la région du Sahel et du Lac Tchad. Des recherches qualitatives ont été menées dans quatre pays d'origine couverts par les actions de UE-OIM :

le Cameroun, la Gambie, la Guinée et le Sénégal. Ces quatre pays ont été sélectionnés par l'OIM car un nombre élevé de références y sont pratiqués et ils ont la capacité de soutenir le recueil des données au sein de chaque pays.⁴

La collecte de données qualitatives s'est concentrée sur les bénéficiaires ayant reçu une aide en partie ou en totalité de la part d'une organisation externe à l'OIM, par le biais de références. Les bénéficiaires inclus sont les migrants de retour ayant reçu tout type de services de référencement (économiques, sociaux et psychosociaux) et ayant bénéficié des différents types d'activités fournies par les services de référencement (formation, assistance matérielle, aide médicale, programmes de protection sociale, etc.).

Les questions de recherche utilisées pour structurer l'étude qualitative sont divisées en deux thèmes : la procédure de référencement et les mesures d'aide à la réintégration.

- **La procédure de référencement** : Dans quelle mesure la procédure de référencement a-t-elle répondu aux besoins des bénéficiaires et a-t-elle été réalisée dans des délais convenables ?
- **Les mesures d'aide à la réintégration proposées dans le cadre des références** : Les mesures d'aide à la réintégration proposées dans le cadre des références ont-elles répondu aux besoins et aux attentes des bénéficiaires ?



Source: World Bank

Note: Cette carte n'est fournie qu'à titre d'illustration. Le tracé des frontières et les noms indiqués sur cette carte n'impliquent aucune approbation ou acceptation officielle de la part de l'Organisation Internationale pour les Migrations.

⁴ L'Initiative conjointe UE-OIM est mise en œuvre dans des différents pays de l'Afrique du Nord, de l'Est, de l'Ouest et d'Afrique centrale.



3. MÉTHODOLOGIE

3.1 Entretiens avec des informateurs clés

Cette étude a utilisé des méthodes qualitatives afin d'apporter une compréhension approfondie et détaillée du vécu des migrants de retour en matière d'aide à la réintégration par le processus de référencement, complétant ainsi les résultats de la recherche quantitative présentée dans la deuxième fiche d'information.

La principale méthodologie utilisée a été de recourir à des **entretiens avec des informateurs clés** (EIC) parmi les parties prenantes majeures impliquées dans le processus de référencement : les migrants de retour bénéficiaires, le personnel de l'OIM et les partenaires de référencement. Les entretiens ont été menés en français et en anglais.

La stratégie utilisée était principalement celle d'un échantillonnage selon la disponibilité des participants, suivi d'un échantillonnage dit « en boule de neige » dans les cas où les personnes interrogées recommandaient d'autres informateurs clés. Le personnel de l'OIM interrogé a été choisi sur la base d'un échantillonnage des deux ou trois membres du personnel les plus impliqués dans le projet. Les bénéficiaires de référencements ont été échantillonnés avec le soutien du personnel des bureaux nationaux de l'OIM en utilisant la liste des bénéficiaires référés. Les bénéficiaires ont été sélectionnés en fonction de leur disponibilité : c'est à dire ceux qui pouvaient être joints (leurs téléphones étaient en service), ceux qui se trouvaient à proximité et qui étaient disponibles et disposés à participer à un entretien. Une liste a été utilisée pour contacter les bénéficiaires afin de les questionner sur leurs disponibilités. Cela a été fait par le personnel de l'OIM dans chaque pays et une personne sur cinq sur la liste a été appelée afin que l'échantillonnage soit fait de façon aléatoire. Au total, 132 personnes ont été interrogées. La répartition des informateurs interrogés par pays est la suivante :

Table 1. Répartition des EIC par type et par lieu

Type de EIC	Cameroun	Guinée	Sénégal	Gambie	Total
Bénéficiaire d'un référencement ⁵	9	11	30	21	71
Bénéficiaire d'une aide directe	25	17	0	0	42
Partenaire de référencement	6	3	1	3	13
Personnel de l'OIM	7	3	2	3	15
Total	38⁶	34	33	27	132⁷

Dans les cas où les bénéficiaires ont été orientés vers plusieurs services (par exemple, un soutien psychosocial et une formation professionnelle), l'informateur clé est enregistré comme un seul EIC, mais les deux services sont comptabilisés sous le type de bénéficiaire, car les données collectées reflètent les deux services reçus.

3.2 Observations

En plus des EIC, les agents enquêteurs sur le terrain ont également eu recours à des observations, notamment sur le processus utilisé pour assurer le suivi des bénéficiaires ayant été référés, ainsi qu'à des visites sur place.

⁵ Le rapport se concentre sur les bénéficiaires ayant reçu des services suite à un référencement. Cependant, tous les migrants de retour ont reçu une forme d'aide directe (médicale, financière, de transport, etc.) à leur arrivée dans leur pays d'origine.

⁶ Au Cameroun, 9 des 25 bénéficiaires avaient reçu à la fois une assistance directe et des services suite à un référencement. Dans ce cas, ils sont comptabilisés comme deux aides distinctes (1 aide directe, 1 référencement). Cependant, ils sont comptés comme 1 seul EIC.

⁷ 132 est le nombre total de bénéficiaires interrogés. Voir la note 6 pour l'explication des données.



3.3 Enquête en ligne

Une courte enquête a été envoyée au personnel de l'OIM dans chacun des quatre pays inclus dans l'étude afin de recueillir des informations complémentaires après l'analyse des données. Un membre du personnel de chaque pays a répondu, soit un total de quatre réponses.

3.4 Limites

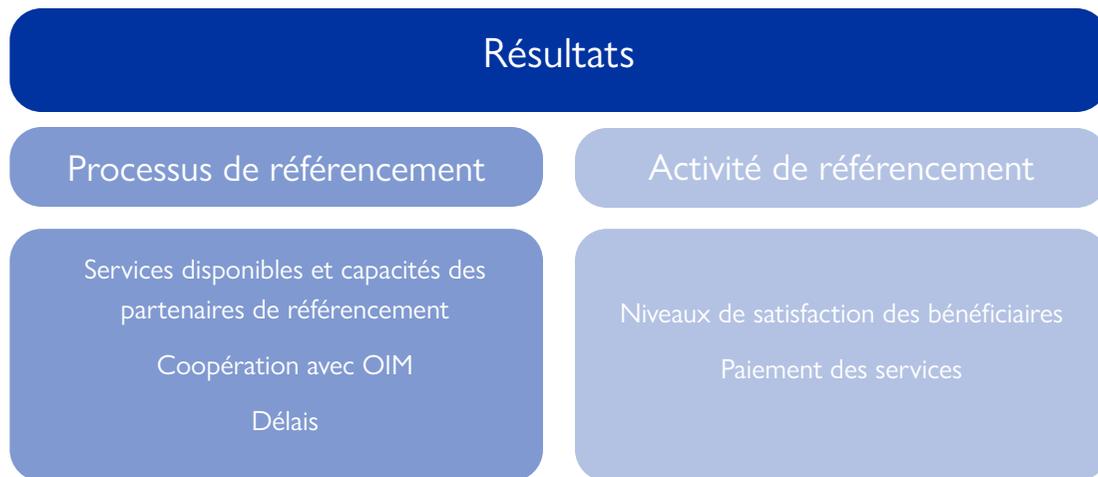
Cette étude qualitative présente un certain nombre de limites qui ont été atténuées autant que possible, comme indiqué ci-dessous :

- En raison des restrictions liées à la COVID-19, la principale méthodologie a été d'organiser des entretiens avec des informateurs clés, car les groupes de discussion auraient été difficiles à mener tout en respectant la distanciation sociale.
- Les consultants externes n'ayant pas été en mesure d'accéder aux données internes (systèmes de gestion de l'information, y compris le Migrant Management Operational System Application de l'OIM (MiMOSA)), la sélection des bénéficiaires a été basée sur la disponibilité des informateurs clés et à la discrétion des bureaux nationaux. Il y a, par conséquent, un certain niveau de partialité dans la sélection des personnes interrogées.
- Afin d'atténuer le risque de lassitude des personnes interrogées, cette étude qualitative s'est greffée sur un autre projet de recherche mené pour une évaluation finale. Ainsi, les outils de collecte de données utilisés n'ont pas été créés exclusivement pour cette étude et les questions ont été formulées de manière à être brèves et précises. C'est pourquoi les données sont parfois peu détaillées dans certains domaines.
- Retrouver et contacter les bénéficiaires afin d'organiser des entretiens s'est avéré être une tâche difficile. En effet, les bénéficiaires ne chargeaient pas toujours leur téléphone régulièrement ou ne répondaient pas aux appels, tandis que d'autres étaient indisponibles ou avaient déménagé dans d'autres villes.
- De plus, les bureaux nationaux appréhendaient différemment les références, ce qui a eu un impact sur la sélection des informateurs clés. Pour compenser cela, les agents enquêteurs ont passé du temps dans chaque bureau national afin de clarifier les différents types de bénéficiaires recherchés.
- L'étude se concentre sur les données qualitatives recueillies sur le terrain. De par la conception et la méthodologie de l'étude qui sont centrées sur des entretiens avec des informateurs clés, il y a peu de possibilités de trianguler les données avec d'autres sources (revue documentaire, données quantitatives). Ceci est signalé dans les cas où les données collectées concernent uniquement le point de vue d'un seul informateur.
- Pour des raisons de logistique, quatre agents enquêteurs ont mené la collecte des données : un par pays. Bien que les directives données aux informateurs clés aient été harmonisées entre les différents sites, il est possible que les enquêteurs aient formulé les questions de suivi différemment en fonction de leur propre compréhension de ces questions.
- Cette étude n'est pas statistiquement représentative ; les graphiques présentés dans le rapport représentent donc le nombre de personnes interrogées ayant donné une certaine réponse. Ces informations sont présentées sous forme de chiffres plutôt que de pourcentages afin de ne pas induire le lecteur en erreur (les pourcentages peuvent laisser croire qu'ils représentent un groupe plus important).



4. RÉSULTATS

La section des résultats est divisée en deux sous-parties : le processus de référencement et les activités de référencement. La partie sur le processus de référencement porte, entre autres, sur des questions liées à la coopération avec l'OIM de manière générale, au respect des délais, au transfert des données relatives aux bénéficiaires, à la gestion des contrats et au choix des services de référencement vers lesquels orienter les bénéficiaires. La seconde partie, qui porte sur les activités de référencement, répond aux questions relatives aux niveaux de satisfaction des bénéficiaires, à la qualité des services rendus et au soutien de l'OIM pour la réalisation des activités (matériel, renforcement des capacités).



4.1 Le processus de référencement

Cette première section du rapport se concentre sur le processus de référencement des migrants vers les services adéquats. Elle porte principalement sur la disponibilité des services de référencement au sein des pays, le processus de référencement des bénéficiaires et les délais de mise en place.

4.1.1 Le parcours de référencement et les services disponibles

Le processus d'identification des services disponibles localement par le biais de référencements est une étape clé dans le développement d'un programme d'aide à la réintégration. Ces étapes aboutissent généralement à la création d'un ou plusieurs mécanismes de référencement. La mise en place d'un mécanisme de référencement est cruciale pour répondre aux différents besoins des migrants de retour, car il est rare qu'une seule organisation parvienne à répondre à tous les besoins identifiés. Au cours du processus de réintégration, les migrants de retour peuvent bénéficier de différents types de mesures d'aide à la réintégration. Chaque bénéficiaire peut bénéficier de plusieurs mesures d'aide fournies par le biais d'une aide directe exclusivement, de référencements uniquement ou d'une combinaison des deux. Les migrants sont généralement orientés vers un seul partenaire de référencement pour compléter l'aide directe.

Les parcours de référencement sont établis en fonction des opportunités disponibles dans chaque pays et selon ce qui correspond au profil de chaque bénéficiaire. Les facteurs qui influencent le choix du service vers lequel les migrants sont référés sont basés à la fois sur les opportunités disponibles et sur la localisation, les antécédents et la motivation des bénéficiaires. Cela s'est avéré être le cas dans les quatre pays étudiés : « Nous trouvons des services proposés par le partenaire de référencement qui correspondent aux migrants en fonction de certains critères d'éligibilité selon leur âge, leurs intérêts, leur niveau d'éducation, leur situation géographique, etc. »⁸ Les référencements sont faits vers des agences internationales de développement lorsque

⁸ Citation d'un EIC.



les organisations bénéficiaires demandent à recevoir des migrants orientés par l'OIM, sur la base de leurs besoins et avec leur accord.

À leur arrivée dans leur pays d'origine, les migrants bénéficient d'un service d'information qui leur présente un certain nombre de possibilités de référencements parmi lesquels ils peuvent faire leur choix. Au Cameroun, cette session d'information a lieu au bureau de l'OIM en collaboration avec les partenaires gouvernementaux (le Ministère de la Jeunesse et de l'Éducation Civique et le Ministère des Affaires Sociales (MINAS)) et en Guinée, des sessions d'information sont organisées avec les partenaires et des migrants ayant été référés dans le passé, une à deux fois par mois pour informer les nouveaux arrivants des options qui leur sont proposées. En Guinée et au Sénégal, les migrants sont informés par téléphone lorsqu'ils sont officiellement référés vers un programme de formation professionnelle

En Gambie, le bureau national fournit une assistance directe en premier lieu et les migrants peuvent être référés ultérieurement, si nécessaire. La stratégie initiale consistait à élargir l'accès à divers services, mais à la suite des commentaires des bénéficiaires qui ont été référés, l'option pour les migrants de retour d'accéder à un soutien direct en tant que soutien principal et à un référencement en tant que complément a été adoptée. Ainsi, la meilleure solution s'est révélée être que : « l'OIM fournisse une aide directe, puis le référencement peut être une aide complémentaire mise en place ultérieurement. »⁹

Les référencements vers un soutien psychosocial

Il existe un réel besoin de soutien psychosocial pour les migrants qui retournent dans leur pays d'origine. Un rapport de 2020 a constaté que « très peu de migrants reviennent sans un certain niveau de vulnérabilité psychosociale dû aux traumatismes subis pendant leur voyage. Beaucoup d'entre eux doivent affronter des difficultés dues à la stigmatisation liée au fait d'être des migrants de retour et se sentent rejetés par leurs communautés. »¹⁰ Le soutien psychosocial doit faire partie de l'aide à la réintégration car les migrants ayant connu des parcours migratoires éprouvants ou étant affectés par leurs difficultés de réintégration, peuvent ne pas être en mesure de profiter pleinement des opportunités de formations professionnelles proposées.¹¹ L'aide psychosociale comprend des séances individuelles et collectives ; elle peut également être intégrée dans d'autres types d'assistance, comme une formation commerciale qui comprendrait des conseils sur la gestion du stress lié au lancement d'une micro-entreprise par exemple. Les informateurs clés des agences de développement et des entreprises privées de formation professionnelle ont souligné que les migrants avaient besoin d'un soutien plus important pendant les formations que les autres élèves.¹²

Selon les informateurs clés (en Guinée, au Cameroun et au Sénégal), les services spécialisés dans le soutien psychosocial, souvent fournis par l'État, sont difficiles à trouver et souvent coûteux. Les services de soutien psychosocial sont souvent rares dans toute cette région. Les informateurs clés au Cameroun ont souligné l'insuffisance des services de soutien psychosocial, avec une seule organisation (Trauma Centre) dans le pays fournissant des services de santé mentale et de soutien psychosocial.¹³ Cette organisation s'avère être bien équipée pour s'occuper des migrants et elle travaille également avec le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés. Les personnes interrogées dans deux pays ont constaté que les entités gérées par l'État rencontraient des difficultés à fournir des services aux migrants de retour sans le soutien de l'OIM (financier ou logistique).

« Chaque fois qu'on fait des sessions collectives, il y a au moins une cinquantaine de migrants qui inscrivent leurs noms sur la liste de ceux qui souhaitent en bénéficier [des services psychosociaux] »

OIM, Cameroun

⁹ Citation d'un EIC.

¹⁰ OIM, [Evaluation of reintegration activities in the Sahel and Lake Chad Region](#) (2020), page 11.

¹¹ OIM, [EU Joint Initiative for Migrant Protection and Reintegration: Biannual Reintegration Report #3](#) (Juillet 2020).

¹² Cela n'exclut pas que les migrants puissent également bénéficier du soutien psychosocial de l'OIM parallèlement à la formation professionnelle.

¹³ Pour plus d'informations, consultez OIM, [Evaluation of reintegration activities in the Sahel and Lake Chad Region](#) (voir note 10).



Par exemple, au Cameroun, les frais de transport quotidiens du personnel de l'État du MINAS pour se rendre là où se trouvent les migrants (5 000 francs CFA par jour) ont dû être pris en charge par l'OIM.

Les références vers des soins médicaux

Les services de l'État se sont révélés être un élément important du processus de référencement, notamment en ce qui concerne les services médicaux. Les informateurs clés ont constaté que les services de l'État n'étaient pas toujours adaptés aux besoins spécifiques des migrants, car fournir une aide aux migrants à leur retour était un processus nouveau pour eux.¹⁴ Le soutien financier et la formation sur les besoins spécifiques aux migrants de retour fournis par l'OIM ont été essentiels pour permettre la réussite des services proposés.

Les difficultés existantes ont parfois été difficiles à surmonter, malgré le soutien de l'OIM. Par exemple, bien que soutenu financièrement par l'OIM, le MINAS au Cameroun est toujours confronté à des difficultés pour gérer les cas nécessitant des soins médicaux car le personnel n'est pas suffisamment formé pour aider les migrants de retour. Par exemple, les dossiers de deux patients souffrant de maladie mentale ont été refusés par le MINAS car il n'avait pas la capacité de prendre en charge ce type de cas.

La formation professionnelle

L'OIM a référé des bénéficiaires vers de nombreuses agences de développement dans les quatre pays étudiés, les plus courantes étaient l'Agence belge de développement (Enabel), le Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ)¹⁵ et le Programme des Nations unies pour le développement (PNUD). La majorité des références en Gambie ont été confiées à des agences de développement (Enabel, GIZ) ou à des organisations internationales (Centre du Commerce International). C'était également le cas en Guinée où des références ont été faites au PNUD et à Enabel. Les entretiens en Guinée ont révélé un décalage entre le profil des migrants référés et les critères d'éligibilité des organisations. Ils ont également révélé un décalage entre les attentes et les besoins des migrants et le contenu des cours.

L'OIM crée régulièrement des partenariats comme ce fut le cas dans ce programme. Enabel, le PNUD et la GIZ ont été choisis comme partenaires vers lesquels orienter les migrants pour plusieurs raisons : pour assurer la complémentarité avec les programmes du fond fiduciaire de l'UE, pour favoriser la collaboration et les références et pour renforcer les liens entre la réintégration et le développement. Les références vers des agences de développement international ont été faites sur la base des demandes de références de ces partenaires. Cela s'explique par le fait que, au-delà du désir de favoriser les



© OIM 2021

« Pour nous à Enabel, c'est nouveau de travailler avec les migrants de l'OIM. On reste une organisation de développement. »

EIC, Guinée

¹⁴ La publication de l'OIM (voire note 10) en témoigne. Grâce à la collaboration avec l'OIM, les gouvernements prennent conscience des besoins spécifiques des migrants en matière de soutien psychosocial.

¹⁵ L'agence allemande de développement.



partenariats de travail, les agences de développement comme Enabel avaient aussi des quotas à remplir en fonction des demandes des donateurs (par exemple, 30 pour cent des bénéficiaires d'Enabel devaient être des migrants de retour). Bien que les bénéficiaires du programme comprennent des migrants, les contenus des formations professionnelles créées par Enabel, le PNUD et la GIZ ont été élaborés pour l'intégration économique des jeunes de manière générale et non pas pour les migrants en particulier. Les informateurs clés en Guinée et au Cameroun ont noté que les références vers ces programmes non spécialisés n'étaient pas adaptés car ils ne tenaient pas compte des vulnérabilités ou des besoins spécifiques des migrants (par exemple les situations de détresse vécues pendant la migration, les difficultés à trouver un logement à proximité du centre de formation en raison du manque de ressources ou de mauvaises relations avec la famille à la suite de leur tentative de migration, entre autres raisons).

Ces programmes - notamment en Guinée - ont été jugés rigides dans leurs critères de sélection pour inclure les migrants aidés par l'OIM, qui bien souvent ne correspondaient pas aux critères : trop âgés, niveau d'éducation trop élevé ou trop faible, vivant trop loin du lieu de formation car les programmes ne prévoyaient pas d'aider ceux qui venaient de zones éloignées. L'éligibilité au programme d'Enabel était basée sur trois critères : l'âge (18–35 ans), le niveau d'éducation (égal ou inférieur à la dixième année¹⁶) et la localisation (dans un rayon de 5 km en milieu urbain et 10 km en milieu rural du centre du projet). En Guinée et au Cameroun, les informateurs clés recevant les demandes de références de l'OIM ont estimé que l'obtention d'informations sur le niveau d'éducation des migrants de retour étaient essentielle pour garantir une collaboration réussie, mais que celles-ci n'étaient pas incluses dans les données envoyées lors du processus de référence.¹⁷

Bien que ces formations proposées par les agences de développement soient des options de références intéressantes, il semble y avoir un décalage entre le contenu des cours et les besoins, les attentes et les capacités des migrants, compte tenu des critères d'éligibilité et du fait que les contenus n'étaient pas personnalisés. Ce décalage entre les attentes des migrants et les possibilités de formation des agences de développement est important car il a eu des répercussions négatives sur le processus de référence et sur la satisfaction des bénéficiaires.

Ceci est largement dû à un décalage entre les besoins et les priorités des migrants et ce que les programmes des agences de développement étaient en mesure d'offrir. Les besoins des migrants à leur retour dans leur pays d'origine sont avant tout d'ordre économique : c'est à dire la nécessité de gagner un salaire décent. Même si la nécessité d'acquérir des compétences techniques était importante, car cela permet de subvenir à ses besoins à long terme, le besoin à court terme de gagner un revenu immédiat était prioritaire. Pour illustrer cela, les migrants interrogés en Guinée qui avaient été référés au PNUD et à Enabel estiment que l'allocation offerte pour le transport était insuffisante : ils n'ont pas été en mesure de couvrir leurs frais de transport avec le montant et, dans certains cas, n'ont pas continué à suivre la formation en conséquence.

L'allocation a été jugée trop faible pour de nombreuses raisons. Les répondants ont expliqué que même si leurs frais de transport étaient couverts, le montant restant n'était pas suffisant pour acheter de la nourriture pour payer le logement et que, comme la formation était à temps plein, ils n'étaient pas en mesure de gagner de l'argent sur le côté. D'autres bénéficiaires avaient des personnes à charge à soutenir. Un migrant de retour a expliqué qu'il avait emprunté de l'argent pour couvrir les frais de formation, tandis qu'un autre avait abandonné en raison d'un manque de ressources. Certains migrants interrogés étaient initialement intéressés par l'acquisition d'une nouvelle compétence dans le cadre de programmes de formation longue (six ou neuf mois) mais n'ont pas pu les suivre car ils n'arrivaient pas à subvenir à leurs besoins avec l'allocation. Ainsi, bien que les frais de transport et de nourriture soient couverts par l'allocation journalière, le montant de l'aide financière a été jugé trop faible car les migrants ne pouvaient pas gagner décemment leur vie en parallèle de la formation. En raison de cette inadéquation (éligibilité et allocation insuffisante), un certain nombre de migrants interrogés pour cette étude ayant été référés vers les programmes des agences de développement n'ont pas suivi de formation.

¹⁶ Selon le système éducatif Guinéen.

¹⁷ Des observations similaires montrent les difficultés rencontrées pour encourager les synergies entre l'OIM et ses partenaires en Guinée, comme décrit dans OIM, [Knowledge Paper #2: Fostering and strengthening interlinkages between sustainable development and reintegration programmes](#) (2021).



La formation professionnelle : Observations tirées des entretiens avec les bénéficiaires de l'aide directe

Les informateurs clés ont estimé que la formation professionnelle dispensée par le biais de l'aide directe offrait un large éventail de possibilités aux migrants de retour. La qualité de ces services dépendait des capacités des partenaires, qui étaient variables. Les programmes de formation professionnelle dispensés par des entreprises privées offrent un large éventail de possibilités aux migrants de retour et les données montrent qu'il existe un large choix de formation professionnelle dans les différents pays étudiés.

Ces formations dispensées par le biais d'une aide directe par des entreprises privées étaient souvent des formations déjà existantes, dont la durée et/ou le contenu étaient adaptés aux migrants de retour. Ces entreprises proposaient généralement des formations plus courtes (souvent privilégiées par les migrants pour des raisons financières) et offraient plus de variété dans le contenu des cours (agriculture, mécanique, préparation des aliments, etc.). Néanmoins, il a été constaté que les référencement faits auprès des agences de développement international offraient moins d'options que l'aide directe fournie par les centres privés de formation professionnelle en termes de variété et de durée des cours. La formation professionnelle proposée dans le cadre de l'aide directe était organisée par le biais d'un processus d'achat, accompagné d'un contrat et des termes de référence correspondants. En Guinée, ce processus était lancé lorsque suffisamment de migrants avaient exprimé leur intérêt pour une formation similaire. Malgré les options ailleurs, au Cameroun, les migrants se sont vu offrir un nombre restreint de possibilités de formations et ont été obligés d'en terminer une afin de recevoir plus d'aide. Bien que les migrants aient choisi leur domaine de formation, les options parmi lesquelles choisir étaient limitées et, comme l'a expliqué un informateur clé, certains migrants s'étaient inscrits au cours avec l'intention de le terminer, simplement pour obtenir une aide ensuite : « Certains migrants avaient l'impression de perdre leur temps. J'ai surpris des conversations où les migrants disaient attendre de recevoir une aide [en nature ou en espèces] pour repartir. Beaucoup ont participé aux formations parce qu'ils y étaient obligés. »¹⁸

4.1.2 La coopération entre les organisations de référencement et l'OIM

La coopération et la communication sont fortes entre l'OIM et les organisations de référencement en Gambie et au Sénégal. Les demandes de soutien supplémentaire des partenaires ont été satisfaites et ils ont pu s'informer sur les problèmes des migrants durant le cours de la collaboration.

La coordination entre l'OIM et les agences de développement est plus nuancée en Guinée. Les principaux défis sont liés aux critères d'éligibilité des agences de développement mentionnées précédemment. Il existe en effet un deuxième exemple d'inadéquation : plus précisément entre les critères d'éligibilité et les personnes référées. Les migrants référés à Enabel en Guinée étaient souvent incompatibles avec les critères d'éligibilité de l'agence (ils habitaient trop loin du centre de formation, étaient trop âgés ou avaient des niveaux d'éducation incompatibles). En termes de localisation, les migrants de retour vivaient parfois au

« Notre coopération avec l'OIM est très fructueuse et cordiale depuis que nous avons commencé à travailler ensemble. »

Partenaire, Gambie

¹⁸ Citation d'un EIC.



bon endroit lors de leur référencement mais avaient ensuite déménagé. En conséquence, de nombreux migrants ont été jugés inéligibles et furent ainsi disqualifiés du programme d'Enabel.

Les migrants disqualifiés n'ont pas reçu d'instructions de la part d'Enabel sur les étapes à suivre à la suite de ce refus et les entretiens réalisés avec les personnes disqualifiées indiquent qu'elles n'ont pas recontacté l'OIM pour solliciter un autre référencement ou une aide directe. Sur la base des entretiens avec les bénéficiaires, il est probable que de nombreux bénéficiaires en Guinée ayant été référés à Enabel n'ont reçu ni aide à la suite du référencement, ni aide directe de l'OIM, et les migrants interrogés ayant été référés au PNUD et à Enabel ont déclaré qu'ils n'avaient reçu aucune assistance suite à leur référencement. Bien que certains de ces migrants adressés au PNUD et à Enabel n'ont pas suivi la formation, il est important de noter que deux des bénéficiaires orientés vers le PNUD/Enabel interrogés ont recontacté l'OIM pour demander une aide directe et qu'ils confirment l'avoir reçue.

Continuer à soutenir les migrants après la fin de la collaboration avec l'OIM

Les agences de développement et les ONG prévoyaient de continuer à travailler avec les migrants soit parce que cela faisait partie des objectifs de leur programme (PNUD, Enabel), soit parce que d'autres donateurs soutenaient leur travail avec les migrants de retour, ou parce qu'elles travaillaient déjà avec les migrants avant leur collaboration avec l'OIM. Cependant, leur capacité à poursuivre ce travail dépendait de son financement : les organisations qui fournissaient un soutien professionnel avaient la volonté d'assister les migrants mais rarement les ressources financières indépendantes pour le faire.¹⁹

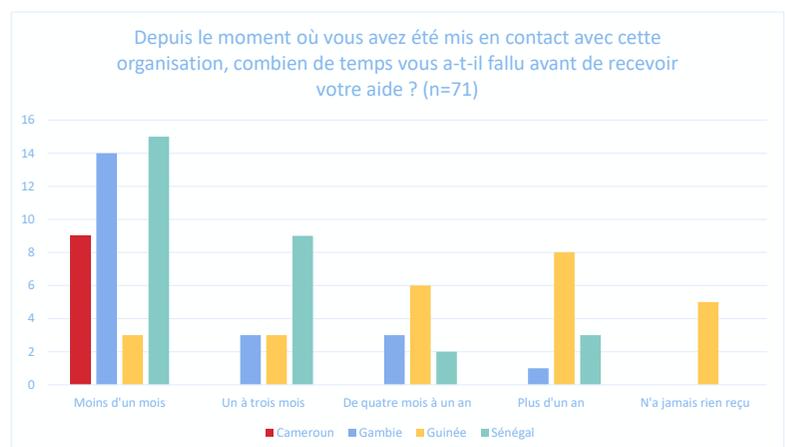
4.1.3 Le respect des délais

La plupart des migrants ont reçu une aide dans le mois qui a suivi leur référencement vers une organisation externe. Une fois le processus de référencement lancé et les données des bénéficiaires envoyées à une organisation de référencement, les migrants et les organisations ont indiqué que les activités pouvaient en général commencer dans un délai d'un mois. Les organisations qui n'ont pas été en mesure de fournir d'aide dans un délai d'un mois ont attribué cela à l'insuffisance de leurs moyens financiers et à un manque de clarté dans leurs rôles et les responsabilités de chacun. La pandémie de COVID-19 a contribué à rallonger les délais nécessaires pour lancer les activités en 2020 car les formations sont habituellement organisées en groupes et la distanciation sociale était par conséquent difficile à assurer.

Les personnes interrogées qui ont déclaré n'avoir « jamais rien reçu » sont des migrants qui ont été orientés vers le PNUD ou Enabel en Guinée. Le personnel de l'OIM dans le pays a confirmé que leurs noms et coordonnées avaient été envoyés à l'organisation de référencement, alors que les migrants interrogés ont déclaré ne pas avoir été contactés par l'organisation ou avoir été contactés une première fois pour déterminer leur éligibilité et, dans de nombreux cas, ne pas avoir été recontactés par la suite (probablement car ils n'étaient pas éligibles). Dans ce cas de figure, le processus d'orientation était considéré comme achevé du point de vue de l'OIM qui avaient fourni les coordonnées des migrants, mais puisque ces migrants étaient inéligibles



Graphique 1. Respect des délais



¹⁹ Enabel a pour objectif de travailler avec des migrants ; 30 pour cent des élèves doivent être des migrants.



du point de vue de l'organisation de référencement, un certain nombre d'entre eux n'ont finalement pas reçu d'aide. Il semble que l'OIM n'ait pas effectué de suivi des cas référés afin de savoir si les bénéficiaires avaient intégré un programme ou non.

Les référencements vers les services médicaux pouvaient prendre entre un jour et deux mois selon les pays. Les cas urgents étaient traités plus rapidement, généralement en quelques jours. Au Cameroun, les référencements vers les services médicaux pouvaient prendre un à deux mois car le dossier médical devait être complété par le personnel de l'OIM puis envoyé à Yaoundé (depuis Douala). Le soutien financier pour les référencements médicaux pouvait prendre jusqu'à un mois en raison de la procédure d'achat (selon des informateurs clés), c'est pourquoi les bureaux nationaux²⁰ proposaient que les migrants avancent les frais et soient remboursés ensuite par l'OIM dans les régions où il n'existe pas d'accords pour que l'OIM paie la facture après le traitement.

4.2 Les activités de référencement

4.2.1 Les attentes des bénéficiaires à leur retour dans leur pays d'origine

Dans le cadre du processus de retour et de réintégration, les migrants interrogés ont indiqué qu'ils étaient informés de certains services dont ils pouvaient bénéficier à leur retour dans leur pays d'origine (dans le cas des retours volontaires). Les agents enquêteurs ont donc demandé aux migrants dans quelle mesure ce que l'OIM s'était engagé à fournir l'avait été. La majorité a déclaré que l'aide à la réintégration correspondait à ce que l'OIM avait prévu, contre une petite minorité qui a déclaré que cela ne correspondait que « partiellement ». Parmi les personnes interrogées, une sur cinq a répondu que l'aide ne correspondait pas à leurs attentes, ce qui a entraîné des frustrations. Les personnes contraintes de retourner dans leur pays d'origine n'ont pas été informées de manière précise de l'aide qu'elles recevraient à leur arrivée et, par conséquent, cette question ne s'applique pas à elles.²¹

Ceux ayant reçu une aide conforme à ce qui leur avait été promis ont reconnu que l'aide fournie par le biais du référencement coïncidait avec leurs attentes.

4.2.2 La communication avec les migrants de retour

La communication avec les migrants de retour est apparue comme un sujet important lors des entretiens avec les bénéficiaires. Lorsque les migrants arrivaient dans leur pays d'origine, une première prise de contact avec l'OIM avait lieu (à l'aéroport, au terminal de bus, au poste frontière, etc.). En Guinée, les migrants recevaient souvent un téléphone et une carte SIM ainsi qu'un peu d'argent de poche afin de rentrer chez eux. Bien que cela ne fasse pas partie du processus de référencement, il est important de signaler que quelques migrants interrogés pour cette étude qualitative en Guinée ont déclaré ne pas avoir reçu de téléphone ou de carte SIM à leur arrivée à l'aéroport, ce qui a rendu leur communication avec l'équipe de l'OIM plus difficile. Cela s'applique à la fois aux migrants arrivés en Guinée après février 2018, date à laquelle l'OIM a commencé à distribuer des téléphones et des cartes SIM. Dans les cas où aucun téléphone ou carte SIM n'était donné, les migrants fournissaient le numéro d'un membre de leur famille ou d'un ami proche, mais ce n'était pas toujours une méthode efficace car cela implique que le migrant reste à proximité de cette personne au cas où l'OIM ou une organisation de référencement chercherait à les contacter. Il convient de signaler que dans d'autres pays, comme la Gambie, l'OIM n'est pas en mesure de fournir des téléphones et des cartes SIM car la loi impose que chaque carte SIM soit liée à un document d'identité tel qu'une carte d'identité nationale ou un passeport. Les migrants de retour, dans leur grande majorité, ne disposent pas de documents suffisants pour obtenir un SIM à leur arrivée.

²⁰ Ceci est le cas pour le Cameroun et la Guinée.

²¹ Bien qu'elle ne soit pas impliquée dans l'organisation des retours forcés, l'OIM peut fournir une assistance après l'arrivée si le gouvernement du pays d'origine le demande. Dans le cadre de l'Initiative conjointe UE-OIM, seuls les migrants de retours forcés provenant d'Europe ont droit à une aide à la réintégration si le gouvernement en fait la demande. Les retours forcés de la région n'ont pas droit à une aide à la réintégration dans le cadre de ce programme, mais peuvent recevoir une aide humanitaire après leur arrivée si le gouvernement le demande.



Au niveau national en Guinée, les migrants ont également exprimé leur frustration concernant la mauvaise communication avec l'OIM. Ils rapportent en effet que l'organisation leur avait demandé de venir au bureau puis d'attendre, ou avait convenu de les appeler pour les informer des prochaines étapes à suivre, mais qu'ils n'avaient jamais reçu d'appel. Cette situation a été citée dans un certain nombre d'entretiens et cela suggère que le nombre de migrants par rapport au nombre d'employés ne permet pas de gérer les cas d'une manière individualisée, comme l'exigerait cette forme de communication (appels téléphoniques réguliers). Les informateurs clés ont également expliqué que les migrants sont très souvent injoignables : leurs téléphones sont éteints ou ne sont pas chargés.

De plus, il semble qu'il y ait un manque de clarté dans la communication des options disponibles. En effet, les migrants orientés vers le PNUD et Enabel en Guinée, interrogés plus en détails, ne semblaient pas savoir qu'ils étaient responsables de contacter l'OIM pour assurer le suivi de leurs dossiers. Les entretiens étaient donc également l'occasion pour les migrants de voir le personnel de l'OIM sur le terrain et d'obtenir des informations sur les procédures à suivre.

4.2.3 Le niveau de satisfaction des bénéficiaires

Cette section porte sur la satisfaction à l'égard de l'aide reçue exclusivement par le biais de référencements. La majorité des migrants interrogés étaient satisfaits ou très satisfaits de l'aide qu'ils ont reçue par le biais du référencement.

Niveau de satisfaction : Formation professionnelle

Dans l'ensemble, les migrants en Gambie et au Sénégal ayant reçu une formation professionnelle d'un partenaire de référencement étaient satisfaits. Le fait de combiner la formation et le financement a été accueilli favorablement ; ces deux aspects étant liés l'un à l'autre. Plus précisément, les migrants ayant reçu une formation avant de bénéficier d'un soutien financier pour créer une entreprise étaient satisfaits de ce soutien, car ils avaient acquis à la fois les connaissances et les moyens de mettre en œuvre leurs nouvelles compétences une fois leur formation terminée. Les données recueillies auprès des migrants ayant suivi des programmes de formation professionnelle suggèrent que ceux qui ont suivi des formations plus longues et axées sur des compétences professionnelles étaient satisfaits. Ils ont fréquemment déclaré être satisfaits de leurs nouveaux savoirs et apprécier l'ensemble des compétences qu'ils ont pu acquérir grâce au programme.

En Gambie, les bénéficiaires étaient satisfaits ou très satisfaits dans tous les entretiens, à l'exception d'un seul. Les personnes interrogées ont estimé que la formation avait enrichi leur curriculum vitae, leur avait permis d'acquérir de nouvelles compétences (en matière d'installation de panneaux solaires, de menuiserie, de gestion d'entreprise, de tenue de registres), avait renforcé leur confiance en eux et leur avait donné les moyens de gagner un revenu pour subvenir aux besoins de leur famille. Les migrants formés utilisent leurs nouvelles compétences pour créer des entreprises ou développer des activités déjà existantes, pour acquérir

« Avec cette formation, j'ai acquis de nouvelles connaissances et compétences dans la conception de vêtements contemporains. On m'a appris comment acquérir une clientèle et faire plus de profit et c'est ce que j'ai fait pour développer mon atelier de couture. »

Bénéficiaire, Gambie

« J'ai appris beaucoup de choses, surtout dans le domaine financier. En fait, quand je suis revenu de la migration, j'avais amené un peu d'argent mais je ne pouvais pas mener une activité parce que je ne savais pas comment m'y prendre. Cette formation m'a beaucoup apporté. »

Bénéficiaire d'une formation professionnelle, Sénégal

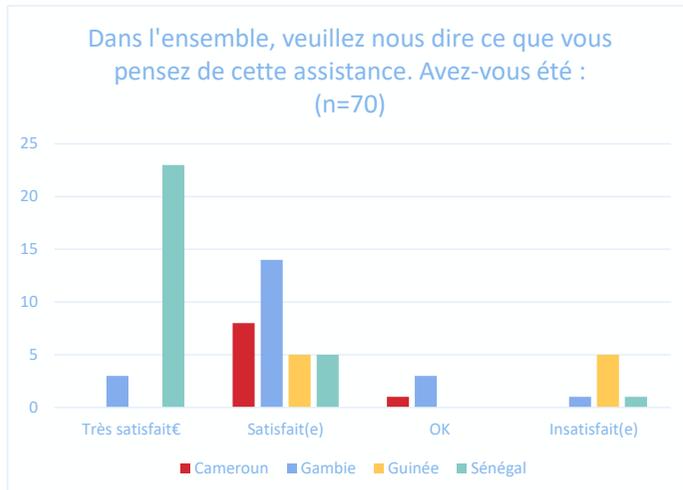
« En Libye, je travaillais dans les jardins sans formation, mais avec 'Trees for the Future', j'ai vraiment acquis des connaissances parce que les formateurs sont de vrais techniciens. »

Bénéficiaire, Sénégal



une clientèle et améliorer leur gestion financière. Un migrant formé a expliqué que les compétences acquises l'avaient aidé à attirer davantage de clients, à mettre en place un plan d'épargne pour se constituer un capital et à tenir correctement ses registres de transactions afin d'améliorer la gestion de son entreprise.

Graphique 2. Niveau de satisfaction des bénéficiaires



En Guinée, les migrants ont été référés vers l'un des deux partenaires de référencement spécialisés dans la formation professionnelle : Enabel et le PNUD. Les migrants orientés vers Enabel ou le PNUD interrogés pour cette étude n'étaient pas satisfaits. Il s'agit de migrants de retour qui devaient être formés à la suite d'un référencement, mais qui n'ont pas participé au programme pour diverses raisons : ils n'étaient pas éligibles, n'ont pas été contactés par l'agence de développement ou finalement n'ont pas été capables de suivre la formation car ils avaient des familles à charge et ne pouvaient pas consacrer plusieurs mois à l'apprentissage d'une nouvelle compétence. Bien que le personnel de l'OIM ait confirmé que ces migrants avaient été informés de la durée de la formation, il semble qu'ils étaient initialement prêts à y participer mais qu'ils ont changé d'avis après avoir été référés. Ou encore, certains étaient intéressés mais n'ont pas été jugés éligibles.

Au Sénégal, les bénéficiaires interrogés étaient très satisfaits des services de référencement et ont déclaré avoir acquis de nombreux nouveaux savoirs grâce à la formation professionnelle. Les principales compétences acquises sont liées à l'agriculture et la gestion des cultures, la création d'un business plan, la gestion des clients et la transformation alimentaire. Parmi les raisons de leur satisfaction, les migrants ont expliqué qu'ils ont acquis des compétences qui n'étaient pas seulement intéressantes, mais qui ont aussi été déterminantes dans la construction d'une nouvelle vie : apprendre de nouvelles compétences grâce à la formation leur a ouvert de nouvelles possibilités et de nouveaux espoirs.

La majorité d'entre eux ont également déclaré qu'ils recommanderaient à d'autres migrants l'OIM et le service qu'ils ont reçu, citant la qualité de la formation, des services médicaux et du soutien psychosocial fournis grâce au référencement de l'OIM et à son soutien financier. Ceux ayant été formés ont expliqué qu'ils avaient acquis des compétences nouvelles et utiles qui les aideraient à gagner leur vie et un certain nombre de migrants ont expliqué qu'ils avaient déjà encouragé leurs pairs à suivre des formations similaires. La minorité de personnes qui ne recommanderaient pas le service médical qu'ils ont reçu se trouvaient soit au Sénégal, soit en Guinée.²² Au Sénégal et en Guinée, ceux qui ne recommanderaient pas à d'autres migrants les services de l'OIM ont expliqué que les formations fournies par les partenaires de l'OIM mettaient trop l'accent la théorie plutôt que sur la pratique. En Guinée, ceux qui ne souhaitaient pas recommander les services avaient soit été référés au PNUD, soit à Enabel et n'ont jamais reçu d'aide suite à leur référencement.



²² L'un des bénéficiaires était un référent médical et n'était pas à l'aise pour recommander un service médical spécialisé.



« [Les migrants] demandent à leurs amis : “ Qu’est-ce que tu as fait ? ” Leur ami répond : “ J’ai fait une formation commerciale, j’ai une boutique. “ Cela les influence, même s’ils n’ont pas les compétences pour gérer une boutique, ils préfèrent suivre la même formation que leurs amis. »

EIC, Gambie

« Je suis satisfait de l’aide que j’ai reçue parce que je ne pouvais pas marcher avant. Et maintenant, je peux me lever et aller au magasin. »²³

Bénéficiaire, Cameroun

Dans les cas où les migrants étaient moins satisfaits, notamment en matière de formation professionnelle, il est possible que leur niveau de satisfaction ait été influencé défavorablement lorsqu’ils ont réalisé que leurs pairs recevaient un soutien ponctuel et en nature. Les différents niveaux de satisfaction des bénéficiaires doivent donc également être considérés dans un contexte plus large, en fonction du format de l’aide proposée (sur le court terme ou le long terme) et de l’influence des pairs. Les entretiens avec les bénéficiaires ont révélé un certain niveau de frustration quant au type d’assistance reçue : certains ont exprimé leur préférence pour une assistance en nature à court terme afin de créer une petite entreprise ou une aide financière pour acheter une moto afin de travailler comme chauffeur de taxi, plutôt qu’un soutien intangible à plus long terme, comme une formation professionnelle. Cela ne signifie pas que l’OIM doive changer sa stratégie d’aide, mais plutôt qu’il est important de mieux communiquer sur l’utilité de l’apprentissage d’une compétence sur le long terme par le biais d’une formation longue, plutôt que de recevoir une aide ponctuelle en nature (voir les recommandations ci-dessous pour plus de précisions).

Bien que cela ne corresponde pas aux observations de la deuxième fiche d’information, les limites citées dans la méthodologie contribuent à expliquer cette divergence : c’est à dire les difficultés à trouver des bénéficiaires et les biais de sélection.

Niveau de satisfaction : cash-for-work

Les migrants de retour en Gambie, qui ont reçu un soutien par l’intermédiaire d’Enabel dans le cadre d’un projet « cash-for-work » (travail contre rémunération), étaient généralement satisfaits de ce type d’assistance. Ces bénéficiaires ont déclaré aimer la nature collective du travail, la possibilité d’acquérir une nouvelle compétence et de pouvoir gagner leur vie pour leur famille : « le revenu du travail contre rémunération a vraiment élevé mon niveau de vie par rapport à mon retour ». Alors que la satisfaction globale est apparue comme la tendance principale, la frustration est apparue avec le montant du salaire, qui a été cité par certains comme étant trop bas; l’augmentation du salaire a été citée par presque tous les bénéficiaires comme recommandation pour de futurs projets similaires.

Niveau de satisfaction : Soutien médical et psychosocial

Une minorité de migrants interrogés ont bénéficié d’un référencement vers des soins médicaux ou vers un soutien psychosocial et, à ce titre, les données permettant de définir leur niveau de satisfaction sont limitées.²⁴ Tous ceux ayant reçu un soutien psychosocial par le biais de référencements étaient soit satisfaits, soit très satisfaits du service reçu. Les soins médicaux et l’aide psychosociale ont convenablement répondu aux besoins immédiats des migrants. Les services médicaux étaient généralement bons et répondaient aux pathologies présentées. Ce niveau de satisfaction est conforme aux perceptions du personnel de l’OIM et des prestataires de services. Pour les bénéficiaires du soutien psychosocial en particulier : « C’était, pour certains migrants, la première fois qu’ils étaient écoutés avec attention et empathie. »²⁵

²³ Citation d’un EIC au Cameroun.

²⁴ Il est important de noter que ce chiffre n’est pas représentatif du nombre total de migrants de retour référés vers ces services. Cette étude a pour objectif d’obtenir des informations de la part des migrants de retour ayant bénéficié de référencements de manière générale et la méthodologie utilisée ne fixait pas de quotas pour le nombre d’informateurs par type de service.

²⁵ Citation d’un EIC au Cameroun.



Parmi les personnes satisfaites (mais pas « très satisfaites) du référencement médical : un migrant a été hospitalisé mais a été renvoyé chez lui peu après en raison d'un afflux de patients atteints de la COVID-19 ; un autre a dû utiliser une allocation en espèces pour payer ses frais médicaux et a été informé qu'il serait remboursé par l'OIM mais il attend toujours ce remboursement ;²⁶ et un troisième a fait état de négligences à l'hôpital Laquintine (Cameroun) avant de se rendre dans une autre clinique. Il a été constaté que les référencement vers des soins médicaux étaient un processus long (allant d'un jour à deux mois) et les migrants ont souligné qu'un suivi médical prolongé devrait être mis en place lorsqu'une aide à plus long terme était nécessaire. Par exemple, un informateur au Cameroun a expliqué qu'il avait fait une rechute et que lorsqu'il avait contacté l'OIM, on lui avait indiqué que son dossier avait été clôturé et que l'OIM ne pouvait plus l'aider. Le personnel de l'OIM interrogé a confirmé que l'aide ne pouvait se prolonger au-delà d'un an. Deux pays ont indiqué que l'aide durait trois mois et un autre six mois, et que ces périodes pouvaient être prolongées si nécessaire.

Cette inadéquation entre les besoins à long terme des migrants de retour et la durée de l'aide de l'OIM est largement due à la nature programmatique de l'assistance de l'OIM, aux ressources disponibles pour couvrir les coûts à long terme et à la durée initiale du programme. En effet, bien que les compléments de financement récurrents des donateurs pendant la durée du programme s'étendent au-delà de la durée initiale prévue du programme, les règles comptables des donateurs ne permettent pas aux services d'assistance financés durant le programme de s'étendre au-delà des dates de celui-ci. La durée de l'aide est donc limitée par la date de fin du projet et non pas à un nombre spécifique de mois. Cette règle a un impact défavorable sur le soutien, entre autres, des formations longues, de l'éducation des enfants et sur la capacité de l'OIM à couvrir les loyers et à financer l'aide aux soins médicaux.

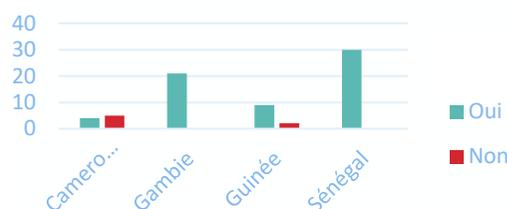
4.2.4 Le paiement des services reçus

Dans les quatre pays étudiés, la grande majorité des bénéficiaires n'ont pas payé pour les services reçus des partenaires suite à un référencement de l'OIM (les activités étaient gratuites pour eux). Lors de leurs entretiens, un certain nombre de migrants dans les pays étudiés étaient reconnaissants envers l'OIM et admettaient que le soutien financier reçu, que ce soit pour des services médicaux, de formation professionnelle ou de soutien psychosocial, était inestimable. Un certain nombre de migrants ayant bénéficié d'un soutien médical ont déclaré que les services médicaux reçus étaient de grande qualité et qu'ils n'auraient pas pu se le permettre sans le soutien de l'OIM.

Au Cameroun (et un cas en Guinée), où les bénéficiaires ont signalé que les services n'étaient pas gratuits, il s'agissait de services médicaux et il y avait deux explications à cela. Il a parfois été demandé aux migrants interrogés ayant reçu des soins médicaux d'avancer eux-mêmes les frais et de se faire rembourser ensuite par l'OIM. Bien que ce service ait techniquement été payé par l'OIM, le fait d'avancer la somme était problématique pour ces bénéficiaires. Il est important de noter ici, cependant, que certains bureaux de l'OIM, comme c'était le cas au Cameroun, ont des accords en place avec des cliniques médicales où les migrants de retour sont traités et la facture est envoyée directement à l'OIM. Puis dans un petit nombre de cas, les bénéficiaires de l'assistance médicale ont dû payer les frais supplémentaires : le transport pour se rendre au centre médical, la nourriture et l'hébergement. Cela concerne un petit nombre de bénéficiaires interrogés (Cameroun et Guinée) qui s'étaient déplacés pour

Graphique 3. Paiement des services reçus

Le service qui vous a été fourni par l'organisation était-il entièrement gratuit ? (n=71)



²⁶ C'est probablement un cas rare. Les migrants vulnérables peuvent recevoir une petite « allocation de subsistance » si nécessaire avant leur aide à la réintégration économique. Il peut arriver qu'ils tombent alors malades et utilisent cette allocation pour acheter des médicaments, puis demandent à l'OIM de les rembourser sur présentation de pièces justificatives. Ces demandes sont évaluées au cas par cas afin d'éviter toute tentative de tirer parti du programme.



recevoir un traitement et qui ont dû passer la nuit sur place. Le personnel de l'OIM interrogé a en effet indiqué que le transport n'est pas systématiquement inclus dans le soutien médical. Une aide est fournie si les migrants ou leur famille ne peuvent pas payer le transport ou s'ils ne peuvent pas voyager seuls (si leur état de santé ne le leur permet pas).

5. CONCLUSIONS

Les données recueillies sur les références au Cameroun, en Gambie, en Guinée et au Sénégal illustrent la complexité de fournir une aide à la réintégration adaptée par le biais de mécanismes de références. Les constatations complètent celles de la deuxième fiche d'information tout en apportant des nuances : les observations au sujet des niveaux de satisfaction concernant les services reçus par le biais de références sont plus positives que prévu. Le soutien de l'OIM aux services fournis par l'État a permis aux migrants de recevoir un soutien médical et psychosocial à leur retour et a contribué à leur réintégration.

Assurer une collaboration efficace avec les organismes partenaires est un facteur critique pour garantir un référencement réussi. Les décalages entre les besoins des migrants, le contenu des programmes et les critères d'éligibilité des partenaires font partie des principales observations à retenir. Les migrants de retour sélectionnés par l'OIM pour être référés ne répondent pas toujours aux critères d'éligibilité des organisations bénéficiaires, ce qui entraîne des frustrations de toutes parts et affecte la réintégration des migrants de retour. Le type de soutien offert par les partenaires d'orientation peut ne pas répondre aux besoins des migrants, notamment en ce qui concerne le soutien financier pendant la formation professionnelle. Ces divergences indiquent des lacunes dans la communication et dans la compréhension mutuelle de l'offre programmatique des partenaires et des limites correspondantes qui justifient un examen plus approfondi à l'avenir.

Bien qu'un certain nombre d'aspects du processus de référencement puissent être améliorés, notamment en ce qui concerne le référencement vers les agences de développement, il est important de surligner que l'assistance fournie aux migrants de retour par l'aide directe et le soutien médical fonctionnent et ce succès peut être renforcé à l'avenir.

6. RECOMMANDATIONS

◇ Il est essentiel que des synergies soient discutées (et éventuellement formalisées) le plus tôt possible au cours de la phase de conception de chaque programme afin de les optimiser et d'intégrer des mécanismes de coordination dans les programmes.

Des discussions préliminaires avec les partenaires devraient systématiquement avoir lieu avant le développement du projet.

Ces réunions de coordination initiales pendant la phase développement du projet pourraient également définir la manière de coordonner la complémentarité des aides, définir les rôles et les responsabilités entre le partenaire de référencement et l'OIM, et élaborer la procédure de suivi des personnes référées. Ces discussions devraient aussi porter sur les critères d'éligibilité pour les références et les méthodes d'évaluation utilisées. Ces réunions devraient avoir lieu en personne lorsque cela s'avère possible ; des notes de synthèse doivent être

partagées avec le personnel impliqué dans le projet afin de communiquer les décisions et être intégrées dans les documents du projet (critères d'éligibilité, rôles et responsabilités, lignes de communication).

Ceci est particulièrement pertinent pour les critères d'éligibilité : **les critères appliqués aux migrants orientés vers les agences de développement devraient être utilisés en amont lors de la sélection des migrants.** Lorsque ces conditions d'éligibilité sont flexibles, cela doit être consigné dans un échange écrit ; lorsqu'elles ne le sont pas, l'OIM doit s'assurer que les références respectent les critères des partenaires. En échange, les organisations de référencement qui reçoivent des candidats inéligibles (par exemple, un migrant qui a déménagé après avoir été référé et se trouve trop loin du centre de



formation ou un migrant qui a changé d'avis) doivent immédiatement le signaler à l'OIM afin qu'ils puissent assurer le suivi du dossier et fournir une forme d'assistance différente. Cette collaboration fonctionnera mieux si les deux parties ont un mode de communication clair et des rôles et des responsabilités bien définis.

Lors de l'examen des synergies possibles, **il conviendrait de définir des parcours de référencement et des conditions d'accès** clairs pour les bénéficiaires, le cas échéant.

◇ Il est important de recueillir davantage d'informations et de données afin de mieux évaluer la durabilité de la réintégration des migrants et d'améliorer les programmes apparentés à ce domaine.

Il serait bénéfique d'introduire un protocole de suivi des migrants orientés vers les agences de développement afin de déterminer quels migrants n'ont finalement pas eu droit à une aide et/ou ne se sont pas inscrits aux services proposés **et de s'assurer que des ressources adéquates sont allouées à cette activité.** Un suivi systématique à intervalle régulier (4 ou 6 mois après le référencement, par exemple) permettrait de repérer les migrants qui ont été référés mais qui n'ont pas donné suite au processus, donnant ainsi à l'OIM la possibilité d'intervenir et de fournir une autre forme d'assistance,

lorsque cela est possible. Bien que des enquêtes soient effectuées après afin d'analyser la satisfaction et la réintégration des migrants, un suivi plus précoce ciblant spécifiquement les migrants référés permettrait à l'OIM de les réorienter, si nécessaire, dans des délais plus convenables ; ceci pourrait se faire par le biais de l'enquête existante actuelle ou une nouvelle enquête rapide. Cela pourrait inclure une évaluation des taux de rétention des bénéficiaires et des raisons de leur retrait. L'OIM pourrait utiliser IMAP pour cela. C'est un système qui permettrait d'envoyer les informations nécessaires au partenaire de référencement destinataire et de recevoir directement des informations régulièrement mises à jour sur le processus en cours.

◇ Les programmes visant à favoriser la réintégration des migrants de retour doivent s'appuyer sur une cartographie et une évaluation solide du contexte local (y compris la cartographie des parties prenantes et des services).

Il est important de veiller à ce que les formations professionnelles proposées par le biais de référencements soient conformes aux besoins du marché du travail. Les cours doivent concilier le désir des bénéficiaires d'apprendre un métier spécifique et la demande du marché du travail dans un lieu donné. Pour atteindre cet équilibre, il convient de procéder à une **évaluation rapide du marché du travail (EMT)**. Cette EMT peut être réalisée par le personnel de l'OIM qui développe le programme, les partenaires locaux ou les fournisseurs externes, en fonction du temps, de la disponibilité des ressources et

de la taille du projet. Reportez-vous au [« Manuel sur la réintégration » de l'OIM](#) dans lequel les directives relatives aux évaluations du marché du travail sont décrites de manière plus détaillée.

Les programmes de formation professionnelle doivent utiliser autant que possible la cartographie et les évaluations existantes (y compris la cartographie des communautés, l'évaluation des besoins des migrants de retour, l'évaluation du marché du travail, l'évaluation des chaînes de valeur et autres). Les outils produits dans le cadre de ces programmes devraient être largement partagés avec les acteurs du développement et de la réintégration afin de favoriser une compréhension et une priorisation communes des interventions dans les communautés de retour.



Il conviendrait de veiller à ce que la durée des formations soit conforme aux objectifs de réintégration et d'améliorer les messages adressés aux bénéficiaires afin qu'ils sachent plus précisément à quoi s'attendre. Si les formations courtes peuvent donner un aperçu ponctuel et rapide d'un sujet, elles ne permettent pas d'acquérir des compétences professionnelles (comme c'est le cas des formations de plusieurs mois). Bien que ces deux types de formation puissent être pertinents et appropriés en fonction des besoins des élèves, il est important de s'assurer que leur durée correspond aux objectifs d'apprentissage. Par exemple, si le résultat souhaité est une vue d'ensemble des compétences nécessaires pour créer une entreprise avant d'obtenir une aide en nature, une formation courte peut être appropriée, alors que si l'objectif est de former des migrants à conduire des camions dans le but de les intégrer sur le marché du travail local, une formation plus approfondie sera nécessaire pour atteindre cet objectif. Pour les formations de longue durée, prévoyez des allocations afin de réduire les abandons liés au coût de renonciation et aux différentes difficultés rencontrées par les migrants.

Les donateurs devraient envisager d'accepter de financer des activités qui se déroulent au-delà de la date de fin du projet afin de garantir la durabilité et la pertinence des services offerts. Certains soutiens fournis pour répondre aux besoins des migrants de retour prennent en réalité des formes à plus long terme (soutien médical, éducatif, aide aux loyers, etc.) qui nécessitent une assistance continue de l'OIM sur une période prolongée pouvant aller au-delà de la date de fin du projet. Les donateurs doivent tenir compte des besoins de ces cas particuliers et le soutien financier doit être disponible, dans la mesure du possible, jusqu'à ce que les besoins des migrants de retour soient satisfaits.

◇ Les programmes de migration devraient inclure explicitement les préoccupations en matière de réintégration des migrants, y compris leur besoin de gagner un salaire décent.

Les **besoins à court et à long terme** des migrants de retour doivent être pris en compte lors de la planification des programmes de migration et pour les migrants de retour. Les programmes de réintégration répondent généralement aux besoins à court terme et fournissent aux bénéficiaires des outils pour favoriser une réintégration durable, mais ce soutien initial seul est souvent insuffisant pour couvrir les besoins à long terme des migrants de retour. La prise en compte des besoins économiques à long terme des migrants de retour favoriserait mieux

leur réintégration dans leur pays d'origine et atténuerait la migration économique à l'avenir.

Il est essentiel de veiller à ce que la formation professionnelle soit accessible en fournissant des allocations adéquates. Des allocations adéquates contribuent à soutenir les préoccupations de réintégration des migrants de retour et leur besoin de gagner décemment leur vie, tout en apprenant des compétences pour soutenir leur réintégration. Dans la mesure du possible, fournir un financement suffisant aux personnes suivant une formation professionnelle afin d'atténuer le risque d'abandon et de garantir que la formation reste une option viable pour les personnes ayant des charges financières. Cela pourrait prendre la forme de versements aux bénéficiaires à un taux similaire à celui d'un programme de travail rémunéré en espèces. Lors de la détermination des montants des allocations, il est important de trouver un équilibre entre la promotion de l'égalité (veiller à ce que les bénéficiaires reçoivent des montants standards) et la prise en compte des besoins financiers uniques à chacun (soutiens de famille, personnes habitant loin, etc.). l'égalité (veiller à ce que les bénéficiaires reçoivent des montants standards) et la prise en compte des besoins financiers uniques à chacun (soutiens de famille, personnes habitant loin, etc.).



◇ Les programmes de soutien à la réintégration des migrants de retour devraient tirer parti de l'expertise des acteurs de la réintégration dans ce domaine.

D'autres formes de communication avec les bénéficiaires que les appels téléphoniques pourraient être envisagées. Bien que les appels téléphoniques soient une méthode adaptée, dans un souci de clarté de la communication et compte tenu de la charge de travail de chaque bureau national, une autre méthode, comme l'envoi de SMS en masse, pourrait être plus appropriée pour communiquer avec les bénéficiaires. Les messages SMS permettraient de s'assurer que l'information soit clairement reçue et stockée afin de pouvoir s'y référer

ultérieurement (les informations ainsi que la date). Ces messages pourraient être rédigés en plusieurs langues et, bien qu'en général écrits, les bénéficiaires pourraient également choisir de recevoir des messages vocaux. Par exemple, avant d'appeler les bénéficiaires pour les questionner sur leur intérêt pour une formation, un SMS de masse pourrait être envoyé afin de les informer de la date et de l'heure de l'appel. Cela pourrait réduire la frustration de ne pas pouvoir joindre les bénéficiaires et le temps consacré aux appels manqués (chassé-croisé téléphonique improductif).

Il serait bénéfique de mieux cibler les activités de réintégration ou de les adapter plus étroitement aux besoins et aux préférences des migrants de retour. Les programmes visant à contribuer à un développement durable devraient s'appuyer sur l'expertise des acteurs du développement du contexte local et des besoins locaux, ainsi que des approches de développement (y compris les approches de développement participatif et locales).