

# Résumé

Les conditions dans les centres d'accueil pour les réfugiés doivent être améliorées de toute urgence. Les temps d'attente avant de recevoir une décision aux demandes d'asile augmentent et environ la moitié des réfugiés séjournent actuellement dans des centres d'accueil d'urgence qui ne proposent pas les services adéquats et qui limitent les possibilités de participation à la société. Pour de nombreuses personnes, la vie s'est arrêtée depuis déjà presque deux ans. La « spreidingswet » (loi de répartition) a pour objectif d'améliorer cette situation. Grâce à celle-ci, les communes peuvent organiser un hébergement structurel permettant aux réfugiés de bénéficier de plus de calme et d'autonomie. Ils peuvent ainsi également participer directement à la société à l'échelle locale.

Afin de déterminer les besoins à cet égard, VluchtelingenWerk a réalisé une enquête auprès des réfugiés en leur demandant ce qu'il est important d'avoir dans un centre d'accueil. Nous avons discuté avec 92 réfugiés par le biais de groupes de discussion et d'entretiens et nous avons reçu 696 réponses supplémentaires de réfugiés dans le cadre d'une enquête en ligne.

L'étude démontre que l'intimité et la possibilité de cuisiner soi-même sont des critères essentiels pour un bon centre d'accueil. Un environnement où les réfugiés sont écoutés, soutenus et se sentent comme chez eux est également incontournable. Les réfugiés aspirent à un endroit sûr qui leur permette de s'épanouir et de participer à la société. Cela nécessite de changer d'approche en ce qui concerne l'organisation de l'accueil. L'accent doit être mis sur l'humain, et non sur la procédure d'asile, et la société à l'échelle locale doit être activement impliquée dès le premier jour. Voici les besoins les plus importants ayant été identifiés :

## 1. Les réfugiés doivent recevoir un hébergement qu'ils peuvent considérer (temporairement) comme leur maison et où ils ont suffisamment de place pour eux-mêmes et pour cuisiner

Les réfugiés soulignent l'importance d'avoir un endroit où ils se sentent chez eux, surtout en cas de séjour prolongé dans le centre d'accueil. Ils ont besoin d'un espace personnel avec suffisamment d'intimité pour se reposer. Les familles disent aussi avoir besoin d'une chambre à coucher séparée pour les enfants, où ils peuvent se retirer, par exemple pour faire leurs devoirs, ainsi que d'espaces (de jeux) pour les femmes et les enfants. La possibilité de cuisiner soi-même est extrêmement importante d'après l'enquête. En effet, cela donne aux réfugiés un sentiment de contrôle sur leur propre vie et la liberté de choisir ce qu'ils vont manger et quand.

*« Je vis ici depuis déjà un an et demi. Je ne sais pas combien de temps je devrai encore rester ici. On doit considérer cet endroit comme notre maison, mais on ne se sent pas chez nous ici. Pour que l'on se sente à la maison, on doit avoir un endroit sûr où il est possible de cuisiner et de faire des choses pour l'école ou le travail. C'est la condition pour se sentir chez nous (réfugié yéménite, Amsterdam). »*

## 2. Une place fixe dans un centre d'accueil à proximité des différents services est essentielle pour que les réfugiés puissent occuper leurs journées en toute indépendance et se préparer à l'avenir

Les nombreux transferts qui ont lieu pendant la période d'accueil ne permettent souvent pas de créer des contacts avec l'environnement local et d'y participer. En outre, de nombreux centres d'accueil se trouvent à des endroits isolés, ce qui empêche les réfugiés de participer à des activités par leurs propres moyens et de gérer leurs affaires personnelles. Il est préférable que les réfugiés soient hébergés directement dans (ou aux alentours de) la commune où ils seront ensuite logés, afin qu'ils puissent déjà se préparer à leur avenir. *« Je me suis habitué à Amersfoort, et lorsque je suis arrivé à Leiden, je ne connaissais personne. Je vais maintenant devoir dire au revoir à toutes les personnes que j'ai appris à connaître et je vais devoir repartir une nouvelle fois de zéro à Dordrecht (réfugié syrien, Leiden). »*

## 3. Être hébergés dans un centre situé à proximité de membres de leur famille déjà présents aux Pays-Bas permet aux réfugiés de se sentir chez eux et en sécurité

Les réfugiés expliquent que les membres de leur famille qui habitent déjà aux Pays-Bas représentent un lien important avec la société, surtout s'ils ne connaissent pas encore la langue et qu'ils sont vulnérables. Pour le moment, ce facteur n'est presque pas pris en compte au moment du choix du lieu d'accueil. Les réfugiés doivent dès lors parfois séjourner dans un centre d'accueil qui est très éloigné des membres de leur famille et se sentent donc seuls et isolés. *« Je suis une mère célibataire. Je ne sais pas communiquer aux Pays-Bas, mais ma famille peut m'y aider. Je me sens plus en sécurité si j'habite près de chez eux, surtout près de chez mon frère, car il parle très bien néerlandais. Je lui pose beaucoup de questions sur le système ici (réfugiée somalienne, Gilze). »*

#### **4. Un séjour prolongé dans l'incertitude, souvent associé à des inquiétudes à propos de la famille qui vit dans une zone dangereuse, a des répercussions sur l'expérience des réfugiés au sein du centre d'accueil.**

La longue attente dans l'incertitude de l'issue de la procédure d'asile et la prolongation inattendue des délais de décision génèrent un sentiment de stress et d'impuissance chez les réfugiés. Ils expliquent que l'attente leur fait perdre leur motivation. L'absence de clarté et le sentiment d'injustice à l'égard de l'ordre de traitement des demandes d'asile donnent à certains l'impression d'avoir été oubliés. La longue séparation avec les membres de leur famille, souvent restés dans une zone dangereuse, rend la situation encore plus compliquée. *« Nous attendons ici depuis déjà dix-huit mois. C'est trop long et cela pèse sur la santé mentale. Tout le monde est fatigué ici, ça se lit sur les visages. On est à bout. L'énergie qu'on avait au début n'est plus là. On essaie de tenir le coup (réfugié turc, Amsterdam). »*

#### **5. Les réfugiés accordent de l'importance aux contacts personnels avec les collaborateurs. Ils ont besoin d'être écoutés, d'une personne à qui ils peuvent raconter leur histoire, même s'il n'est pas possible de trouver une solution immédiatement**

À certains endroits, le contact avec les collaborateurs est compliqué et les réfugiés trouvent que le règlement d'ordre intérieur est appliqué de manière trop stricte, sans prendre en compte les circonstances individuelles. Les réfugiés ont besoin d'être écoutés et que leur situation personnelle soit prise en compte par les collaborateurs. *« J'aimerais que le COA s'intéresse plus à nous. De quoi a-t-on besoin dans ce centre d'accueil, cet AZC, comment est-ce que l'on va ? (réfugié syrien, Harderwijk). »* Dans les centres d'accueil plus petits, le contact avec les personnes qui gèrent le centre est plus personnel et accessible, ce qui rend le séjour plus agréable. Les personnes issues de groupes linguistiques moins représentés se sentent parfois oubliées lorsque l'accompagnement est principalement adapté à la majorité. *« Les personnes qui gèrent le centre sont vraiment chouettes avec nous. Elles essaient de nous comprendre : elles nous demandent d'où l'on vient et ce que l'on a vécu. Elles sont sympathiques et essaient de nous apprendre des choses sur la vie ici (réfugié afghan, Goirle). »*

#### **6. Les réfugiés veulent utiliser efficacement leur temps dans le centre d'accueil et participer le plus rapidement possible à la société. Bénéficier de cours de langue professionnels et d'aide pour trouver du travail sont les priorités.**

Les réfugiés estiment que la langue néerlandaise est essentielle pour pouvoir participer rapidement à la société, mais les cours de langue ne sont pas toujours disponibles et les listes d'attente sont longues. De plus, les réfugiés veulent travailler rapidement, mais ils sont confrontés à des obstacles, comme l'absence de numéro de sécurité sociale (BSN), et il est compliqué de trouver un travail qui corresponde à leur formation. Seuls 15 % des réfugiés en droit de travailler qui ont répondu à cette enquête ont un travail rémunéré. *« Sans travail, la vie est bizarre. J'aimerais me sentir normal, comme un être humain. Je pourrais avoir ce sentiment avec le travail (réfugié iranien, Harderwijk). »*

#### **7. La situation des jeunes réfugiés qui viennent d'avoir 18 ans nécessite une attention particulière.**

Les jeunes qui viennent de devenir adultes se trouvent entre deux situations dans le centre d'accueil : ils ne peuvent plus participer à l'enseignement et aux activités pour les enfants, mais ce sont en réalité encore des enfants qui veulent s'épanouir. Il n'est pas encore possible non plus pour eux de poursuivre leurs études. *« Il ne fait rien de toute la journée. Il n'a pas le choix, car il ne peut rien faire. Un jeune de 22 ans veut être actif. Les personnes qui gèrent le centre d'accueil doivent mettre ces jeunes qui débordent d'énergie au travail (réfugié syrien, Gilze). »*