



Réseau européen des migrations

Rapport de synthèse de l'étude ciblée 2015 du REM

Diffusion de l'information sur l'aide au retour volontaire : comment atteindre les migrants en situation irrégulière qui ne sont pas en contact avec les autorités

Version finale

Le présent document final a été élaboré sur la base des rapports nationaux des États membres suivants : *Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre, Croatie, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République slovaque, République tchèque, Royaume-Uni, Slovénie, Suède et Norvège*

Sommaire

Clause de non-responsabilité	4
Note explicative	4
Résumé général	5
Points à retenir	5
Principales conclusions.....	6
1 Introduction.....	10
1.1 Historique et contexte	10
1.2 Objectifs et raisons de l'étude	10
1.3 Aperçu du cadre juridique et politique de l'UE	11
1.4 Structure du rapport	12
2 Ampleur et nature du phénomène	12
2.1 Ampleur et nature de l'immigration irrégulière dans les États membres de l'UE	13
2.2 Ampleur et nature de l'immigration irrégulière des migrants qui ne sont pas en contact avec les autorités	14
2.3 Obstacles pour atteindre les migrants en situation irrégulière qui ne sont pas en contact avec les autorités	15
3 Cadre législatif et politique des États membres en matière de diffusion de l'information sur le retour volontaire	16
3.1 Règlementations nationales en matière de diffusion de l'information sur le retour volontaire	16
3.2 Informations accompagnant la décision de retour	18
3.3 Changements récents ou prévus.....	19
4 Approches nationales en matière de diffusion de l'information sur le retour (volontaire)	19
4.1 Acteurs impliqués dans la diffusion de l'information sur le retour	20
4.1.1 Acteurs nationaux impliqués dans la diffusion de l'information.....	20
4.1.2 Autres acteurs impliqués dans la diffusion de l'information.....	22
4.1.3 Coordination entre les acteurs.....	23
4.2 Outils de diffusion de l'information utilisés par les états membres en matière de retour (volontaire).....	24
4.3 Contenu de l'information fournie.....	26
4.4 Moment où l'information est fournie.....	29

4.5	Accessibilité de l'information fournie	29
5	Campagnes d'informations spécifiques	31
5.1	Campagnes mises en œuvre dans les États membres.....	31
5.2	Méthodes utilisées pour atteindre les groupes cibles	33
6	Preuves de l'efficacité.....	34
6.1	Sources des preuves servant à évaluer l'efficacité de la diffusion de l'information sur le retour volontaire.....	35
6.2	Efficacité des pratiques pour atteindre les migrants en situation irrégulière qui ne sont pas en contact avec les autorités	36
6.3	S'assurer que les migrants en situation irrégulière comprennent l'ensemble des options existantes	37
7	Conclusions	38
Annexe 1		40
Annexe 2		42

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ

Le présent rapport de synthèse a été rédigé par le Réseau européen des migrations (REM), composé de la Commission européenne, assistée par son prestataire de service (ICF) et des Points de contact nationaux du REM (PCN du REM). Ce rapport ne reflète pas nécessairement les opinions et points de vue de la Commission européenne, du prestataire de service du REM ou des PCN du REM et ses conclusions ne les engagent pas. De la même manière, la Commission européenne, ICF et les PCN du REM ne sauraient être en aucun cas responsables d'une quelconque utilisation des informations présentées.

L'étude ciblée fait partie du Programme de travail 2015 du REM.

NOTE EXPLICATIVE

Le présent rapport de synthèse a été élaboré sur la base de contributions nationales de 25 PCN du REM (**Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre, Croatie¹, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République slovaque, République tchèque, Royaume-Uni, Slovénie, Suède**, et Norvège) selon un modèle commun développé par le REM et repris par les PCN de celui-ci afin que les informations puissent être comparées dans la mesure du possible.

Les contributions nationales ont été grandement basées sur l'analyse de la législation existante et des documents stratégiques, des rapports, de la recherche universitaire, des ressources sur Internet et des rapports et informations provenant des autorités nationales et de praticiens. Les statistiques proviennent d'Eurostat, des autorités nationales et des bases de données (nationales). La mention des États membres dans le rapport de synthèse résulte de la disponibilité

des informations fournies par les PCN du REM dans les rapports nationaux.

Il est important de noter que les commentaires figurant dans le présent rapport font référence à la situation observée dans les États (membres) susmentionnés jusqu'en 2014 inclus et en particulier aux contributions de leurs points de contact nationaux du REM. Des informations plus détaillées concernant les sujets traités dans le présent rapport sont disponibles dans les rapports nationaux ; il est donc fortement recommandé de les consulter également.

Les PCN du REM d'autres États (membres) n'ont pu cette fois participer à cette étude, pour diverses raisons, mais ont contribué à d'autres activités et rapports du REM.

¹ Aucun programme de retour volontaire n'ayant été mis en place en Croatie, cette dernière n'a pu fournir que des données quantitatives destinées aux analyses statistiques.

RÉSUMÉ GÉNÉRAL

POINTS À RETENIR

- ★ Alors que **les informations permettant d'estimer précisément l'ampleur de l'immigration irrégulière sont rares** dans l'UE, en raison même de la nature du phénomène, des indicateurs de substitution suggèrent que **l'immigration irrégulière connaît une hausse** dans de nombreux États membres.
- ★ À cet égard, l'UE et ses États membres sont enclins à élaborer des politiques et des pratiques encourageant le retour de ceux ne remplissant pas les conditions pour résider dans l'UE. La directive « retour » stipule que le **retour volontaire** doit être privilégié par les États membres de l'UE par rapport au retour forcé dans la mesure où il ne compromet pas la procédure de retour. Les récentes lois votées, ou en passe de l'être, par les États membres pour inciter au retour volontaire et les réglementations relatives à l'information sur le retour volontaire sont des avancées positives.
- ★ La plupart des États membres sont confrontés à des **enjeux communs liés à la diffusion de l'information sur le retour volontaire** des migrants en situation irrégulière : comment et où les cibler lorsqu'ils n'ont aucun contact avec les organismes en charge de la diffusion ; comment surmonter la barrière de la langue ; comment les organismes chargés de la diffusion de l'information peuvent-ils se rapprocher des individus en situation irrégulière même en cas de refus de retour vers le pays d'origine et/ou de méfiance à l'égard des autorités et d'autres acteurs (ces deux situations constituant un obstacle au rapprochement entre les migrants et les organismes compétents) ; comment s'assurer de *l'exactitude* des informations recueillies par les migrants alors qu'ils privilégient les sources d'information informelles au sein de leur communauté.
- ★ Dans la moitié des États (membres), le rôle des **acteurs nationaux est limité** lorsqu'il s'agit de diffuser l'information car cette tâche est généralement sous-traitée à des organisations intergouvernementales ou de la société civile. Selon les États membres, une des raisons pour lesquelles les organisations de la société civile sont chargées de diffuser l'information vient du fait que ces dernières obtiennent davantage la

confiance des migrants que les autorités publiques et sont mieux introduites au sein des différentes communautés ethniques et de la diaspora. Elles entrent donc plus facilement en contact avec les migrants en situation irrégulière. Le présent rapport indique également que les acteurs non étatiques (c'est-à-dire les prestataires externes chargés des programmes d'aide au retour volontaire et à la réinsertion (ARVR)) sont capables de diffuser des informations sur le retour adaptées à chaque situation, contrairement aux acteurs nationaux.

- ★ Une **vaste gamme d'outils** (affiches, sites internet, programme de proximité) **de diffusion de l'information** est à la disposition des États (membres) ; les outils ne présentent pas tous la même accessibilité ni même faculté à faire comprendre le message diffusé, ce qui laisse penser que **l'utilisation combinée de plusieurs outils est pertinente**.
- ★ L'un des principaux vecteurs d'information sur le retour volontaire sont les migrants eux-mêmes : ces derniers gagnent en effet la confiance des migrants concernés par le retour volontaire mais les informations peuvent être inexactes ou subjectives.
- ★ Environ **un tiers de l'ensemble des États (membres) ont élaboré des campagnes d'information à l'intention tout particulièrement des migrants en situation irrégulière qui ne sont pas en contact avec les autorités**. Ainsi, ils font par exemple la promotion du retour dans les médias généraux et spécialisés (ceux s'adressant aux groupes communautaires, notamment), diffusent l'information dans des lieux fréquentés par les migrants, et tissent des relations avec la diaspora. Plusieurs États membres soulignent également l'importance d'informer les migrants sur le retour avant qu'ils ne deviennent clandestins ou cessent d'être en contact avec les autorités.
- ★ Malgré cela, et malgré le fait que certains États (membres) ont évalué l'efficacité de la promotion des dispositifs d'aide au retour volontaire et à la réinsertion, **peu de preuves solides permettent de démontrer** l'efficacité des différentes mesures visant à atteindre les migrants en situation irrégulière qui ne sont pas

en contact avec les autorités. Cependant, les États (membres) ont **tiré les enseignements et dégagé des bonnes pratiques potentielles** en matière de diffusion de l'information.

PRINCIPALES CONCLUSIONS

Quelle est l'ampleur du phénomène de l'immigration irrégulière dans les États membres ?

Les statistiques fournies par Eurostat sur le nombre de migrants arrêtés lorsqu'ils tentent d'entrer sur le territoire des États membres (franchissement illégal des frontières) ainsi que de migrants arrêtés alors qu'ils séjournent en situation irrégulière dans le pays (Cf. Tableau A.1a de l'annexe 2) permettent d'avoir une idée de l'ampleur du phénomène de l'immigration irrégulière. Il est cependant impossible de produire un chiffre exact du nombre de migrants en situation irrégulière présents dans l'UE en raison de la nature même de la situation de ces personnes.

Selon Eurostat, pour la période 2010-2014 :

- ★ L'**Allemagne**, l'**Espagne**, la **France**, la **Grèce**, le **Royaume-Uni** et la **Suède** sont les États membres comptant le plus grand nombre de migrants en situation irrégulière ;
- ★ L'**Allemagne**, l'**Autriche**, la **Pologne** et la **Suède** ont enregistré les plus fortes hausses du nombre d'arrestations de migrants en situation irrégulière sur un an (117 %, 155 %, 165 % et 201 % respectivement) ;
- ★ Les migrants en situation irrégulière sont considérablement moins nombreux dans les États membres dits « de transit » (**Estonie**, **Lettonie**, **Lituanie**, **République slovaque**), c'est-à-dire des pays dans lesquels les migrants ne font que passer avant de gagner d'autres pays d'Europe de l'Ouest ou du Nord.

Quelques États (membres) (BE, DE, FI, IE, NL, PL, SE et NO) ont produit des estimations nationales sur l'immigration irrégulière. Les chiffres vont de 1 000 immigrés en situation irrégulière en **Finlande**, à 25 000 en **Pologne**, et 520 000 en **Allemagne**.

Quelles sont l'ampleur et la nature du phénomène des migrants en situation irrégulière qui ne sont pas en contact avec les autorités ?

Les migrants en situation irrégulière qui ne sont pas en contact avec les autorités parviennent à vivre au sein de l'UE car ils vivent et dépendent de l'économie

informelle, en travaillant par exemple pour l'économie souterraine ou parallèle et/ou grâce à l'aide financière et matérielle fournie par la diaspora et les communautés dans lesquels ils vivent.

Très peu d'États membres (AT, LT, LV, MT, SE et SK seulement) ont fourni des estimations quant au nombre de migrants entrant illégalement sur leur territoire ou de migrants en situation irrégulière en errance. Ainsi, le nombre de migrants en errance en 2014 se situait autour de 900 à **Malte**, de 4 557 en **Autriche** et de 8 159 en **Suède**. D'autres États membres qui ne sont pas en mesure d'apporter des statistiques sur le nombre d'entrées irrégulières ont cependant mentionné l'importance du phénomène dans leur pays (EL, FR). En revanche, Malte précise que le nombre d'entrées irrégulières sur son territoire n'est pas significatif étant donné que les migrants arrivant par la mer ne peuvent généralement pas se soustraire à l'enregistrement.

Quels sont les principaux obstacles à la diffusion d'informations auprès des migrants qui ne sont pas en contact avec les autorités ?

D'après les États membres, les défis auxquels sont le plus souvent confrontés les acteurs de la diffusion de l'information sur le retour volontaire sont :

- ★ La difficulté à savoir **comment et où cibler les migrants en situation irrégulière lorsqu'ils ne sont pas en contact avec les autorités** et/ou les acteurs chargés de la diffusion de l'information.
- ★ **La barrière de la langue** qui rend difficile la communication des messages sur le retour volontaire à certains migrants en situation irrégulière.
- ★ Certains migrants en situation irrégulière sont **réticents à quitter l'Europe** et ne sont pas disposés à recevoir des informations sur le retour volontaire. La peur que le retour soit perçu comme un échec peut expliquer en partie cette réticence.
- ★ **La méfiance** envers les autorités et les autres acteurs et institutions chargés de la promotion du retour volontaire entrave également l'efficacité de la communication de l'information.
- ★ En raison de la méfiance à l'encontre des acteurs formellement mandatés pour diffuser l'information, les migrants tendent à privilégier **des informations parfois inexactes provenant de sources informelles**, telles que les amis, les pairs et la famille.
- ★ Travailler avec des entités qui pourraient les informer sur les options en matière de retour,

telles que les représentations consulaires, les groupes ou organisations créés par la diaspora, les ONG, les chefs religieux, peut s'avérer difficile.

- ★ **L'absence de stratégies, de politiques et de méthodologies** visant à se rapprocher des migrants en situation irrégulière.

Les États (membres) disposent-ils de réglementations concernant la diffusion d'informations sur le retour volontaire ?

Tous les États membres encadrent la diffusion de l'information sur le retour volontaire à l'intention des migrants en situation irrégulière, soit par le biais de la **législation, du droit souple** ou de **recommandations d'experts**. La directive « retour » a influencé dans une certaine mesure l'élaboration de ces réglementations dans certains États membres (LU, SI, SE).

Dans neuf États (membres) (AT, BE, DE, FI, FR, HU, PL, UK, NO), des modifications récentes ont été apportées aux politiques ou à la législation en matière de diffusion de l'information ou sont sur le point de l'être, ce qui dénote un **intérêt croissant pour le renforcement de la réglementation et des pratiques relatives à la promotion du retour volontaire**.

Des dispositions nationales précisent **quelles informations** doivent être fournies aux ressortissants de pays tiers, le **moment** où elles doivent être fournies, la **langue** et le **canal** par lequel elles doivent être communiquées ainsi que les règles de **confidentialité**. Concernant le contenu, les informations doivent porter sur : la possibilité du retour volontaire ; les conditions d'éligibilité au programmes d'aide au retour volontaire (ARV) ou d'aide au retour volontaire et à la réinsertion (ARVR) ; l'aide et les prestations fournies dans le cadre des programmes d'ARV/ARVR ; et les coordonnées des acteurs chargés de la mise en place de l'ARV. Quelques États membres ont également mis en place des règles ou des recommandations concernant les **migrants vulnérables en situation irrégulière**.

L'article 7 de la directive « retour » oblige les États (membres) à informer les candidats au retour du délai de départ volontaire dont ils disposent pour quitter le territoire. En outre, la plupart des États (membres) fournissent, au moment où une décision d'éloignement est prononcée, des **informations sur l'aide au retour volontaire**, bien que le niveau de détails des informations fournies, leur accessibilité et leur format diffèrent entre les États (membres).

Quel rôle jouent les différents acteurs en matière de diffusion de l'information sur le retour volontaire auprès des migrants en situation irrégulière ?

Dans la moitié des États (membres) (AT, CY, EE, ES, FI, HU, IE, LT, LU, LV, MT, NL, SI, SK), **les acteurs nationaux ont un rôle limité** quant à la diffusion d'informations sur le retour volontaire auprès des migrants en situation irrégulière, cette responsabilité étant généralement sous-traitée aux **organisations intergouvernementales ou de la société civile**, principalement à l'Organisation internationale des Migrations (OIM) et, dans certains cas, à des ONG nationales.

Dans les autres États (membres) (BE, CZ, DE, EL, FR, MT, UK et NO) les autorités nationales jouent un rôle plus actif dans la diffusion directe d'informations sur le retour volontaire, en **formant** le personnel et les partenaires sur la manière de diffuser les informations sur le retour volontaire, en **publiant des communications**, en proposant des **conseils en vue du retour** et en créant des **plateformes d'information** pour les migrants intéressés. Dans quelques-uns de ces États (membres), les représentants de l'État mènent également des activités de **sensibilisation**.

Les autorités nationales engagées dans la diffusion de l'information sur le retour volontaire et le type d'informations fournies varient en fonction de l'étape de la procédure d'asile et d'immigration ainsi que du contexte :

- ★ **Les autorités en charge de l'asile et des migrations et le personnel des centres d'accueil de demandeurs d'asile** informent les personnes ayant déposé une demande de protection internationale pendant la procédure d'asile ;
- ★ **Les autorités en charge de l'asile et des migrations ou la police / les forces de l'ordre** expliquent les options de retour, y compris le retour volontaire lorsqu'une décision d'éloignement est prononcée ;
- ★ **Le personnel des centres d'accueil, d'hébergement, et des centres de rétention ou d'enregistrement des migrants** fournissent des informations pendant la période de départ volontaire ou d'attente de l'éloignement ;
- ★ Certains États membres font également appel à leurs **représentations diplomatiques** et aux

ambassades de certains pays tiers afin de diffuser l'information sur le retour volontaire.

De **nombreux acteurs non étatiques** prennent part à la diffusion de l'information sur le retour volontaire, soit parce qu'ils sont **financés ou payés par l'État**, soit parce qu'ils **collaborent avec l'État de façon informelle**, ou qu'ils disposent d'un **mandat indépendant**. Ces acteurs sont, dans la majorité des cas : **l'OIM** qui gère et promeut les programmes d'ARV/ARVR dans la plupart des États (membres) ; les **ONG** nationales (Caritas, Refugee Action, Jesuit Refugee Service, et autres organisations nationales en charge des réfugiés) ; la **diaspora** ; les **groupes communautaires**, (groupes religieux, groupes de migrants). Dans certains États membres, et dans une moindre mesure, les **services sociaux, de santé et d'éducation** ainsi que des **conseillers juridiques** sont impliqués dans la diffusion de l'information sur le retour volontaire.

Quels sont les outils, les approches et les campagnes ciblant spécifiquement les migrants en situation irrégulière qui ne sont pas en contact avec les autorités ?

Les outils de diffusion de l'information les plus couramment utilisés par les États membres sont des **dépliants/brochures** distribués aux migrants dans le cadre de campagnes d'information, **des affiches** utilisant des textes courts et des images explicatives, ainsi que des **sites internet** comportant des informations audio-visuelles permettant une consultation facile et anonyme. De nombreux États membres ont également mis en place **un service d'aide téléphonique** (souvent gratuit) et des **centres sans rendez-vous**.

D'autres outils tels que **des pages sur des réseaux sociaux** et des **forums de discussion en ligne** sont également utilisés, bien que dans une moindre mesure, pour faciliter l'échange d'informations et la discussion entre les migrants. Des **campagnes d'information par les médias** et des **visites dans les communautés de migrants** sont également organisées. Des études ont démontré que les migrants s'informent sur le retour volontaire au sein de leur diaspora ou de leurs communautés, ce qui souligne l'importance du travail de proximité. Cependant, développer un arsenal d'outils et de canaux de diffusion de l'information et de promotion du retour volontaire est certainement le moyen le plus efficace pour **atteindre les migrants en situation irrégulière à différents moments et en fonction de leur situation**, et ainsi répondre à leurs besoins en matière d'information.

Les États membres diffèrent dans la quantité d'informations qu'eux et les acteurs chargés de la diffusion fournissent aux migrants pouvant entreprendre une démarche de retour. Dans l'ensemble, **les acteurs non étatiques** (ONG et organisations internationales payées par l'État pour conseiller les migrants sur l'ARV et l'ARVR et le retour) apportent **des informations plus ciblées**, bien que dans certains États (membres) (BE, DE, FR, HU, NO), les acteurs nationaux le fassent aussi.

Pour augmenter la probabilité que les migrants comprennent le message sur le retour et soient enclins à collaborer avec les autorités chargées du retour volontaire, **il est important de faciliter l'accès à l'information** : choisir des lieux et des moments adaptés, fournir un service d'information gratuit, dans une langue qu'ils comprennent et éviter de les dissuader. Les États membres constatent que la langue ne constitue pas tant un obstacle à la compréhension générale que détaillée du message sur le retour. La plupart des États (membres) ont élaboré des supports concernant l'ARV et l'ARVR dans cinq langues au moins et les outils de diffusion ont été conçus dans les langues les plus fréquemment parlées. Les États membres ne présentent pas tous le message sur le retour de la même façon mais des études réalisées dans plusieurs États membres suggèrent que les ressortissants de pays tiers risquent d'être plus méfiants à l'égard de messages faisant une promotion excessive ou donnant une vision embellie du retour.

Sur la période 2010-2014, la plupart des États membres ont lancé des **campagnes d'information** afin d'améliorer la diffusion de l'information sur le retour volontaire auprès des migrants en situation irrégulière et ont eu recours à une variété d'outils. Environ un tiers des migrants en situation irrégulière faisant l'objet de ces campagnes ciblées ne sont pas en contact avec les autorités et les deux tiers restants s'informent par d'autres moyens, ce qui signifie que ce groupe pourrait faire l'objet d'une campagne à destination des ressortissants de pays tiers en général. Les campagnes portent essentiellement sur les programmes d'ARV et d'ARVR, bien que certaines encouragent de façon générale le retour volontaire, avec ou sans aide. Les campagnes sont articulées autour de différentes stratégies pour **mieux atteindre les groupes cibles**. Cela passe surtout par la diffusion des informations dans tous les endroits importants fréquentés par les migrants, le renforcement des relations avec la diaspora, l'utilisation de canaux de diffusion ciblés et des réseaux sociaux, la promotion des avantages liés au

retour (et à la réinsertion) et l'intervention de médiateurs culturels.

Existe-t-il des preuves de l'efficacité des outils et des techniques de diffusion de l'information ?

Certains États (membres) ont pu évaluer l'efficacité des différentes actions mises en œuvre pour diffuser l'information sur le retour volontaire principalement par le biais d'études sur l'efficacité de l'ARV et ses résultats et par d'autres informations collectées auprès des participants aux programmes d'ARV et d'ARVR. Ces derniers ne représentent cependant qu'un nombre limité de migrants retournés, ce qui ne permet pas de confirmer l'efficacité des méthodes de diffusion. Ainsi, **peu de preuves** viennent confirmer l'efficacité des différentes mesures déployées pour atteindre les migrants en situation irrégulière qui ne sont pas en contact avec les autorités et leur fournir un message clair et complet. Cependant, les États (membres) ont **tiré quelques enseignements et mis en avant quelques pistes en matière de bonnes pratiques**, notamment pour atteindre les migrants en situation irrégulière qui ne sont pas en contact avec les autorités. Ces bonnes pratiques consistent à :

- ★ Fournir l'information aux bénéficiaires potentiels de l'ARV et de l'ARVR dès que possible ;

- ★ Impliquer les ONG et les organisations de la société civile dans la diffusion de l'information en raison de leur rôle de médiateurs entre les autorités et les migrants ;
- ★ Impliquer la diaspora et les représentants des migrants pour établir des canaux de confiance ;
- ★ Octroyer un délai de réflexion au migrant concernant sa décision de retour ;
- ★ Utiliser les réseaux sociaux ;
- ★ Collaborer avec les différents acteurs de la diffusion de l'information en mettant en place une coordination efficace ;
- ★ Faciliter l'accès à l'information en la rédigeant dans une langue que le migrant comprend ;
- ★ S'assurer que le migrant est informé des avantages du retour volontaire et des risques s'il n'entreprend pas une telle démarche ;
- ★ Adapter l'information et la communication aux besoins et à la situation spécifique des migrants ;
- ★ Concevoir une information factuelle, en évitant une communication confuse et faisant appel aux sentiments.

1 Introduction

Le présent rapport de synthèse présente les principales conclusions de l'étude ciblée du REM intitulée « Diffusion de l'information sur le retour volontaire : comment atteindre les migrants en situation irrégulière qui ne sont pas en contact avec les autorités », réalisée en 2015.² L'étude a pour but d'informer les États membres et la Commission européenne des différentes approches utilisées par les États membres de l'UE et la Norvège pour s'assurer que les migrants en situation irrégulière sont informés des différentes options en matière de retour, et plus particulièrement **du retour volontaire et de l'aide au retour volontaire**.

1.1 HISTORIQUE ET CONTEXTE

L'un des objectifs de la politique de migration de l'UE est de **prévenir, de contrôler et de lutter contre l'immigration irrégulière par une politique de retour efficace**, dans le respect intégral des droits fondamentaux et de la dignité³. La crédibilité de la politique de retour de l'UE dépend de l'application de la **directive « retour »**⁴ qui impose le retour à ceux qui ne remplissent pas ou plus les conditions d'entrée, de séjour ou de résidence dans un État membre⁵. Les États membres sont ainsi contraints d'encourager et de faire appliquer le retour des ressortissants de pays tiers en séjour irrégulier.

Le séjour des migrants en situation irrégulière au sein de l'UE pose plusieurs difficultés : tout d'abord envers les migrants eux-mêmes qui se retrouvent en situation de vulnérabilité et pour qui l'accès aux droits et services fondamentaux est compromis⁶ ; envers les autorités et la société de l'État membre qui les accueille, en raison du risque d'exclusion sociale, d'emploi illégal et d'exposition à des situations criminelles telles que la traite, le trafic de migrants et l'exploitation d'êtres humains.

La politique de retour de l'UE stipule que **le retour volontaire doit être privilégié par rapport au retour forcé** (dans la mesure où la procédure de retour n'est pas compromise).⁷ D'après le Conseil de l'Europe, le retour volontaire est globalement considéré comme

une procédure de retour plus digne et présente en général moins de risques d'atteinte aux droits fondamentaux des migrants.⁸

Par conséquent, **promouvoir et accompagner le retour volontaire** est conforme à la politique de retour de l'UE et est recommandé par cette dernière ainsi que par les organisations internationales telles que le Conseil de l'Europe.⁹ La diffusion de l'information sur le retour volontaire et les programmes d'aide au retour volontaire (ARV) constituent un volet important de la politique des États (membres) pour encourager et promouvoir le retour des migrants en situation irrégulière. Cependant, la diffusion de l'information sur le retour volontaire peut se révéler particulièrement complexe lorsque le migrant en situation irrégulière ne vit pas dans une structure organisée ou que son adresse est inconnue, empêchant donc les autorités de les contacter. D'autres raisons peuvent aussi expliquer la difficulté de diffuser l'information comme les barrières structurelles, culturelles et linguistiques, le manque de ressources et la réticence du migrant à retourner et donc à s'informer sur le retour (Cf. section 2.3).

Dans la mesure du possible, la présente étude tente d'attirer l'attention sur les moyens dont disposent les États (membres) pour **atteindre les migrants en situation irrégulière inconnus des autorités**, ou qui ne sont **pas en contact** avec elles. Cependant, étant donné que peu d'États membres font de ce groupe une cible particulière en matière de diffusion de l'information, le rapport fournit davantage un aperçu plus général de la diffusion de l'information, et développe quand cela est possible, et surtout à la section 6, les méthodes et les approches qui semblent les plus adaptées pour atteindre ceux qui sont inconnus des autorités.

1.2 OBJECTIFS ET RAISONS DE L'ETUDE

Le principal objectif de l'étude est **de repérer les approches ayant ciblé les migrants qui ne sont pas en contact avec les autorités et/ou prouvé leur efficacité pour les atteindre**. Afin de donner une vision plus globale, des informations sur les politiques et

² Concernant le retour, voir aussi l'étude 2014 du REM intitulée « [Bonnes pratiques en matière de retour et de réinsertion des migrants en situation irrégulière](http://ec.europa.eu/dgs/home-affairs/what-we-do/networks/european_migration_network/reports/docs/emn-studies/10b-france_entry_bans_and_readmission_study_august2014_fr.pdf) » qui apporte un éclairage sur l'utilisation par les États (membres) des interdictions de retour dans l'État membre et des accords de réadmission : http://ec.europa.eu/dgs/home-affairs/what-we-do/networks/european_migration_network/reports/docs/emn-studies/10b-france_entry_bans_and_readmission_study_august2014_fr.pdf ; voir aussi l'étude du REM sur « l'utilisation de la rétention et des alternatives à la rétention dans le contexte des politiques d'immigration » : http://ec.europa.eu/dgs/home-affairs/what-we-do/networks/european_migration_network/reports/docs/emn-studies/emn_study_detention_alternatives_to_detention_synthesis_report_en.pdf. (en anglais)

³ Cf. considérant 2 et article 1 de la directive « retour ».

⁴ Directive 2008/115/CE du Parlement européen et du Conseil du 16 décembre 2008 sur les normes et procédures communes applicables dans les États membres au retour des ressortissants de pays tiers en séjour irrégulier.

⁵ Le Danemark, l'Irlande et le Royaume-Uni ne sont pas parties à cette directive et n'y sont donc pas liés.

⁶ Cf. par exemple, Agence des droits fondamentaux de l'UE (FRA) « Droits fondamentaux des migrants en situation irrégulière dans l'Union européenne », novembre 2011.

⁷ Cf. considérant 10 de la directive « retour ».

⁸ Conseil de l'Europe "Vingt principes directeurs sur le retour forcé" (2005), disponible à l'adresse suivante : http://www.coe.int/t/dg3/migration/archives/Source/MalagaRegConf/20_Guidelines_Forced_Return_fr.pdf

⁹ Conseil de l'Europe (2005), *ibid.*

les pratiques des États membres en matière de diffusion de l'information sur le retour volontaire ont également été collectées.

En explorant les différents outils, contenus et formats servant à la diffusion de l'information, l'étude évalue dans quelle mesure ces paramètres influent sur l'efficacité du retour volontaire. Elle vise à déterminer les pratiques qui ont fait preuve d'une réelle efficacité et les facteurs qui y ont contribué.

Les objectifs spécifiques principaux de cette étude sont :

- ★ Fournir des **informations sur l'ampleur du phénomène d'immigration irrégulière** dans les États membres et un aperçu des **principales difficultés** en matière de diffusion de l'information auprès de ceux qui ne sont pas en contact avec les autorités ;
- ★ Décrire les **approches nationales** en matière de diffusion de l'information sur le retour volontaire auprès des migrants en situation irrégulière en général et auprès de ceux qui ne sont pas en contact avec les autorités ainsi que leur contenu ;
- ★ Décrire le **rôle des différents acteurs en contact avec les migrants en situation irrégulière** lorsqu'il s'agit d'informer ces derniers des options en matière de retour volontaire ;
- ★ Fournir des détails sur les **outils, les approches et les campagnes conçus pour atteindre spécifiquement** les migrants en situation irrégulière qui ne sont pas en contact avec les autorités ;
- ★ Évaluer les **pratiques de diffusion de l'information sur le retour volontaire auprès des migrants en situation irrégulière** pour dégager les **bonnes pratiques en matière de diffusion de l'information** à l'intention des migrants qui ne sont pas en contact avec les autorités ou leur sont inconnus ;
- ★ Présenter les conclusions de l'évaluation sur **l'efficacité des différents outils et techniques de diffusion de l'information** sur le retour volontaire auprès des migrants qui ne sont pas en contact avec les autorités.

1.3 APERÇU DU CADRE JURIDIQUE ET POLITIQUE DE L'UE

Depuis 1999, l'UE élabore une approche globale de la migration et de l'asile. Assurer un retour sûr et effectif des migrants en situation irrégulière est un volet important de cette approche, qui vient compléter d'autres politiques européennes en matière de protection internationale et d'immigration régulière, ainsi que des politiques nationales. Chaque année, **entre 400 000 et 500 000 ressortissants de pays tiers en séjour irrégulier** font l'objet d'une décision d'éloignement. Cependant, seulement 40 % d'entre eux environ sont éloignés au cours de l'année calendaire soit vers leurs pays d'origine, soit vers le pays dans lequel ils résidaient avant d'entrer sur le territoire de l'UE, tel qu'illustré par le tableau ci-dessous¹⁰.

Tableau 1.1 Nombre de ressortissants de pays tiers séjournant illégalement dans l'un des 28 États membres de l'UE, ayant fait l'objet d'une décision d'éloignement et éloignés

Année	RPT en situation irrégulière	RPT dans l'obligation de quitter le territoire	RPT éloignés vers un pays tiers
2010	505 130	540 080	198 910
2011	468 850	491 310	167 150
2012	433 325	483 650	178 500
2013	429 060	430 450	184 765
2014	620 170	470 080	168 925

Source : Eurostat. Données extraites le 20 juillet 2015

Le **programme de La Haye**¹¹ appelle au développement d'une politique de retour cohérente, nécessité réaffirmée par le **programme de Stockholm**¹² qui exhorte l'UE et ses États membres à procéder à davantage d'éloignements de ressortissants de pays tiers en séjour irrégulier par l'application efficace et continue de la politique en matière de retour. Comme le rappelle l'agenda européen en matière de migrations¹³, une meilleure gestion du système de retour pourrait dissuader les individus à entrer et à séjourner illégalement dans l'UE et permettre de s'assurer que les ressortissants de pays tiers n'ayant pas le droit de séjourner dans les États membres sont effectivement éloignés. Cela permettrait de renforcer la sécurité aux frontières de l'UE ainsi que celle des flux migratoires¹⁴.

¹⁰ Cf. page d'accueil de la DG concernée : http://ec.europa.eu/dgs/home-affairs/what-we-do/policies/irregular-migration-return-policy/return-readmission/dndex_en.htm

¹¹ COM(2005) 184 final.

¹² Programme de Stockholm— Une Europe ouverte et sûre qui sert et protège les citoyens, Journal officiel 2010/C 115/01.

¹³ COM(2015)240 final.

¹⁴ Les migrants franchissant illégalement une frontière ont souvent recours aux réseaux criminels de passeurs qui les exposent à des risques et à des violences pouvant mettre leur vie en péril.

Le retour volontaire et l'aide fournie aux personnes éloignées – par le biais des programmes d'aide au retour volontaire (ARV) et d'aide au retour volontaire et à la réinsertion (ARVR) – sont des outils indispensables à la mise en œuvre de la politique de retour dans l'UE car ces programmes, en particulier, facilitent l'installation des migrants éloignés dans leurs pays d'origine et les dissuadent de revenir dans l'UE, ce qui permet de stabiliser la politique de retour de l'UE¹⁵, tel que stipulé par le plan d'action 2015 de l'UE en matière de retour¹⁶. Le Conseil de l'Europe recommande par ailleurs que les États assurent la **promotion du retour volontaire** « en leur fournissant des informations détaillées sur les programmes existants de retour volontaire dans une langue qui leur est compréhensible... »¹⁷

La **directive « retour »**¹⁸ adoptée par l'UE en 2008 établit les normes et les procédures communes à toute l'UE en matière de retour volontaire et forcé des ressortissants de pays tiers en séjour irrégulier. Bien que l'**Irlande** et le **Royaume-Uni** ne soient pas liés par les dispositions de ladite directive, leur politique prévoit le retour volontaire des migrants clandestins. Même s'ils ne sont pas membres de l'UE, l'Islande, le Liechtenstein, la **Norvège** et la Suisse appliquent la directive « retour » dans le cadre de l'acquis de Schengen.

Cette directive établit une distinction entre **retour volontaire** et **retour forcé**, soulignant qu'il convient de privilégier le retour volontaire « lorsqu'il n'y a pas de raison de croire que l'effet utile d'une procédure de retour s'en trouve compromis ».¹⁹ Le considérant 10 de la directive affirme également qu'« **afin d'encourager le retour volontaire, les États membres devraient prévoir une assistance et un soutien renforcés** en vue du retour et exploiter au mieux les possibilités de financement correspondantes offertes dans le cadre du Fonds européen pour le retour ». La directive « retour » encourage le retour volontaire en accordant un délai de départ volontaire aux personnes faisant l'objet d'une mesure d'éloignement.

Ainsi, de 2008 à 2013, le **Fonds européen pour le retour** proposait des aides aux organisations et aux autorités nationales mettant en œuvre les programmes d'aide au retour volontaire et d'autres projets ayant le même objectif ainsi que des politiques soutenant le retour forcé. Depuis 2014, l'UE continue de le faire par le biais du **Fonds Asile, Migration et Intégration (FAMI)**²⁰ dont le but est de « promouvoir des stratégies de retour équitables et efficaces, en accordant une

attention particulière à la pérennité du retour et à la réadmission effective dans les pays d'origine et de transit ». Le Fonds mettra également à disposition des États membres des ressources pour financer les programmes d'aide au retour volontaire, entre autres activités liées au retour.

1.4 STRUCTURE DU RAPPORT

Outre son introduction (section 1), la présente étude est composée de 6 parties (2-7) sur les thèmes suivants :

Section 2 : (Aperçu de la situation dans les États membres)	Ampleur de l'immigration irrégulière dans les États membres et des obstacles à la diffusion de l'information sur le retour volontaire.
Section 3 : (Législation et politique des États membres)	Cadres juridique et politique relatifs à la diffusion de l'information sur les options de retour dans les États membres.
Section 4 : (Approches de la diffusion de l'information dans les États membres)	Rôle des acteurs chargés de la diffusion de l'information sur le retour volontaire et raisons de leur implication, ainsi que les outils utilisés et les campagnes/stratégies spécifiques mises en œuvre.
Section 5 : (Stratégies ciblant les migrants en situation irrégulière)	Stratégies et campagnes de diffusion de l'information sur le retour volontaire entreprises au cours des six dernières années dans les États membres.
Section 6 : (Efficacité des différentes approches)	Bonnes pratiques et exemples d'approches ayant prouvé leur efficacité
Section 7 : (Conclusions)	Conclusions de l'étude.

2 Ampleur et nature du phénomène

L'immigration irrégulière demeure pour toute l'UE un défi pouvant être relevé, en partie, grâce à une politique de retour crédible. Cette partie permet de mieux comprendre l'ampleur de ce phénomène dans les États membres de l'UE puis aborde la question de l'ampleur et de la nature du phénomène d'immigration irrégulière de migrants qui ne sont pas en contact avec les autorités ou sont inconnues de celles-ci. Cette partie conclue sur les

¹⁵ Cependant, les preuves de l'efficacité des ARV/ARVR pour assurer la pérennité du retour sont rares – Cf. Groupe d'experts sur le retour (REG) *Principes directeurs en matière de contrôle et d'évaluation des programmes d'ARVR* pour plus d'informations.

¹⁶ COM(2015) 453 final.

¹⁷ *Ibid.*, Conseil de l'Europe (2005).

¹⁸ Directive 2008/115/CE, disponible à l'adresse suivante : [http://eur-](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2008:348:0098:0107:FR:PDF)

[lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2008:348:0098:0107:FR:PDF](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2008:348:0098:0107:FR:PDF)

¹⁹ Cf. considérant 10.

²⁰ http://ec.europa.eu/dgs/home-affairs/financing/fundings/migration-asylum-borders/index_en.htm

raisons pour lesquelles la diffusion de l'information auprès de ce groupe pose des difficultés particulières.

2.1 AMPLIEUR ET NATURE DE L'IMMIGRATION IRRÉGULIÈRE DANS LES ÉTATS MEMBRES DE L'UE

Dans le contexte de l'UE, un migrant en situation irrégulière est un ressortissant de pays tiers (RPT) présent sur le territoire d'un État membre de l'espace Schengen ne remplissant pas ou plus les conditions d'entrée énoncées par le Code Frontières Schengen ou d'autres conditions d'entrée, de séjour ou de résidence dans cet État membre.²¹ Ce terme couvre, entre autres, les personnes entrant clandestinement, les personnes dépassant la durée de séjour autorisée ou la durée de validité de leur visa, celles qui ne respectent plus les conditions de leur titre de séjour ou visa, les demandeurs d'asile déboutés ou les personnes en procédure de transfert Dublin restant dans le pays, c'est-à-dire les personnes en fuite, et les migrants passant d'un État (membre) à un autre de façon irrégulière (par ex., les migrants circulaires en séjour irrégulier).

En raison de la nature même du phénomène, il n'est pas possible de produire des statistiques fiables concernant l'ampleur de l'immigration irrégulière. Cependant, dans quelques États (membres) (BE, DE, FI, IE, PL, SE et NO), certains acteurs ont établi des estimations globales²² et dans d'autres, les statistiques d'Eurostat sur les migrants interpellés pendant qu'ils séjournaient illégalement dans le pays permettent de se faire une idée de l'ampleur du phénomène. Des informations complémentaires sur les statistiques sont consultables dans l'annexe 2.

Les États membres utilisent différentes méthodes pour estimer l'ampleur de l'immigration irrégulière, ce qui rend la comparaison impossible. Cependant, la perception varie nettement entre les pays, de la **Finlande** produisant l'estimation la plus basse avec **1 000** migrants en situation irrégulière à l'**Allemagne** avec l'estimation la plus élevée, autour de **520 000**.²³

Encadré 2.1 – Estimations du nombre de migrants en situation irrégulière dans l'UE et en Norvège

- ★ **Finlande** : le Bureau National d'Enquête estime que le nombre de RPT en séjour irrégulier en 2014 se situait entre 3 000 et 4 000 alors que le Ministère de l'Intérieur estimait ce chiffre entre 1000 et 2000.
- ★ **Allemagne** : Vogel (2015) estime que le nombre de migrants en situation irrégulière dans le pays est passé de 136 000-337 000 en 2010 à 180 000-520 000 en 2014.

- ★ **Irlande** : en 2014, le Centre pour les droits des migrants en Irlande (MRCI) a estimé qu'entre 20 541 et 25 506 migrants adultes sans papiers vivaient en Irlande.
- ★ **Pays-Bas** : aux Pays-Bas, le Ministère de la Sécurité et de la Justice évaluait le nombre de migrants en situation irrégulière entre le 1^{er} juillet 2012 et le 30 juin 2013 à 35 530 (d'après les données de la police et de la Maréchaussée royale). En 2009, le Ministère avait estimé ce chiffre à 41 835.
- ★ **Pologne** : en 2011, le Ministère de l'Intérieur estimait que le nombre de RPT en séjour irrégulier se situait entre 25 000 et 50 000.
- ★ **Suède** : d'après divers rapports officiels suédois, le nombre de migrants en situation irrégulière était estimé entre 10 000 et 50 000 sur la période 2010 - 2011²⁴.
- ★ **Norvège** : le Centre national de statistiques a mis au point un algorithme estimant le nombre de migrants en situation irrégulière dans le pays à 18 100 en 2014.

Alors qu'aucun État membre n'échappe au phénomène de l'immigration irrégulière, certains sont plus concernés que d'autres depuis ces dernières années. La **Grèce**, en particulier, connaît une forte augmentation du nombre de migrants arrivant à ses frontières, dont la plupart entrent clandestinement ou sont en situation irrégulière à leur arrivée.²⁵ Entre 2010 et 2014, le classement des États membres accueillant sur leur territoire le plus grand nombre de migrants en séjour irrégulier a enregistré quelques variations, tel que l'indique le tableau 2.1.

Tableau 2.1 Les trois États membres comptant le plus grand nombre de ressortissants de pays tiers en situation irrégulière, 2010-2014

	2010	2011	2012	2013	2014
1	Grèce (115 630)	Grèce (88 840)	Grèce (72 420)	Allemagne (86 305)	Allemagne (128 290)
2	Espagne (70 315)	Espagne (68 825)	Allemagne (64 815)	Royaume-Uni (57 415)	France (96 375)
3	France (56 220)	France (57 975)	France (49 760)	France (48 965)	Grèce (73 670)

Source : Eurostat, données extraites le 20 juillet 2015

Les statistiques Eurostat sur les ressortissants de pays tiers (RPT) en situation irrégulière entre 2010 et 2014 révèlent aussi que l'**Allemagne**, l'**Espagne**, la **France**, la **Grèce**, le **Royaume-Uni** et la **Suède** sont les États membres enregistrant le plus grand nombre de migrants en situation irrégulière (voir annexe 2). Quelques États

²¹ Glossaire du REM version 3.0, disponible en anglais.

²² L'Allemagne, l'Autriche et les Pays-Bas ont repris ou mis à jour les estimations du rapport Clandestino.

²³ Des informations sur les méthodes utilisées pour établir ces chiffres sont disponibles dans les rapports nationaux.

²⁴ Ces estimations datent de 2010 et 2011 mais les publications suivantes reprennent aussi ce chiffre, qui

semble donc être toujours valable en l'absence de données plus récentes.

²⁵ Cf. tableau A.1a dans l'annexe pour obtenir des données pour les RPT à qui l'entrée sur le territoire de l'UE a été refusée.

membres ont vu le nombre de migrants en situation irrégulière interpellés entre 2010 et 2014 augmenter : l'**Allemagne**, l'**Autriche**, la **Pologne**, et la **Suède** ont enregistré les plus fortes hausses : 155 %, 117 %, 201 % et 165 %, respectivement (voir tableau A.1a de l'annexe 2). Les autres États membres dans lesquels le nombre de migrants en situation irrégulière interpellés a augmenté (sur une base annuelle) ces dernières années sont la **Bulgarie**, la **France**, la **Hongrie**, la **Pologne** et la **République tchèque**. Il convient d'ajouter une mise en garde car des chiffres plus élevés concernant les interpellations dans un État membre n'impliquent pas nécessairement que les migrants en situation irrégulière soient plus nombreux mais peuvent au contraire révéler l'existence de services de police plus efficaces ou d'une application plus stricte des règles en matière d'immigration.

Les États membres considérés comme des pays de transit (**Estonie**, **Lettonie**, **Lituanie**, **République slovaque**, par exemple), soit des pays dans lesquels les RPT ne s'arrêtent que temporairement avant de rejoindre d'autres pays, généralement d'Europe de l'Ouest ou du Nord, relèvent des chiffres bien inférieurs quant à la présence de migrants en situation irrégulière sur leur territoire.

De la même manière, les chiffres recensés par la **Finlande** sont assez bas : la part des migrants en situation irrégulière est estimée à 1 ou 2 % de la population étrangère. En **Allemagne**, considérée comme ayant un nombre de migrants en situation irrégulière comparativement élevé, ces derniers représenteraient entre 2 % (soit 180 000 d'après l'estimation basse) et 6 % (soit 520 000 d'après l'estimation haute) sur 8,4 millions d'étrangers en 2014.

2.2 AMPLEUR ET NATURE DE L'IMMIGRATION IRRÉGULIÈRE DES MIGRANTS QUI NE SONT PAS EN CONTACT AVEC LES AUTORITÉS

Aux fins de la présente étude, les migrants en situation irrégulière peuvent être classés en trois catégories au regard de leur relation avec les autorités :

- ★ **Les migrants en situation irrégulière dont le statut et le lieu de résidence sont connus des autorités** et qui sont donc en contact avec ces dernières (soit par correspondance soit parce que le migrant réside dans un centre géré par les autorités). On retrouve dans ce groupe de migrants, ceux séjournant dans un centre d'accueil de demandeurs d'asile après avoir été déboutés de leur demande de protection internationale, les migrants en situation irrégulière dans les structures de retour ouvertes ou fermées et ceux placés en résidence

alternative à la rétention ainsi que ceux faisant l'objet d'une décision d'éloignement mais qui font appel de ladite décision et/ou se situent toujours dans les délais impartis pour le départ volontaire.

- ★ **Les migrants en situation irrégulière qui étaient auparavant connus des autorités mais dont le lieu de résidence n'est plus connu des autorités.** Il s'agit par exemple de demandeurs d'asile déboutés ayant fui à la suite d'une décision négative, les détenteurs d'un visa ayant expiré et dont l'adresse est inconnue des autorités et d'autres migrants en situation irrégulière, y compris ceux placés en résidence alternative à la rétention et qui ont fui.

- ★ **Les migrants en situation irrégulière dont l'adresse de résidence sur le territoire n'a jamais été connue des autorités.** Il s'agit par exemple des victimes de traite des êtres humains ou de trafic de migrants qui n'ont jamais été enregistrées ni n'ont demandé de titre de séjour ou d'autorisation de travail. Cette catégorie regroupe également les personnes utilisant de faux documents ou ayant renseigné de fausses informations pour entrer ou rester sur le territoire. Le nombre exact de personnes figurant dans ce groupe est inconnu des autorités mais des estimations peuvent être établies sur la base, par exemple, des estimations concernant le nombre de personnes entrant ou séjournant illégalement sur le territoire.

Les migrants entendent la possibilité de vivre dans l'UE sans n'avoir aucun contact avec les autorités car ils vivent et dépendent de l'économie informelle en travaillant illégalement par exemple, et/ou parce qu'ils sont soutenus financièrement et matériellement par la diaspora ou par d'autres groupes au sein de leur communauté. La **France** et la **Norvège** font part de situations où des années peuvent s'écouler sans que les autorités ne soient en contact avec les migrants en situation irrégulière alors même que ces derniers tissent des réseaux informels et créent des liens leur conférant un sentiment d'intégration²⁶. La **Grèce** indique que, selon l'OCDE, 24 % de son PIB repose sur l'économie parallèle/souterraine. Elle reconnaît que cela fournit aux migrants en situation irrégulière de quoi rester dans le pays (sans qu'ils soient connus des autorités). Les migrants en situation d'extrême vulnérabilité, par exemple les victimes de la traite des êtres humains et d'autres personnes exploitées, peuvent également vivre dans l'UE sans être ni en contact quotidien avec les autorités, ni même enregistrées.

Tel que le précise l'annexe 2, très peu d'États membres (AT, LT, LV, MT, SE uniquement) estiment le nombre de migrants entrant clandestinement et ceux qui sont en

²⁶ Cf. aussi Øien, C. and S. Sønsterudbråten, *No way in, no way out? - A study of living conditions of irregular migrants in Norvège*.

situation irrégulière et qui échappent à tout contrôle²⁷ ; par ailleurs, les chiffres divergent grandement. Ainsi, en 2014, le nombre de personnes qui n'ont aucun contact avec les autorités était estimé à 900 à Malte, à 4 557 en Autriche et à 8 159 en Suède.²⁸ La **France** et la **Grèce**, par ailleurs dans l'incapacité de fournir des statistiques sur le nombre d'entrées clandestines de migrants, indiquent que ce phénomène est important. En revanche, **Malte** précise que ce nombre est faible étant donné que les arrivées par voie maritime ou aérienne sont généralement enregistrées (la superficie du pays étant limitée, le contrôle des frontières est une opération facile, contrairement à la Grèce, par exemple). La **Lettonie** estime que le nombre de migrants étant entré clandestinement entre 2010 et 2014 était d'environ 100 personnes pour toute la période²⁹.

2.3 OBSTACLES POUR ATTEINDRE LES MIGRANTS EN SITUATION IRRÉGULIÈRE QUI NE SONT PAS EN CONTACT AVEC LES AUTORITÉS

D'après les États (membres), plusieurs obstacles se posent à la diffusion de l'information sur le retour volontaire auprès des migrants en situation irrégulière qui ne sont pas en contact avec les autorités. Certaines difficultés sont les mêmes pour tous les migrants en situation irrégulière et d'autres sont plus spécifiques aux migrants en situation irrégulière qui ne sont pas en contact avec les autorités. L'une d'entre elles est de savoir **comment et où atteindre les individus** qui ne sont ni avec, ni en contact avec les acteurs chargés de la diffusion de l'information. La **Grèce** et le **Royaume-Uni** suggèrent qu'il serait plus facile de cibler et d'adapter l'information aux différents groupes de migrants s'ils avaient accès à davantage de données sur les profils des migrants en situation irrégulière dans le pays car elle serait ainsi plus efficace.

La barrière de la langue peut représenter un obstacle à l'efficacité de la communication des messages sur le retour volontaire à destination de certains migrants, notamment lorsque les organisations utilisent des supports écrits (dépliants ou affiches) comme moyen de diffusion (l'**Autriche**, le **Luxembourg**, **Malte**, le **Portugal** et la Norvège ont mentionné ce problème). Par ailleurs, prévoir des services d'interprétation pour une communication à l'oral peut représenter un obstacle financier (**Norvège**). L'**Irlande** signale les difficultés de communication avec les migrants en situation de vulnérabilité présentant des troubles psychologiques ou

des problèmes de santé physiques (tels que des addictions).

Troisièmement, **se rapprocher des migrants en situation irrégulière** peut être extrêmement complexe pour les autorités nationales et les autres acteurs. Neuf États (membres) (AT, DE, EE, FI, FR, LU, PL, SE, UK, NO) ont fait part de la **réticence de certains migrants en situation irrégulière à quitter** l'État membre et l'Europe, qui refusent donc de recevoir toute information sur le retour volontaire. La peur que leur retour soit perçu comme un échec joue également un rôle dans cette réticence. La **méfiance** vis-à-vis des autorités, des acteurs et des institutions chargés de la promotion du retour volontaire constituent également une barrière à toute communication de l'information efficace (difficulté signalée par l'**Allemagne**, l'**Autriche**, **Chypre**, l'**Irlande**, **Malte**, les **Pays-Bas**, la **Pologne**, la **République tchèque** et la Norvège). L'**Autriche** évoque le fait que certains migrants en situation irrégulière sont donc peu enclins à se renseigner sur les programmes d'ARV(R) auprès des prestataires de service concernés car ils sont inquiets de la menace pour leur anonymat que cette démarche pourrait représenter.

Quatrièmement, lorsque les migrants n'ont pas confiance en les autorités chargées de diffuser l'information, ils se tournent davantage vers des **sources informelles**, notamment les amis et la famille. **Malte**, la **Pologne**, la **République tchèque**, le **Royaume-Uni** et la **Norvège** suggèrent que certains acteurs engagés dans les réseaux de ressortissants de pays tiers puissent, volontairement ou non, diffuser des informations inexacts ou obsolètes sur le retour volontaire. Cela pose un problème lorsque ces acteurs sont la seule source d'information des RPT. Comme le souligne la **Pologne**, les plus concernés sont généralement les groupes de migrants qui ne fréquentent que leur diaspora et ne sont pas intégrés au reste de la société. Enfin, le **Luxembourg** souligne la possibilité que les demandeurs d'asile déboutés avant 2009 mais toujours présents sur le territoire ne soient pas informés de l'option de retour volontaire étant donné que la Direction de l'immigration luxembourgeoise n'informe systématiquement de cette possibilité que les demandeurs de protection internationale déboutés après 2009.

Les autres difficultés auxquels sont confrontés les États membres en matière de diffusion de l'information sur le retour volontaire sont liées à :

²⁷ L'**Allemagne** mentionne deux séries de données différentes faisant chacune référence à un sous-groupe de migrants en fuite : ceux inscrits au Registre central des étrangers avec la mention « adresse inconnue », et les "travellers' atrophy statistics" (*Reiseschwund-Statistik*) dans le contexte de la répartition initiales des demandeurs d'asile dans les centres d'accueil (EASY). Il est impossible de compiler ces deux chiffres pour obtenir le total de migrants en fuite, qui ne figure donc pas à l'annexe 2.

²⁸ Certains États membres ont communiqué des estimations concernant le nombre de migrants en fuite (au cours de la procédure d'asile par exemple) dans leur rapport national.

²⁹ Ce chiffre est provisoire et fourni par l'expert d'une ONG.

- ★ La difficulté d'impliquer les organisations et les individus (par ex., les représentations consulaires, les organisations créées par la diaspora, les ONG,³⁰ les chefs religieux, les chefs de communauté) qui pourraient contribuer à sensibiliser au retour (BE, DE, LU, PL, SI, NO³¹) ;
- ★ Le manque de fonds alloués aux petites organisations afin qu'elles investissent dans les activités permettant d'atteindre les migrants qui ne sont pas en contact avec les autorités (DE, EL, LV) ;
- ★ L'absence de stratégies, de politiques et de méthodologies efficaces permettant d'atteindre les migrants en situation irrégulière (BE, DE, LU, FI, PL) ;
- ★ Le défi de faire comprendre aux migrants en situation irrégulière les raisons du rejet de leur demande (asile, titre de séjour, par ex.) et de les inciter à commencer à réfléchir aux futures options restantes (NO). En **Allemagne**, informer tous les acteurs concernés des modifications de programmes d'ARV(R) peut s'avérer difficile.

3 Cadre législatif et politique des États membres en matière de diffusion de l'information sur le retour volontaire

Cette partie présente, lorsqu'elles existent dans les États (membres), les règles nationales relatives à la diffusion de l'information sur le retour volontaire, en fournissant un aperçu des informations apportées en complément de la décision d'éloignement. Elle met également en exergue les modifications récentes ou à venir des politiques de diffusion de l'information dans les États (membres).

3.1 RÉGLEMENTATIONS NATIONALES EN MATIÈRE DE DIFFUSION DE L'INFORMATION SUR LE RETOUR VOLONTAIRE

Tous les États membres disposent de réglementations ou de recommandations sur la façon dont l'information sur le retour volontaire devrait être diffusée auprès des migrants en situation irrégulière, bien que dans certains États membres (Cf. tableau 3.1 ci-après), ce ne sont parfois que des recommandations internes à l'intention des acteurs non étatiques. Dans la plupart des États (membres), ces règles sont établies dans le droit souple ou la pratique.

Tableau 3.1 : types de réglementations mises en place par les États membres sur la diffusion de l'information sur le retour volontaire

Origine des règles	États (membres)	#
Législation & droit souple/pratique	AT, BE, FR, PT, SI, SK	6
Droit souple /pratique	CY, CZ, EE, FI, HU, IE, LV, LT, LU, MT, NL, PL, SE, UK, NO	15
Recommandations internes pour les acteurs non étatiques	CZ, DE, EL, ES, SK	5

Dans les six États membres (AT, BE, FR, PT, SI, SK) dans lesquels **la législation nationale prévoit l'obligation de fournir des informations sur le retour volontaire**, cette obligation se concrétise sous forme de recommandations à l'intention des acteurs (**Autriche**), de recommandations internes et de réglementations nationales (**Belgique, République slovaque**), de plans d'action (**France**), de protocoles d'application (**Portugal**) ou de protocoles d'accord (**Slovénie**). Ainsi, en **France**, le nouveau dispositif, entré en vigueur en mai 2015, évoque pour la première fois la diffusion et la promotion du retour volontaire. L'application de la loi passe par un plan d'action détaillant les modalités et le contenu de l'information diffusée par les acteurs concernés.

Dans les États membres dans lesquels les règles sont issues du droit souple et/ou de recommandations pratiques, il convient de distinguer :

- ★ **Les accords de coopération / protocoles d'accord** entre les autorités nationales et les acteurs en charge des programmes d'ARV, instaurant des règles relatives à la promotion et à la mise à disposition de l'information auprès des individus pouvant bénéficier d'une aide au retour (CY, CZ, EE, ES, HU, IE, LV, LT, LU, PL, SI) ;
- ★ **Les recommandations opérationnelles, les manuels et les circulaires** établis par l'État et distribués à des acteurs diffusant l'information sur le retour volontaire auprès des migrants en situation irrégulière (FI, LU, SE, UK, NO) ;
- ★ **La pratique administrative** des autorités nationales responsables des politiques d'immigration et d'asile qui informent les individus pouvant

³⁰ L'**Allemagne** relève que certaines ONG qui pourraient être associées à la promotion du retour volontaire ont jusqu'à récemment refusé de participer à la mise en œuvre des programmes de retour volontaire car elles considèrent que ces derniers posent un problème d'ordre conceptuel (selon elles, le retour ne peut être « volontaire » que si les migrants ont aussi la possibilité de rester et l'éloignement des enfants nés dans l'UE vers le pays de leurs parents ne

peut être considéré comme un « retour » quand ce pays n'est pas leur pays de naissance).

³¹ En Norvège, les difficultés viennent des organisations qui sont préoccupées par le fait qu'elles pourraient perdre la confiance que les migrants leur accordent, notamment celles qui sont mandatées pour fournir une aide aux migrants (en leur apportant une aide juridique ou d'autres types de conseils dans la société norvégienne).

bénéficier d'une aide au retour même si la loi ne les y contraint pas (CY, CZ, EE, MT, NL, PL).

Alors qu'en **Allemagne**, il n'existe pour le moment aucune normalisation des recommandations ou des directives à l'échelle nationale concernant la diffusion de l'information, l'**Agence de Coordination de « Gestion intégrée du retour »** du gouvernement fédéral et des États fédéraux, récemment créée, travaille à l'élaboration d'une recommandation portant sur les conseils à fournir en matière de retour, qui définira les informations à diffuser et les canaux de communication à utiliser pour ce faire. L'**Estonie** n'envisage pas à ce jour d'introduire des dispositions sur la diffusion de l'information sur le retour volontaire en raison du faible nombre de personnes concernées par le retour dans ce pays.

Trois États membres mentionnent que leurs **règles en matière de diffusion de l'information sur le retour volontaire ont été modifiées depuis l'adoption de la directive « retour »** (LU, SI, SE). Le **Luxembourg** et la **Slovénie** ont voté des amendements législatifs concernant la promotion du retour volontaire lors de la transposition de la directive « retour ». Ces derniers portent sur le fait de devoir explicitement fournir des informations sur l'option de départ volontaire et sur l'aide au retour. En **Suède**, l'application de la directive a mené les autorités à cibler leurs efforts sur la mise à disposition de l'information dès les premières phases de la procédure et sur la révision des supports d'informations. En **Belgique**, aucune modification en matière de réglementation n'a eu lieu mais un site Internet comportant des informations sur le retour volontaire et des brochures téléchargeables en 20 langues a été créé.

Dispositions relatives à la diffusion de l'information sur le retour volontaire

Les réglementations ou recommandations établies par chaque État membre relatives à la diffusion de l'information sur le retour volontaire peuvent définir, entre autres, la nature de l'information mise à disposition des ressortissants de pays tiers, le moment où cette information est fournie, la langue et les outils de diffusion ainsi que les paramètres de confidentialité. Le tableau ci-dessous récapitule les dispositions législatives ou les recommandations pratiques existant dans chaque État membre.

Tableau 3.2 Nature des dispositions sur la diffusion de l'information sur le retour volontaire dans la législation ou les recommandations pratiques

Disposition	États (membres)	#
Contenu de l'information	BE, CZ, EE, ES, FI, FR, HU, LT, LU, LV, PL, PT, SE, SI, SK, UK, NO	17

Moment où l'information est mise à disposition	BE, CZ, FI, FR, PL, SE, SI, NO, SK, UK	10
Diffusion auprès des migrants vulnérables	SI, SE, UK, NO	4
Outils de diffusion	CZ, FI, FR, LU, PL, SE, UK, NO	8
Langue	BE, CZ, EE, FI, FR, LV, PL, SE, SI, SK, NO	11
Paramètres de confidentialité	BE, SI, NO	3

Lorsqu'il existe dans la législation nationale ou les recommandations pratiques, des dispositions sur le contenu de l'information, elles peuvent porter sur :

- ★ La **possibilité de retour volontaire** (BE, EE, ES, FI, CZ, FR, HU, LT, LU, LV, PL, PT, SE, SK, UK, NO) ;
- ★ Les **conditions d'éligibilité** aux programmes d'aide au retour volontaire (ARV) ou d'aide au retour volontaire et à la réinsertion (ARVR) (BE, CZ, EE, ES, FI, FR, HU, LT, LV, PT, SE, SI, UK, NO) ;
- ★ L'information sur **l'aide et les prestations fournies dans le cadre des programmes d'ARV(R)** (le dispositif d'ARV) (BE, EE, ES, FI, FR, HU, LT, LU, LV, SE, SI, UK, NO) ;
- ★ **Les coordonnées des acteurs** responsables de la mise en œuvre des programmes d'ARV (BE, EE, ES, HU, CZ, UK).

Encadré 3.1 – Dispositions concernant les personnes vulnérables

Six États (membres) (ES, IE, SI, SE, UK, NO) ont mis en place des réglementations ou des recommandations spécifiques concernant la **mise à disposition de l'information pour les migrants vulnérables en situation irrégulière**, tels que les victimes de traite des êtres humains (TEH), les personnes âgées et les mineurs. Ainsi, en **Suède**, des règles spécifiques existent concernant la façon dont les informations doivent être fournies aux mineurs isolés. Au **Royaume-Uni**, les travailleurs sociaux doivent fournir les informations le plus tôt possible lorsqu'il s'agit de personnes vulnérables (familles et victimes potentielles de TEH). En **Irlande**, les victimes potentielles de TEH reçoivent des informations sur l'accès à l'ARVR, présentée comme l'une des options prévues par le « Plan d'action de prévention et de lutte contre la traite des êtres humains ». En outre, la **Norvège** propose des conseils spécialisés sur les différentes options de

retour aux ressortissants de pays tiers (RPT) vulnérables dans les centres d'accueil³².

Les règles en matière de confidentialité sont explicitement établies dans quatre États (membres) (BE, CY, ES, SI). Elles prévoient l'anonymat des RPT lors des consultations et permettent donc de garantir la confidentialité de leur identité jusqu'à ce qu'ils déposent leur demande de retour volontaire ou acceptent de divulguer leur identité aux autorités.

3.2 INFORMATIONS ACCOMPAGNANT LA DÉCISION DE RETOUR

Les informations fournies avec la décision de retour et expliquées pendant « l'entretien préalable au retour »³³ concernent principalement l'obligation de retour dont la responsabilité incombe en principe au migrant lui-même. Cependant, conformément à l'article 7 de la directive « retour », le RPT est également informé qu'il dispose d'un délai de départ volontaire. Les États membres peuvent prévoir dans leur législation qu'un tel délai soit accordé à la suite d'une demande du ressortissant de pays tiers concerné ; dans ce cas, le RPT doit être informé de la possibilité de formuler une telle demande au moment de la décision de retour. Tous les États (membres) liés par la directive appliquent cette disposition. La plupart d'entre eux (AT, BE, CZ, DE³⁴, ES, FI, FR, HU, LU, LV, NL, PL, SE, SI, SK, NO) **fournissent également avec la décision de retour des informations supplémentaires sur le retour volontaire ou l'aide au retour volontaire** (Cf. tableau B.1 de l'annexe 2). Ils informent le RPT faisant l'objet d'une décision d'éloignement de **l'existence de programmes d'aide au retour volontaire (ARV)**. Huit États membres (AT, BE, FI, FR, HU, LU, SE, SK) et la Norvège fournissent des informations plus détaillées sur les **dispositifs d'ARV** ; et neuf États membres (AT, BE, CZ, DE, FI, FR, LU, PL, SK) transmettent les coordonnées des acteurs responsables des programmes d'ARV. L'**Allemagne**, l'**Autriche** et la **République tchèque** communiquent en plus les coordonnées des ONG apportant conseils et assistance. En **Allemagne**, en **Hongrie**, au **Luxembourg** et en **République slovaque**, le RPT faisant l'objet d'une décision d'éloignement se voit également notifié des conditions et des critères à remplir pour bénéficier d'un programme d'ARV. Au **Royaume-Uni**, la décision de retour est

généralement accompagnée d'informations sur le départ volontaire et l'ARV et des coordonnées des acteurs fournissant un appui.

Il existe de légères différences entre les États membres en ce qui concerne les langues dans lesquelles les **informations fournies avec la décision de retour** sont rédigées. Il ressort des rapports nationaux les deux situations suivantes :

- ★ Dans dix-sept États membres, **les documents sont traduits dans plusieurs langues communes** aux ressortissants de pays tiers (AT, BE, CZ, DE, EE, ES, FI, FR, IE, LV, LT, MT, NL, PL, SE, SK).
- ★ **Chypre**, la **Hongrie**, le **Royaume-Uni** et la **Norvège** transmettent ces informations écrites dans **leur langue officielle respective** mais lorsque la décision est annoncée lors d'un entretien avec le RPT³⁵, des interprètes sont présents pour traduire les propos dans une langue que le migrant peut comprendre.

La présentation des informations accompagnant la décision de retour doit permettre de s'assurer qu'elles **seront comprises et intégrées par le bénéficiaire**. Des mesures spécifiques ont été adoptées par six États (membres) (BE, ES, FI, LV, SI, SK) à cette fin : la **Belgique** notifie la décision de retour par écrit et y joint un lien vers le **site Internet contenant des questions/réponses et des vidéos** expliquant les conséquences de la décision de retour et le soutien apporté dans le cadre des programmes d'ARV. L'**Espagne**, la **Lettonie**, la **République slovaque**, et la **Slovénie** souhaitent organiser l'information de façon à ce qu'elle soit facilement accessible, en utilisant des phrases courtes et faciles à lire et à comprendre. En **Finlande**, la situation particulière des migrants en situation irrégulière (niveau d'instruction par exemple) est prise en compte et des efforts sont faits afin d'adapter les informations en fonction. La Finlande essaie aussi de s'assurer que la personne qui fait l'objet d'une décision d'éloignement comprend le contenu de l'information en organisant un entretien individuel. Les policiers sont ainsi formés à la conduite de l'entretien et savent quelles informations sur le retour volontaire communiquer en remettant la brochure de l'OIM.

³² Une étude sur le travail de conseil en matière de retour réalisé auprès des familles avec enfants est disponible à l'adresse suivante :

http://www.udi.no/globalassets/global/forskning-fou_i/retur/for-barnas-skyld.pdf (en norvégien uniquement).

³³ C'est-à-dire l'entretien organisé dans certains États membres avec les individus faisant l'objet d'une décision de retour.

³⁴ En **Allemagne**, il incombe aux autorités municipales en charge des questions de migrations de communiquer la

décision de retour. Il n'est fait aucune mention concernant la potentielle mise à disposition d'informations sur les programmes d'ARV au moment où la décision de retour est communiquée. Cependant, une exception concerne la décision de rejet de demande de protection internationale. Dans ce cas, l'Office fédéral des migrations et des réfugiés transmet un dépliant contenant les informations sur les programmes d'ARV(R) à tous les demandeurs d'asile déboutés.

³⁵ Au Royaume-Uni, cette situation peut se produire lorsqu'un migrant en situation irrégulière ne parlant pas anglais se trouve dans un centre de rétention.

3.3 CHANGEMENTS RÉCENTS OU PRÉVUS

Des modifications législatives et politiques récentes ou prévues ayant des répercussions sur la diffusion de l'information ont été signalées par neuf États (membres) (AT, BE, DE, FI, FR, HU, PL, UK, NO). Ces modifications laissent entrevoir la **préoccupation grandissante dans certains États membres de la nécessité de faire évoluer la législation ou les pratiques relatives à la diffusion de l'information**. Certaines des principales modifications sont décrites dans les encadrés ci-après.

Encadré 3.2 : nouvelles dispositions juridiques relatives au conseil en matière de retour et à la promotion du retour volontaire en Allemagne, en Autriche et en France

En **Autriche**, le nouvel article 52a de la loi relative aux procédures de l'Office fédéral de l'immigration et de l'asile constitue **le cadre juridique dans lequel les conseils et l'assistance en matière de retour doivent être fournis**. Il **élargit le périmètre des services fournis, auparavant réservés aux demandeurs d'asile**, à d'autres ressortissants de pays tiers et à toutes les étapes de la procédure. La nouvelle disposition prévoit **un entretien obligatoire dans certains cas pour les ressortissants de pays tiers faisant l'objet d'une décision de retour afin de leur apporter des conseils à ce sujet**. Les notes explicatives associées à l'article de loi réaffirment que « le départ volontaire doit être privilégié par rapport à l'éloignement forcé » et que les demandeurs d'asile et les autres RPT **doivent être conseillés à toutes les étapes des procédures**.

En **France** une nouvelle loi est entrée en vigueur au 1^{er} mai 2015 et accorde, pour la première fois de façon explicite, une place importante à la **communication sur l'aide au retour volontaire** et l'aide à la réinsertion. Le Plan d'action demande aux préfets de **s'assurer de la diffusion de l'information aux différentes étapes des procédures d'immigration** et mettre les informations à disposition dans toutes les préfectures.

En **Allemagne**, la *Loi relative au renforcement des droits des personnes bénéficiant de la protection internationale et des travailleurs étrangers* est entrée en vigueur le 6 septembre 2013. Elle comprend de nouvelles dispositions sur le nouvel acteur national responsable des « projets de promotion du retour volontaire et de versement des fonds alloués dans le cadre des programmes ». Ainsi, l'Office fédéral de l'immigration et des réfugiés participera avec d'autres acteurs à la promotion du retour volontaire.

Encadré 3.3 : stratégie globale pour encourager le retour : l'exemple du Royaume-Uni

Depuis février 2015, le service du Ministère de l'Intérieur britannique en charge de l'application et du respect des décisions en matière d'immigration met en œuvre la **Stratégie de départ volontaire** en coordonnant les activités des différentes entités en charge de l'application des lois sur l'immigration et en pilotant systématiquement les nouvelles approches en matière de diffusion de l'information sur le retour volontaire. L'objectif de la stratégie est d'augmenter le nombre de départs volontaires et l'application des décisions de retour. Elle fait suite aux modifications apportées à la législation britannique, rendant le séjour irrégulier dans ce pays plus difficile (ce qui peut potentiellement inciter un plus grand nombre d'individus concernés à quitter le territoire volontairement), tout en garantissant la mise à disposition de l'information sur le retour volontaire par le biais de sources et d'acteurs multiples.

Encadré 3.4 : atteindre les migrants en situation irrégulière qui ne sont pas en contact avec les autorités et encourager le retour volontaire : l'exemple de la Norvège

Les migrants en situation irrégulière inconnus des autorités font partie du **groupe principal ciblé par la politique de retour de la Norvège en 2015**. La Direction de l'Immigration (UDI) souhaite élaborer une stratégie pour atteindre ce groupe. Pour améliorer la communication avec les personnes potentiellement concernées par le retour volontaire et pour refléter de façon cohérente la compréhension par les praticiens et les décideurs politiques de la politique de retour en 2014, l'UDI a **actualisé la terminologie relative au retour** dans la législation norvégienne sur la base des commentaires issus de la recherche et des évaluations. Ainsi le terme « retour volontaire » a été remplacé par « aide au retour » afin de résoudre le problème de communication vis-à-vis de ce groupe de migrants, le programme de retour « volontaire » étant en réalité la conséquence d'une *obligation* à quitter le territoire.

4 Approches nationales en matière de diffusion de l'information sur le retour (volontaire)

Plusieurs études³⁶ suggèrent que certains paramètres ont un impact sur la façon dont le RPT interprétera le message. En fonction, ce dernier sera plus ou moins enclin à recevoir des informations sur les options de

³⁶ Programme de proximité du Stein Rokkan Centre for Social Studies (2014) : information sur l'aide au retour volontaire destinée aux migrants en situation irrégulière ne vivant pas dans les centres d'accueil ; OIM Grèce (2014) Aide au retour volontaire et à la réinsertion pour les ressortissants de pays tiers ; OIM (2010) Guide pratique sur la mise à disposition

de l'information relative à l'ARV ; OIM République slovaque (2008) Élaboration d'un système global pour la diffusion de l'information sur le programme d'aide au retour volontaire et sa mise en œuvre et attention portée aux besoins des migrants ; ECRE (2005) Renforcer la participation des réfugiés dans le domaine du retour volontaire.

retour volontaire, et éventuellement, à quitter le territoire. Ces facteurs sont :

- ★ Les acteurs impliqués dans la diffusion de l'information ;
- ★ Les outils utilisés par les États membres pour diffuser l'information ;
- ★ Le contenu, le niveau de détails et la pertinence des informations fournies ;
- ★ Le moment où l'information est fournie ;
- ★ L'accessibilité de l'information, notamment sa compréhension par le RPT.

Chacun de ces facteurs fait l'objet d'une étude plus approfondie au sein de la présente partie.

4.1 ACTEURS IMPLIQUÉS DANS LA DIFFUSION DE L'INFORMATION SUR LE RETOUR

L'information sur le retour volontaire est fournie par une diversité d'acteurs, **étatiques ou non (société civile /organisations internationales)**. La responsabilité globale de la politique de retour incombe aux Ministères de l'Intérieur/de la Sécurité et de la Justice/des Affaires étrangères. Ainsi, lorsque les autorités nationales (en charge de l'asile/de l'immigration et/ou la police) entrent en contact avec les individus pouvant faire l'objet d'un retour, elles fournissent habituellement des informations sur les options de retour en général, notamment sur le retour volontaire. Étant donné que la plupart des États membres externalisent la mise en œuvre des programmes de retour volontaire aux organisations internationales et aux ONG, ces dernières jouent également un rôle dans la mise à disposition de l'information sur le retour volontaire. Dans la plupart des États membres, l'Organisation Internationale des Migrations (OIM) et parfois des ONG nationales³⁷ y participent. En outre, certains acteurs nationaux et/ou l'autorité chargée de l'application des programmes d'ARVR font appel à d'autres acteurs comme les prestataires de service public (professionnels de santé, par exemple) ainsi qu'à des organisations communautaires (diaspora, groupes religieux et de migrants, etc.) pour diffuser l'information sur l'ARVR.

Les principaux acteurs impliqués dans la diffusion de l'information sur le retour volontaire sont décrits plus en détail dans la présente partie.

4.1.1 ACTEURS NATIONAUX IMPLIQUÉS DANS LA DIFFUSION DE L'INFORMATION

Dans l'ensemble, concernant l'organisation entre les différents acteurs mise en place dans les États membres et en Norvège, une distinction peut être établie entre :

- ★ Les États (membres) dans lesquels les **autorités nationales** jouent un **rôle actif** dans la diffusion de l'information sur le retour volontaire aux côtés d'**organisations de la société civile/internationales** (BE, CZ, DE, EL, FR, MT, SE, UK, NO) ; et
- ★ Les États membres dans lesquels les **autorités nationales** jouent un **rôle minime** dans la diffusion de l'information car cette tâche est dans une grande partie externalisée à des **organisations de la société civile/internationales** (AT, CY, EE, ES, FI, HU, IE, LT, LU, LV, NL, PL, PT, SI, SK).

Encadré 4.1 : Exemples de mesures nationales visant à promouvoir activement le retour

En **Belgique**, le gouvernement s'appuie sur le parcours de retour individualisé : à partir du moment où un ressortissant de pays tiers dépose une demande d'asile, il peut bénéficier de conseils en matière de retour dans tous les centres d'accueil. Ainsi, Fedasil dispense des formations aux travailleurs sociaux des centres d'accueil et gère également quatre guichets dédiés au retour pour diffuser l'information sur le retour volontaire aux migrants en situation irrégulière en dehors des infrastructures d'accueil (Cf. section 5.2).

En **France**, la Direction territoriale de l'Office Français de Immigration et de l'Intégration à Paris organise régulièrement des sessions d'entretiens par nationalité, en mobilisant un interprète sur place, afin de fournir l'ensemble des informations nécessaires et de répondre aux éventuelles questions. Ces sessions sont dédiées une matinée par semaine aux **ressortissants chinois**, en raison de la présence importante de cette communauté dans la capitale.

En **Grèce**, la Direction des étrangers de la police hellénique a créé un "guichet d'information" en dehors de ses locaux, ouvert les jours ouvrés de 8h à 14h. Ses activités concernent la diffusion de l'information et la promotion des programmes d'ARVR et de ses avantages auprès des migrants. Il est géré par la police et mobilise des interprètes.

Au **Royaume-Uni**, les équipes de police participent à des activités de proximité avec les communautés (Cf. section 5.2). En 2014, le gouvernement a créé le Service central de départ volontaire, dont la gestion a été confiée à des entreprises privées et qui doit servir de point de contact central pour les migrants en situation irrégulière intéressés par le départ volontaire mais peu ou pas aidé (Cf. section 4.3). Ce service comprend également une ligne d'assistance téléphonique.

En **Norvège**, la Direction de l'Immigration (UDI) gère sa propre ligne d'assistance téléphonique et un guichet

³⁷ Par exemple, *Verein Menschenrechte Österreich*, *Caritas*, et *Verein Menschen.Leben* (**Autriche**) ; Caritas International

(**Belgique**) ; Oxfam Italie et la Fondation Xenagos (**Italie**) ; Refugee Action (**Royaume-Uni**) ; ACCEM (Espagne)

de services pour diffuser l'information sur le retour volontaire. En outre, localement, les travailleurs sociaux sur le terrain diffusent l'information de façon non systématique. Ils travaillent pour un service social municipal, via lequel les personnes ciblées sont contactées et les informations sont diffusées.

Les autorités nationales en **Allemagne**, en **Belgique**, en **France**, en **Grèce**, à **Malte**, en **République tchèque** et au **Royaume-Uni** ainsi qu'en Norvège **participent activement** à la diffusion de l'information sur le retour volontaire. Parmi les activités conçues pour promouvoir le retour volontaire, elles assurent par exemple : la formation du personnel sur la mise à disposition de l'information sur le retour volontaire auprès des groupes cibles (BE, EL, FR, UK, NO) ; la création de supports d'information (DE, EL, FR, MT, UK, NO) ; le conseil en matière de retour à destination des migrants en situation irrégulière (BE, CZ, DE, EL, FR, MT, UK, NO) ; la création de plateformes d'information pour les migrants intéressés (BE, EL, NO).

Même dans les États membres (AT, CY, EE, ES, FI, HU, IE, LT, LU, LV, MT, NL, SI) dans lesquels les autorités nationales jouent un rôle plus limité, ces dernières (agents de l'immigration, police, agents en charge de l'asile, etc.) en contact direct avec les migrants pouvant faire l'objet d'un retour (ceux en procédure d'asile par exemple), continuent de fournir des informations de base sur le retour volontaire (par ex., en les informant de l'existence d'un programme d'ARV(R) ou en les orientant vers un organisme qui leur apportera des informations plus complètes).

Les parties suivantes expliquent plus amplement quelles sont les autorités nationales chargées de diffuser l'information et le type d'informations fournies.

[Acteurs nationaux impliqués dans la diffusion de l'information auprès des demandeurs de protection internationale pendant la procédure d'asile](#)

Les autorités de certains États (membres) (AT, BE, CZ, DE, EE, FR, HU, LU, MT, PL, SE, SK, UK, NO) fournissent de l'information sur le retour volontaire aux **demandeurs de protection internationale** dès le début de la procédure d'asile. Différentes autorités peuvent intervenir à divers moments de la procédure. Ainsi, **les autorités chargées de l'asile/de l'immigration** peuvent fournir des informations sur le retour volontaire aux demandeurs lors ³⁸:

- ★ du dépôt de la demande (AT, BE, CZ, DE, EE, MT, SE, UK, NO) ;
- ★ de l'examen de la demande (BE, EE, FI, FR, LU, SE, UK, NO) ;
- ★ du rejet de la demande (AT, BE, DE, EE, FI, FR, LV, NL, PL, SE, UK, NO).

En outre, lorsque les demandeurs résident dans des centres d'accueil au moment de la procédure, **le personnel du centre** peut également communiquer des informations sur le retour volontaire³⁹. Cela est assuré soit par les autorités nationales, soit par des ONG, soit par des sous-traitants qui accueillent les demandeurs de protection internationale⁴⁰. Dans de nombreux États membres, les ONG et les organismes en charge des programmes d'ARVR se rendent également dans les structures d'accueil pour fournir des informations sur le retour volontaire (Cf. section 4.1.2 pour plus de détails).

Au cours de la procédure d'asile, les informations mises à disposition des demandeurs d'asile portent principalement sur leurs droits et leurs devoirs pendant la procédure ainsi que les conséquences du rejet de la demande et les options de retour, notamment le retour volontaire.

[Acteurs nationaux impliqués dans la diffusion de l'information sur le retour volontaire en cas d'obligation de quitter le territoire](#)

Dans la plupart des États membres, la décision est prise soit par les autorités en charge de l'asile ou de l'immigration (AT, BE, CY, DE, EE, FR, HU, IE, LT, LV, NL, SE et NO) soit par la police (CZ, HU, EE, EL, FI, PL, SI, SK). Lorsqu'une décision de retour est exécutée, ou parfois avant ou après, les autorités concernées expliquent généralement les options en matière de retour, y compris le retour volontaire. (Cf. section 3.2). Ce sont dans la plupart des cas les autorités nationales en charge de l'asile ou de l'immigration et/ou la police qui informent les individus concernés mais en **Belgique** et en **France**, cette responsabilité incombe également aux autorités locales, en particulier au personnel des municipalités (BE) ou des préfectures (FR) car elles sont dans l'obligation d'expliquer les options en matière de retour.

L'obligation de retour accompagnée d'informations sur le retour volontaire est, dans certains États membres (**Belgique, Finlande, Luxembourg, Pologne, Suède**, entre autres), communiquée par écrit (il s'agit de la décision de retour), mais aussi par oral lors de l'entretien préalable à l'éloignement. Ainsi, en

³⁸ Les informations comportent également celles collectées par l'enquête ad hoc du REM sur le conseil en matière de retour volontaire, tel que requis par la Belgique le 30 avril 2014.

³⁹ En Norvège, un « conseiller spécialisé en matière du retour » fournit des informations et des conseils sur le retour dans les centres d'accueil.

⁴⁰ Voir aussi l'étude 2013 du REM sur l'organisation des structures d'accueil pour les demandeurs d'asile dans certains États membres.

Finlande, le Service finlandais de l'immigration décide de la décision de retour, dont l'exécution sera du ressort de la **police**, et explique les options de retour (notamment le retour volontaire) pendant l'entretien individuel précédant l'éloignement en présence du ressortissant de pays tiers concerné. Dès 2014, au **Luxembourg**, les migrants en situation irrégulière faisant l'objet d'une injonction de quitter le territoire doivent se présenter à un **entretien préalable à l'éloignement** pendant lequel l'option de retour volontaire leur sera présentée.

Acteurs (nationaux) impliqués dans la diffusion de l'information sur le retour volontaire pendant la période précédant le départ volontaire ou l'éloignement

Une fois qu'une décision de retour est prononcée et que les options de retour ont été expliquées, un délai de 7 à 30 jours est généralement accordé au ressortissant de pays tiers concerné pour quitter le territoire, conformément à la directive « retour » ou à la législation nationale (IE, UK).

En fonction du lieu d'hébergement (dans le cas d'un hébergement fourni par l'État) de l'individu pendant cette période, l'information sur le retour volontaire peut être fournie par différents acteurs nationaux :

- ★ le personnel des centres d'accueil – lorsque les demandeurs d'asile déboutés séjournent dans un centre d'accueil (AT, BE, DE, EE, FI, FR, IE, LT, NL, PL, SE, NO⁴¹) ;
- ★ le personnel des structures d'accueil ouvertes (BE, DE⁴²) ;
- ★ le personnel de centres d'hébergements autres que les centres de rétention (ex : ceux qui hébergent des familles) ;
- ★ le personnel des centres de rétention (CY, CZ, ES, HU, LV, LT, LU, NL, SI, SK, UK).

Autres acteurs nationaux impliqués dans la diffusion de l'information à différents stades de la procédure

Plusieurs États membres (AT, CY, CZ, BE, EE, EL, ES, IE, LV, NL, SK, UK par ex.) mobilisent les **ambassades** de certains pays tiers qui mettent notamment des dépliants/brochures/affiches en accès libre au sein de leurs locaux. En **Estonie**, l'agence de la police et des gardes-frontières (PBGB), en collaboration avec l'OIM, dispense des formations aux diplomates des ambassades afin de les sensibiliser à la question du

retour volontaire et de les encourager à diffuser les supports d'information. En **Grèce**, le médiateur peut également fournir de l'information sur le retour volontaire.

4.1.2 AUTRES ACTEURS IMPLIQUÉS DANS LA DIFFUSION DE L'INFORMATION

Outre les informations fournies par les autorités nationales sur le retour volontaire, un large **panel d'acteurs non étatiques** joue un rôle dans la diffusion de l'information sur le retour volontaire. Ce sont des organismes qui peuvent être en contrat avec l'État ou mandatés indépendamment pour réaliser cette prestation.

Parmi ces acteurs, l'on peut mentionner :

- ★ l'Organisation Internationale des Migrations (AT, BE, BG, CZ, DE, EE, EL, ES, FI, FR, HU, IE, IT, LT, LU, LV, LU, MA, NL, PL, RO, SE, SI, SK, UK, NO)⁴³
- ★ les ONG (AT, BE, CY, CZ, DE, EE, EL, ES, FI, FR, HU, IE, LT, LU, MT, NL, PL, UK, NO)
- ★ les groupes de diaspora (AT, CZ, DE, FR, HU, IE, LU, NL, UK, NO)
- ★ les groupes communautaires comme les groupes religieux et ceux gérés par les migrants (AT, CZ, DE, ES, FR, IE, LU, MT, NL, PL, SI, UK, NO)
- ★ Autres :
 - Travailleurs dans le milieu social, médical et éducatif (AT, DE, EL, ES, FR, IE, LU, LV, SI, UK)
 - conseillers juridiques (DE, EE, FI, HU, IE, LV, PL, NO)

Ces organisations sont impliquées car elles sont soit **des sous-traitants**, soit **financées par l'État** (AT, BE, CZ, DE, EE, ES, FR, HU, IE, LU, NL, PL, SI, SK, UK), soit **mobilisées de façon informelle** par l'État (CZ, PL, UK) soit **ont un mandat indépendant** (BE, DE, EL, FR, LT, NO).⁴⁴

Diffusion de l'information par les organisations en contrat avec l'État

Dans la plupart des États (membres) (AT, BE, BG, CZ, DE, EE, EL, ES, FI, HU, IE, IT, LT, LU, LV, MT, NL, PL, RO, SE, SI, SK, UK et NO) **le gouvernement fait appel officiellement à l'OIM et aux ONG pour mettre en œuvre les programmes d'ARV(R)**. La mise à disposition de l'information sur le retour volontaire est un élément central de ces programmes. Selon l'OIM,

⁴¹ En **Norvège** les centres d'accueil sont gérés soit par la municipalité, soit par des entreprises privées, soit par des ONG, mais en aucun cas par des autorités nationales.

⁴² En **Allemagne**, les structures d'accueil ouvertes (*Ausreiseeinrichtungen*) existent dans les *Land* suivants : Bavière, Basse Saxe, Rhénanie-Palatinat, Saxe-Anhalt et Schleswig-Holstein.

⁴³ Cette information provient des données collectées par le REG.

⁴⁴ Cf. les rapports nationaux pour plus d'informations sur les ONG.

l'objectif est de fournir des informations claires, détaillées et objectives basées sur des faits, dans le but de préparer les personnes concernées par le retour et les aider à prendre une décision informée⁴⁵.

Diffusion de l'information par les groupes de diaspora et les groupes communautaires

Les groupes de diaspora participent à la diffusion de l'information sur le retour car elles transmettent/mettent à disposition les brochures et autres supports d'information qui leur sont distribués par les ONG officiellement chargées de diffuser l'information et/ou par les autorités nationales. Dans certains États (membres) (DE, MT, NL, UK, NO), ils prennent une part plus active dans la sensibilisation aux programmes d'ARV(R) et en **Norvège**, ils conseillent également sur le retour. La **Pologne** a même réussi à impliquer les chefs de groupes communautaires dans la diffusion de l'information et le conseil.

Diffusion de l'information par d'autres acteurs

Au **Royaume-Uni**, le Ministère de l'Intérieur travaille en collaboration avec le NHS (système public de santé britannique) et forme ses agents aux options en matière de retour volontaire, leur distribue des dépliants à diffuser auprès des migrants en situation irrégulière. Un partenariat similaire, quoique plus local, existe aussi en **Autriche** où l'hôpital *Krankenhaus der Barmherzigen Brüder* à Vienne s'engage à orienter ses patients faisant preuve d'un intérêt pour le retour vers Caritas, qui propose des conseils dans ce domaine. En **Allemagne**, les services sociaux, médicaux et éducatifs de Saxe-Anhalt font également office de centre prodiguant des conseils sur le retour dans la région. Ils fournissent des informations générales sur les programmes d'ARV(R) et aident les personnes intéressées à remplir les dossiers de demande d'aide. En outre, l'information sur les centres de conseil en matière de retour est en libre-service dans les centres d'hébergement pour sans-abris, dans les prisons ou les hébergements pour femmes, dans les points de rencontre pour migrants en situation irrégulière (cafés, par ex.) ou distribuée par les maraudes.

Encadré 4.2 : Bureau de Conseil des Églises protestantes des districts de Trier et de Simmern-Trarbach en Rhénanie-Palatinat

En **Allemagne**, les Bureaux de Conseil des diocèses de Trier et de Simmern-Trarbach soutiennent les autorités en fournissant des informations sur le retour aux migrants en situation irrégulière dans 36 municipalités de l'État fédéré, sans fournir de conseil en matière de retour à proprement parler. Le personnel des centres peut également participer aux déplacements dans les

pays d'origine, reçoit des formations dans le domaine de l'interculturalité et participe à des conférences. Le Bureau de Conseil informe les centres de conseils municipaux et les autorités étrangères des événements et de l'actualité par le biais d'une lettre d'information, entre autres.

4.1.3 COORDINATION ENTRE LES ACTEURS

Lorsque plusieurs acteurs sont impliqués, il est essentiel d'assurer la bonne **coordination des prestations**.

Dans la plupart des États (membres) (AT, BE, CY, CZ, EE, EL, ES, FI, FR, HU, IE, LT, LU, LV, MT, NL, PL, SI, SK, UK, NO), les **outils de diffusion sont financés par l'autorité nationale responsable** et par le mécanisme de **co-financement de l'UE** (à l'exception de la Norvège). D'autres acteurs sont responsables de la production et de la mise à disposition de l'information (notamment pour les programmes d'ARV(R)). Dans certains États membres (BE, CZ, ES, NL, SI, UK), certains outils spécifiques sont créés et diffusés directement par les autorités nationales concernées.

Il existe en Allemagne, en Belgique, et en Irlande des **outils de coordination** en matière de diffusion de l'information différents détaillés dans les encadrés ci-dessous.

Encadré 4.3 : approche centralisée du retour volontaire et de la diffusion de l'information sur l'ARVR en Belgique

En **Belgique**, l'Agence fédérale chargée de l'accueil des demandeurs d'asile (Fedasil) est responsable de l'organisation et de l'application du retour volontaire. La gestion des programmes de retour volontaire est entièrement centralisée au sein de l'agence. Ainsi, Fedasil est chargée de la coordination des activités et des acteurs impliqués dans le retour volontaire. Par exemple, elle gère le budget, supervise le travail des différents acteurs, élabore la stratégie nationale, communique au sujet de l'ARV (y compris auprès de ceux qui ne sont pas en contact avec les autorités), gère le retour des groupes de migrants spécifiques (les MIE par ex.), et assure le respect des accords conclus avec l'OIM et Caritas International Belgique, etc.

Encadré 4.4 : renforcement des capacités des acteurs en Irlande

En 2015, l'OIM Irlande a lancé une série d'événements à destination des ONG à travers toute l'**Irlande** dans le but de renforcer les capacités de diffusion de l'information sur le retour volontaire et de développer un partenariat. La stratégie vise à intégrer le retour volontaire en tant que service au sein des ONG afin que

⁴⁵

http://publications.OIM.int/bookstore/free/ARVR_in_the_eu.pdf

le personnel soit sensibilisé aux concepts fondamentaux en matière de retour.

Encadré 4.5 : création d'une Agence de coordination en Allemagne

En **Allemagne**, afin d'appliquer une nouvelle politique en matière de retour, le gouvernement a créé en 2014 l'Agence de coordination chargée de la « gestion intégrée du retour ». Sa mission est de développer les outils visant à promouvoir, appliquer et associer le retour volontaire (aidé) et le retour forcé, notamment concernant les ressortissants de pays tiers en situation irrégulière.

4.2 OUTILS DE DIFFUSION DE L'INFORMATION UTILISÉS PAR LES ÉTATS MEMBRES EN MATIÈRE DE RETOUR (VOLONTAIRE)

Les États membres disposent d'une gamme d'outils servant à la diffusion de l'information sur le retour volontaire. Ces outils sont souvent élaborés à partir de plusieurs méthodes en fonction du message à diffuser et de son niveau de complexité ainsi que du public visé.

Tableau 4.1. Outils de diffusion de l'information utilisés dans les États membres et en Norvège en matière de retour (volontaire)

Outils	État (membre)	TOTAL
Dépliants/ brochures	AT, BE, CY, CZ, DE, EE, EL, ES, FI, FR, HU, IE, LT, LU, LV, MT, NL, PL, PT, SI, SE, SK, UK et NO	24
Affiches	AT, BE, DE, CY, CZ, EE, EL, ES, FI, FR, HU, IE, LT, LU, LV, MT, NL, PL, PT, SI, SK, UK et NO	23
Sites Internet	AT, BE, CY, CZ, DE, EE, ES, FI, FR, EL, HU, IE, LT, LU, LV, NL, PL, SE, SK, UK, NO	21
Consultation (individuelle) sans rendez-vous	AT, BE, CY, CZ, DE, EL, ES, FI, FR, HU, IE, LT, LU, LV, MT, NL, PL, SK, UK, NO	20
Ligne d'assistance ou d'information téléphonique /	AT, BE, CY, CZ, DE, EE, EL, ES, FI, FR, HU, IE, LT, MT, NL, PL, SK, UK, NO	19
Pages de réseaux sociaux dédiées (Facebook, par ex.)	CY, CZ, DE, EL, ES, FI, FR ⁴⁶ , HU ⁴⁷ , IE, LU, NL, SE, SK, UK, NO	15

Campagnes médiatiques	BE, CY, CZ, DE, EL, ES, FI, HU, IE, LU, NL, PL, SK ⁴⁸ , UK, NO	15
Visites de la communauté	AT, BE, CZ, DE, EE, ES, FI, FR, IE, NL, PL, SK, UK, NO	14
Forums de discussion en ligne	CY, DE, ES, FR ⁴⁹	4

Les outils de diffusion les plus courants sont les supports imprimés, notamment les **dépliants** et **brochures** d'information. **Tous les États (membres)** participant à cette étude ont mentionné le recours à ces supports qui sont distribués à un public assez large, dans le contexte de campagnes de promotion des programmes d'ARV/ARVR (BE, CZ, PL, SI, SK, par ex.) ou aux ressortissants de pays tiers se trouvant dans des centres d'accueil ou de rétention (DE, FI, FR, NL, PL, NO, SK).

Des affiches sont aussi utilisées dans la plupart des États membres. Elles peuvent se révéler efficaces pour **atteindre les migrants en situation irrégulière qui ne sont pas en contact avec les autorités**, notamment lorsque le texte est court et accompagné d'une illustration expliquant le message, tel que souligné par la **Belgique**, la **Pologne** et la **République slovaque**.

Encadré 4.6: utilisation de campagnes d'affichage en Belgique, en Pologne, en République slovaque et en Norvège

Des affiches ont été utilisées pour cibler spécifiquement les migrants en situation irrégulière inconnus des autorités dans le cadre de la campagne « *Thinking of Home* » [*Penser à chez soi*] organisée en **Belgique**. Elles ont été placées dans les lieux publics fréquentés par les migrants en situation irrégulière (gares principales, bureau de l'immigration, municipalités). La **Pologne** a également lancé une campagne d'affichage intitulée « *I want to return home* » [*Je veux retourner à la maison*] dans les gares, ports et aéroports principaux. La **République slovaque** a décidé d'organiser une campagne d'information en extérieur utilisant des panneaux d'affichage et autres supports (lampadaires, autocollants apposés sur les bancs, les portes d'entrée et les arrêts de transports publics) (Cf. encadré 5.1.).

En **Norvège**, des **panneaux à affichage digital** placés dans les centres commerciaux de sept grandes villes ont été utilisés pour plusieurs campagnes de l'OIM, tout comme les **espaces publicitaires sur les taxis**.

La plupart des États (membres) ont recours aux **sites Internet** pour diffuser l'information. **Ils permettent en**

⁴⁶ Pour certains projets uniquement.

⁴⁷ Ce vecteur est envisagé mais pas n'a pas encore été mis en place.

⁴⁸ La seule campagne d'information a été menée en plusieurs étapes en 2009 – 2011.

⁴⁹ Pour certains projets uniquement.

effet de rester anonyme et sont facilement accessibles (dans la mesure où les migrants ont accès à un ordinateur connecté à Internet) et sont donc des outils importants à destination des groupes de migrants difficiles à atteindre. Aux **Pays-Bas**, l'OIM a mis au point et exploite le site Internet www.buildyourreturn.nl pour aider les personnes pouvant bénéficier d'une aide au retour à sélectionner les informations en matière de retour en fonction de leur situation. Le site Internet a été consulté par 4 200 visiteurs en 2014 (considérant que 33 735 migrants font l'objet d'une décision de retour en 2014, le nombre d'utilisateurs du site semble peu élevé). Comme le mentionne le rapport national néerlandais, l'OIM souligne qu'Internet est un outil essentiel pour diffuser l'information mais pas forcément le plus efficace pour atteindre les migrants en situation irrégulière.

Les pages dédiées sur les **réseaux sociaux** et les **forums de discussion en ligne** permettent aux migrants d'échanger des informations, de demander des conseils et de parler des options de retour avec leurs pairs (c'est-à-dire les migrants retournés). Dans les États (membres) dans lesquels le nombre de migrants en situation irrégulière est élevé, comme la **France**⁵⁰ et le **Royaume-Uni**⁵¹, ces outils sont un moyen de diffuser l'information à un public plus vaste que ne le permettent les autres vecteurs.

Les visites de proximité dans les communautés spécifiques de migrants sont réalisées par le prestataire chargé des programmes d'ARV (l'OIM pour les **Pays-Bas** et la **Pologne**, par ex.) ou par les agents de proximité en charge de la mise en œuvre des politiques d'immigration du Ministère de l'Intérieur au **Royaume-Uni**. De nombreux États (membres) participant à la présente étude ont souligné l'importance de ces activités de proximité (Cf. sections 5 et 6), notamment parce qu'elles permettent de réaliser un vrai travail d'information. Les informations fiables seront ensuite véhiculées grâce aux échanges entre les migrants au sein de la communauté, tel que décrit dans l'encadré 4.6.

Encadré 4.7 : importance des échanges entre pairs pour diffuser l'information

D'après les différentes études et évaluations menées dans plusieurs États membres (AT, BE, DE, FR, HU, LT, NL, UK, NO), l'un des principaux vecteurs d'information sur le retour volontaire pour les RPT est le bouche à oreille. Ainsi, aux **Pays-Bas**, une étude a révélé qu'en 2013, 57 % de tous les ressortissants de pays tiers qui étaient retournés volontairement avaient eu connaissance du programme de cette

façon ou par l'intermédiaire des organisations issues de la société civile.

Certains États membres (AT, FR, NL, PL) affirment que les migrants en situation irrégulière sont plus enclins à apprendre les informations par le bouche à oreille car ils ont plus confiance en la personne qui les leur communique qu'en les entités qui les diffusent dans un cadre formel. À l'inverse, la **République tchèque**, **Malte**, la **Pologne** et la **Norvège** soulignent le risque de diffuser des informations erronées par ce biais et de mauvaise compréhension par les migrants, réduisant, par là même, l'impact de la stratégie. Ces deux arguments suggèrent que les activités de proximité, par lesquelles les acteurs officiellement impliqués dans la mise à disposition de l'information mobilisent des membres des communautés de migrants ou d'autres communautés (c'est-à-dire, des acteurs plus impliqués de façon informelle), peuvent s'avérer efficaces pour renforcer la confiance des migrants dans les informations fournies. Cela laisse aussi à penser qu'une **approche multiple** (utilisant des vecteurs informels pour la première sensibilisation et des outils formels pour s'assurer de la bonne compréhension et de la connaissance des options de retour) est sans doute **l'approche à suivre**.

En effet, **combinaison de plusieurs outils de diffusion de l'information est appropriée** parce que les besoins des migrants évoluent en fonction du moment et parce qu'un certain temps est nécessaire pour absorber la quantité d'information avant de les consulter à nouveau. Les outils ont chacun leurs propres fonctions, ainsi que leurs propres avantages et inconvénients quand il s'agit de diffuser l'information aux personnes qui ne sont pas en contact avec les autorités. Le tableau ci-dessous en établit la liste.

Tableau 4.2. Avantages et inconvénients de chaque outil de diffusion

Outil	Avantages	Inconvénients
Dépliant / brochure et affiche	Consultable de façon anonyme Coûts de production réduits Peut être placé dans de nombreux endroits Traduction dans les langues des	Information non exhaustive Peut être considéré comme de la promotion et donc dissuader les migrants Facile à négliger / ignorer

⁵⁰ En France, les pages dédiées sur les réseaux sociaux et les forums de discussion en ligne ne sont utilisées que dans le cadre de projets spécifiques, comme le projet MAGNET II géré par l'OIM.

⁵¹ Au Royaume-Uni, les réseaux sociaux ont été utilisés par Refugee Action, et non directement par le Ministère de l'Intérieur, pour mettre en place le programme d'ARV « Choices » financé par l'État.

	migrants pour un coût relativement faible	
Ligne d'assistance téléphonique	Anonymat de l'utilisateur	Fonctionnement potentiellement coûteux
Bouche à oreille	Outil de confiance Permet de s'adresser aussi aux RPT illettrés	Diffusion anarchique Erreurs d'interprétation Diffusion d'informations obsolètes
Médias sociaux / site Internet	Rapidité de la diffusion de l'information Outil de confiance Anonymat de l'utilisateur	Diffusion anarchique Erreurs d'interprétation
Consultation (individuelle) sans rendez-vous	Conseils sur mesure	Fonctionnement potentiellement coûteux Accès difficile pour les personnes à mobilité réduite

4.3 CONTENU DE L'INFORMATION FOURNIE

Les sections 3.1 et 4.1 permettent de mieux cerner le contenu de l'information fournie aux migrants en situation irrégulière. Le tableau 4.3 ci-après apporte davantage de précisions et indique quels sont les acteurs en charge de la diffusion des différents aspects de l'information dans les États membres. Il montre que dans tous les États membres, les autorités nationales fournissent des informations de base sur les obligations légales des migrants en situation irrégulière, sur les possibilités dont ils disposent pour le retour volontaire et d'autres informations et/ou indications des lieux où ils peuvent obtenir des renseignements complémentaires (orientation). Cependant, les acteurs chargés des programmes d'ARV(R) peuvent leur communiquer des informations précises sur ce qu'ils peuvent demander à l'aéroport et dans le pays de retour ainsi que des informations individuelles et adaptées⁵², dans la mesure du possible.

Bien que non mentionné dans le tableau, la **Belgique** et l'**Estonie** déclarent fournir des informations aux migrants risquant de se voir interdire l'entrée sur le territoire s'ils ne retournent pas volontairement. La **Pologne** informe le migrant que la durée d'interdiction

d'entrée sur le territoire devant être prononcée peut être raccourcie en cas de retour volontaire.

Dans la plupart des États membres, les informations portent essentiellement sur l'obligation des migrants de quitter le territoire (tel que le souligne la décision de retour, entre autres sources d'information) ou sur le contenu détaillé des programmes d'ARV(R). Le **Royaume-Uni** présente la particularité de disposer d'un service, outre le programme d'ARV (intitulé « Choices » et exécuté pour le Ministère de l'Intérieur par l'ONG Refugee Action), un service d'information sur le retour volontaire en général. Le Service Central de Départs Volontaires lancé en mars 2014 **sert de point de contact centralisé et dédié aux départs volontaires**. Il vise les ressortissants de pays tiers en situation irrégulière présents sur le territoire britannique, et plus spécifiquement les migrants ne demandant pas l'asile pouvant retourner facilement et avec une aide limitée. Les migrants peuvent prendre connaissance de ce Service dans la lettre leur notifiant le retour, ou par le biais d'autres supports d'information (dépliants et affiches, par ex.) mais peuvent aussi être orientés vers cet organisme par d'autres acteurs. Il a notamment pour objectif de « mieux faire appliquer les décisions de retour » et de « réduire le nombre de départs non réalisés ».⁵³

La **Lituanie** souligne le fait que les informations fournies par les différents acteurs doivent être cohérentes et ne doivent pas se contredire, d'où la nécessité de coordonner les acteurs chargés de la diffusion de l'information sur le retour, tel qu'abordé à la section 4.1.3. De plus, d'après le rapport national de la **Norvège**, le contenu de l'information fournie sur le retour porte sur des questions personnelles qui intéressent les migrants dont : le climat de sécurité dans leur pays d'origine, les conséquences du retour pour la famille et le migrant. Cela s'explique par le fait que la décision du migrant de continuer à séjourner illégalement dans l'État membre n'est pas uniquement fonction de son souhait, mais aussi de la situation de sa famille et/ou des personnes à sa charge dans le pays de retour.

⁵² NB : il est certainement plus facile d'obtenir des informations individuelles et adaptées via les services d'assistance téléphonique et les centres de consultation sans rendez-vous, bien que ce soit également possible via les sites Internet.

⁵³ Pour davantage d'informations sur le Service Central de Départs Volontaires britannique, consulter le rapport national du Royaume-Uni.

Tableau 4.3. Contenu de l'information diffusée par les États (membres) par acteur

Contenu de l'information	Acteur chargé de la diffusion de l'information						
	Autorités en charge du retour	Organisations ayant un rôle officiel dans la mise en œuvre des programmes d'aide au retour volontaire ou d'aide au retour volontaire et à la réinsertion	Groupes gérés par des migrants / groupes communautaires	Travailleurs sociaux ⁵⁴	Conseillers juridiques	Personnel des centres d'accueil ⁵⁵	Ambassades et consulats des pays tiers
Obligations juridiques du migrant retourné	AT, BE, CZ, DE, EE, EL, FI, FR, HU, IE, LT, LU, LV, MT, NL, PL, PT, SE, SI, SK, UK, NO	AT, BE, CY, CZ, DE, EE, EL, ES, FR, LU, LV, PL, PT, SE, SK, UK	BE, DE, LU	BE, DE, EE, FI, IE, LU, LV, MT, PL, SE, UK, NO	BE, DE, EE, FI, IE, LU, NO	AT, BE, DE, PL	BE,
Informations sur les programmes d'aide au retour volontaire (ARV) et d'aide au retour volontaire et à la réinsertion (ARVR)	AT, BE, CZ, DE, EE, EL, ES, FI, FR, HU, IE, LT, LU, LV, MT, NL, PL, PT, SE, SI, SK, UK, NO	AT, BE, CY, CZ, DE, EE, EL, FI, FR, HU, IE, LU, LV, MT, NL, PL, PT, (SE ⁵⁶), SI, SK, UK, NO	BE, DE, FR,, IE, LU, PL, UK, NO, SK	BE, DE, EE, FI, FR, IE, LU, LV, MT, PL, SE, UK, NO	BE, EE, FI, IE, PL, UK, NO	AT, BE, DE, FI, FR, LV, MT, PL, SK, NO	AT, BE, FR, LU, SK
Informations sur les conditions d'éligibilité aux programmes d'ARV(R)	BE, DE, EE, EL, ES, FI, FR, HU, LU, LV, MT, NL, PL, PT, SE, SI, SK, UK, NO	AT, BE, CY, CZ, DE, EE, EL, FI, FR, HU, IE, LU, LV, LT, MT, NL, PL, SI, SK, UK, NO	BE, DE, HU, SI, UK	BE, DE, EE, LV, MT, PL, SE, UK, NO	BE, EE, FI, IE, UK	BE, DE, FI, LV, MT, NO	BE
Lieux où les migrants en situation irrégulière peuvent obtenir davantage d'informations (orientation)	AT, BE, CZ, DE, EE, ES, FI, FR, HU, IE, LU, LV, LT, PL, SI, SK, UK, NO	BE, CY, CZ, DE, EE, FI, FR, HU, IE, LV, MT, NL, PL, SI, SK, UK	AT, BE, DE, FR, IE, LU, PL, UK, NO	BE, DE, EE, FI, FR, IE, LU, LV, MT, PL, UK, NO	BE, DE, EE, FI, HU, IE, PL	AT, BE, DE, EE, FI, LV, MT, PL, NO	BE, EE,
Autres options en matière de retour volontaire	BE, DE, EE, ES, FI, FR, HU, IE, LU, LV, LT, PL, SE, SI, UK, NO	BE, CZ, DE, IE, LU, MT, UK	BE, DE, IE, LU, UK	BE, EE, FI, IE, LU, LV, PL, SE, UK	BE, DE, EE, FI, IE, PL, NO	BE, DE, EE, FI, LV, MT, PL, NO	BE
Ce que le migrant en situation irrégulière sur le point d'être retourné	BE, DE, EE, FR, IE, SI, NO	BE, CY, CZ, DE, EE, ES, FI, HU, IE, LU, LV, MT, NL, PL, PT, SI, SK, UK, NO	BE, DE	BE, EE, PL, UK, NO	BE	BE, FI, LV, MT, PL, NO	BE

⁵⁴ En Suède, les travailleurs sociaux de l'Agence de l'Immigration sont ceux qui diffusent l'information sur le retour volontaire.⁵⁵ En **Allemagne**, la mise à disposition de l'information par les travailleurs sociaux dans les centres d'accueil dépend de la réglementation du Land.⁵⁶ Les bureaux de l'OIM à Kaboul gèrent une ligne d'assistance téléphonique gratuite, mais un tel service n'existe pas en SE.

peut demander à l'aéroport							
Ce que le migrant en situation irrégulière peut demander dans le pays de retour	BE, DE, FR, NO	AT, BE, CZ, DE, EE, ES, FI, HU, IE, LU, LV, LT, MT, NL, PL, PT, (SE ⁵⁷), SK, UK, NO	BE, DE, LU	BE, LU, PL, UK	BE	BE, PL ⁵⁸	BE
Information individuelle et adaptée⁵⁹	BE, DE, FR, HU, NO	AT, BE, CY, DE, EE, ES, FI, IE, LV, MT, NL, PL, SK, UK, NO	BE, DE, PL	BE, UK	BE, EE, PL	BE	

⁵⁷ Service fourni uniquement à Kaboul mais informations généralement non communiquées en SE.

⁵⁸ Seulement dans le cadre du programme d'aide au retour volontaire organisé par le Directeur de l'Office des Étrangers en Pologne.

⁵⁹ NB : il est certainement plus facile d'obtenir des informations individuelles et adaptées via les services d'assistance téléphonique et les centres de consultation sans rendez-vous, bien que ce soit également possible via les sites Internet.

4.4 MOMENT OU L'INFORMATION EST FOURNIE

Fournir l'information sur le retour volontaire et les coordonnées utiles au début de la procédure de demande d'asile ou d'immigration présente des avantages (cela est bien entendu impossible pour les migrants en situation irrégulière qui n'ont jamais été en contact avec les autorités). Cela permet aux autorités d'atteindre les RPT qui sont à même de devenir clandestins *avant* que le contact ne soit rompu et qu'il soit plus difficile de l'atteindre (comme le mentionnent les rapports de l'**Allemagne**, de l'**Autriche**, de la **Belgique**, de la **France**, et de la Norvège). Les autorités travaillant dans ce domaine en **Autriche**, par exemple, signalent⁶⁰ que les demandeurs d'asile et les personnes résidant dans les centres de rétention à qui des cartes de visite de conseillers en matière de retour ont été transmises étaient toujours en possession de ces cartes même après avoir été transférés dans d'autres centres. L'on peut supposer que les migrants en situation irrégulière conservent ces coordonnées par la suite.

Dans neuf États (membres) (BE, CZ, FI, FR, PL, SE, SI, SK, NO), la législation, le droit souple ou les recommandations prévoient à quel moment ou étapes de la procédure d'asile ou d'immigration les RPT doivent être informés des options en matière de retour volontaire (Cf. tableau 3.2). Dans huit États membres, la réglementation nationale impose que l'information sur le retour volontaire soit fournie au même moment que la décision de retour (AT⁶¹, BE, FR, HU, LU, PL, SE, SK) (Cf. section 3.2 *supra*). Neuf autres États membres prévoient d'informer les migrants sur le retour volontaire au moment où le migrant est débouté de sa demande de protection internationale (BE, DE⁶², FI, FR, PL, SE, SI, UK, NO). Certains États (membres) indiquent que ces informations doivent déjà avoir été transmises lorsque le RPT dépose sa demande de protection internationale (BE, CZ, FI, FR, NL, SE, SK, UK, NO).

Malgré l'absence de dispositions à effet dans leur législation ou droit souple, certains États (membres) prévoient parfois que des consultations et des réunions ou événements à caractère informatif soient organisés **systématiquement pendant le séjour dans des structures organisées** telles que les centres d'accueil (AT, BE, DE, EE, FI, FR, IE, LT, NL, PL, SE, NO), les centres de rétention (CY, CZ, ES, HU, LV, LT, LU, NL, SI, SK, UK) et dans les centres d'enregistrement des migrants (UK). Des informations supplémentaires sur le moment où les informations sont mises à disposition sont consultables à la section 4.1.1.

4.5 ACCESSIBILITÉ DE L'INFORMATION FOURNIE

Afin que les migrants comprennent quelles sont les options en matière de retour, notamment de retour volontaire, l'information doit être accessible, c'est-à-dire mise à disposition dans les lieux fréquentés par les migrants, dans une langue et un format que le migrant peut comprendre et/ou être disposé à recevoir. Il est également nécessaire de réduire les difficultés qui pourraient dissuader le migrant de consulter les informations, par exemple : payer pour avoir accès à un service ou à l'assistance téléphonique ou ne pas pouvoir trouver facilement les informations sur Internet. Cette section fournit un aperçu des éléments favorisant l'accessibilité de l'information dans les États membres.

Langues disponibles

La langue figure parmi les obstacles à la bonne diffusion de l'information, tel que signalé par un certain nombre d'États membres (Cf. section 2.3). Tous les États membres ont élaboré des supports d'information sur les programmes d'ARV dans cinq langues ou plus, en plus de la langue officielle de l'État membre. Au **Portugal**, en revanche, les informations ne sont disponibles qu'en portugais et en russe. Dans de nombreux États (membres) (AT, CY, DE, FR, EE, HU, IE, LT, PL, SE, SK, UK, NO, par ex.), des sites Internet contiennent des informations sur le retour volontaire rédigées dans des langues autres que la langue officielle de l'État membre. Ainsi, en **Suède**, le site Internet sur l'ARV propose des informations et des présentations graphiques sur le retour volontaire dans différentes langues en plus de l'anglais. Le choix des langues dans lesquelles les informations sont traduites est fonction de la prévalence des langues au sein des groupes de migrants.

En pratique, la langue ne constitue pas toujours un frein à la compréhension des informations *élémentaires*. Les acteurs consultés dans le cadre du rapport **autrichien** déclarent que les **migrants parlent souvent plus d'une langue** et les conseillers en matière de retour proposent des services dans plusieurs langues également. Cependant, les **nuances peuvent se perdre**. Des services d'interprétation peuvent remédier à ce problème. Or, un certain nombre de rapports nationaux (AT, CZ, PL) ainsi qu'une étude norvégienne sur la mise à disposition d'informations sur le retour⁶³ ont souligné l'importance de transmettre les informations sur le retour *directement* dans une langue comprise du migrant plutôt que par l'intermédiaire d'un interprète. Or, il est possible que **les interprètes sans formation en matière de politique de retour ne traduisent pas correctement les concepts et les informations importantes**, provoquant une certaine

⁶⁰ Entretien avec l'ONG Verein Menschenrechte Österreich.

⁶¹ En Autriche, aucune disposition juridique ne le prévoit, mais c'est une pratique administrative.

⁶² Bien que la législation ne le prévoit pas, l'Office fédéral allemand des Migrations et des Réfugiés et l'OIM fournissent depuis des années des informations sur les programmes

d'ARV(R) lorsqu'une demande de protection internationale est rejetée.

⁶³ Stein Rokkan Centre for Social Studies (2014)

confusion chez le migrant. Ils peuvent aussi manquer d'objectivité, ce qui peut biaiser l'interprétation. Recourir à un tiers pour interpréter peut aussi mettre en péril l'anonymat du migrant et la confidentialité de l'échange.

Sans surprise, les supports écrits (dépliants, brochures, affiches, etc.) sont disponibles dans un panel de langues plus varié que celui utilisé par les services d'assistance téléphonique et lors des consultations sans rendez-vous. En effet, il est moins coûteux de traduire de tels contenus écrits que d'employer du personnel multilingue pour répondre aux appels. Cela est aussi dû au fait que les migrants peuvent disposer de connaissances suffisantes dans plusieurs langues à l'oral mais un dépliant rédigé dans leur propre langue sera certainement plus consulté.

Présentation de l'information

En fonction de la façon dont les informations sont présentées, le migrant sera plus ou moins disposé à les accueillir favorablement. L'étude norvégienne sur l'information en matière de retour⁶⁴ conclut que l'utilisation de « présentations visuelles et de tournures linguistiques sophistiquées » ou « l'embellissement de l'information » est contre-productif, tout comme les tentatives pour dissuader ou convaincre peuvent « renforcer la méfiance déjà existante envers les autorités ». Cela fait écho au rapport national de **l'Autriche** signalant que la « promotion excessive du retour volontaire et des programmes de d'aide au retour volontaire pouvait avoir l'effet inverse auprès des migrants » car cela renforce l'idée que le retour volontaire ne l'est pas vraiment.⁶⁵ La **Pologne** indique dans son rapport que les slogans trop brefs et simplistes peuvent être mal interprétés par les migrants du groupe visé.

Au **Royaume-Uni**, il existe diverses façons de présenter l'information : l'aide au retour volontaire (notamment les contenus produits par l'ONG partenaire) est présentée sans notion de menace, en adoptant le point de vue de l'utilisateur (par ex., le sous-titre d'une page officielle sur l'ARV est « l'information dont vous avez besoin pour retourner volontairement dans votre pays »), tandis que l'information délivrée par le Ministère de l'Intérieur sur le retour (en général, sans aide) est présentée en mettant l'accent sur l'irrégularité du séjour non autorisé (par ex., le sous-titre d'une page officielle sur le départ volontaire est « vous devez retourner dans votre pays d'origine si vous séjournez sur le territoire britannique en situation irrégulière ou que votre autorisation de

séjour a expiré »). Cependant, les études menées en Norvège⁶⁶ suggèrent que diffuser des messages positifs et négatifs auprès des migrants simultanément peut semer la confusion et donc s'avérer contre-productif pour la diffusion de l'information.

En **Irlande**, l'OIM a trouvé que l'utilisation de grands panneaux dans les espaces publics pour promouvoir la présence de l'OIM et l'existence des programmes était aussi contre-productive pour encourager le retour volontaire. La visibilité des panneaux n'incite pas les migrants à se rapprocher du personnel de l'OIM de peur que leur démarche ne soit plus confidentielle vis-à-vis des personnes présentes à cet endroit. L'OIM en Irlande a organisé des groupes de discussion en 2012 pour leur soumettre différents visuels et concepts et a modifié ses supports en fonction des résultats.

Délai accordé aux migrants pour prendre leur décision en matière de retour

Les rapports nationaux de **l'Autriche** et de **la France** élaborés dans le cadre de cette étude soulignent que les migrants ont besoin de temps pour réfléchir à la question du retour volontaire. Ils insistent également sur le fait que le retour est souvent considéré comme le dernier choix, quand aucune autre option ne demeure envisageable (Cf. section 6.2 pour plus d'informations).

Accessibilité de l'information en ligne

À l'ère d'Internet, les migrants cherchent souvent des informations sur le retour volontaire en ligne, notamment lorsqu'ils souhaitent rester anonymes et, certainement aussi, pour éviter le contact avec les autorités. Tel que mentionné à la section 4.2, la quasi-totalité des États membres disposent de sites Internet d'information. Aux fins de la présente étude, les PCN du REM ont dû tester la facilité d'accès à ces informations en utilisant les mots clés tels que « retour volontaire ». Tous les États membres ont trouvé que ces mots clés renvoyaient aux sites Internet des acteurs chargés de l'ARV. **L'Allemagne**, cependant, a constaté que « lorsque les recherches sont faites en allemand, les résultats et les suggestions d'URL sont extrêmement pertinents alors qu'une recherche en anglais produit des résultats moins précis », notamment en ce qui concerne les liens vers les sites Internet des acteurs autres que les autorités nationales. Le rapport national conclut donc que les utilisateurs potentiels ne parlant pas allemand risquent de ne pas avoir accès à la totalité des

⁶⁴ Stein Rokkan Centre for Social Studies (2014)

⁶⁵ Le rapport national de **l'Allemagne** décrit également un « éventail d'opinions » dans la littérature concernant la réalité du retour « volontaire ». D'aucuns pensent que le retour ne peut être qualifié de « volontaire » que s'il existe une possibilité de rester et d'autres affirment que le retour peut être volontaire, et se faire même sans aide, dans la

mesure où l'alternative est le retour forcé. Enfin, certains considèrent le retour comme volontaire dans la mesure où la force physique n'est pas utilisée à cet effet.

⁶⁶ Stein Rokkan Centre for Social Studies (2014)

informations en matière de retour volontaire lorsqu'ils se renseignent par le biais d'Internet.

Coûts et disponibilité des services et confidentialité

Dans la plupart des États (membres) ayant mis en place une ligne d'assistance téléphonique dédiée à l'aide au retour volontaire (AT, BE, CY, DE, EE, EL, FI, FR, HU, IE, LT, MT, NL, UK, NO), **les appels sont gratuits**. Seuls l'**Espagne**, la **Finlande**, les **Pays-Bas**, la **Pologne**, la **République slovaque** et la **République tchèque**⁶⁷ disposent de services téléphoniques payants. En **Norvège** et au **Royaume-Uni**, les appels vers la plateforme nationale sont payants alors que les appels vers le service d'assistance proposé par l'acteur chargé de l'ARVR sont gratuits. Tous les centres de consultation sans rendez-vous délivrent des informations gratuitement lors des consultations individuelles, quel que soit l'État membre.

Les centres de consultation sans rendez-vous existent dans de nombreux États (membres) (Cf. section 4.2), mais ils ne sont ouverts que quelques heures par jour et uniquement les jours ouvrés. Cela rend l'accès à ces services difficile pour les travailleurs migrants en situation irrégulière.

Les recommandations de l'OIM sur la mise à disposition de l'information auprès des migrants soulignent **l'importance de la confidentialité**.⁶⁸ Elles stipulent qu'avant de transmettre les données concernant les migrants à des tiers, il est nécessaire d'obtenir le consentement par écrit de la personne concernée. Lorsque les informations sont fournies par l'OIM ou par d'autres organisations responsables des programmes d'ARV, l'anonymat de l'utilisateur est garanti jusqu'au moment où il dépose une demande de retour volontaire, le cas échéant.

5 Campagnes d'informations spécifiques

Les campagnes d'information sont des **projets stratégiques ayant pour but de diffuser un message spécifique** (ici, l'information sur le retour volontaire) **auprès d'un public spécifique**. Une campagne se construit à l'aide de **plusieurs outils** et canaux de communication, impliquent parfois **plusieurs acteurs**, et est **limitée dans le temps**. Cette section décrit la façon dont les États (membres) se sont servis des campagnes pour atteindre différents groupes de migrants, notamment ceux qui ne sont pas en contact avec les autorités, et promouvoir le retour volontaire. La première partie est consacrée aux différentes campagnes menées par les États (membres) puis la deuxième partie porte sur les *stratégies* spécifiques

utilisées lors de ces campagnes pour cibler les migrants qui ne sont pas en contact avec les autorités.

5.1 CAMPAGNES MISES EN ŒUVRE DANS LES ÉTATS MEMBRES

Au cours de la période 2010-2014, la plupart des États membres ont mis en œuvre des **campagnes afin de mieux diffuser l'information sur le retour volontaire** parmi les migrants en situation irrégulière. Certaines campagnes visaient spécifiquement les **migrants en situation irrégulière qui ne sont pas en contact avec les autorités**, pour les sensibiliser aux différentes procédures en matière de retour volontaire disponibles dans les États membres. Le tableau 5.1 synthétise ces informations.

Tableau 5.1. États membres ayant mis en place une campagne ou une stratégie spécifique

Stratégie / campagne	États (membres)	Nombre d'EM
Campagnes	BE, CY, CZ, DE, EL, ES, FI, FR, HU, IE, LU, MT, NL, PL, SK, UK, NO	17
Cible : migrant sans contact avec les autorités	BE, CZ, FR, HU, MT, NL, UK, NO	8
Aucune campagne	AT, EE, LV, LT, SI, SE	6

Dans la majorité des États membres (CY, CZ, DE, EL, ES, FI, HU, IE, LU, MT, NL, PL, SK, UK, NO), certaines campagnes portaient sur la promotion des programmes d'ARV(R) et **ont donc été mises en place par la principale organisation chargée des programmes d'ARV(R)** (Cf. Encadré 5.1).

Encadré 5.1 : exemples de campagnes de promotion des programmes d'ARV(R) : Hongrie, Royaume-Uni, Norvège, République slovaque

1. Le **Projet hongrois pour les migrants sur l'ARV** a été mis en œuvre à l'aide de plusieurs outils parmi lesquels : brochures et affiches expliquant les critères et les avantages des programmes d'aide au retour volontaire et à la réinsertion ; service d'assistance téléphonique dédié, gratuit et disponible en 7 langues ; site internet en 8 langues ; visites de proximité.
2. Dans le cadre du projet « *Choices* » au **Royaume-Uni**, la stratégie de communication repose sur l'utilisation de **dépliants**, d'une **campagne d'affichage** et d'**annonces** diffusées dans des **journaux** concernant des nationalités spécifiques, des **sites Internet**, les **services d'assistance téléphonique** et les **centres de consultation sans rendez-vous**, les **visites de proximité** dans les

⁶⁷ Les frais sont cependant minimes.

⁶⁸ OIM (2012) Guide pratique pour la diffusion d'informations sur le retour et la réintégration dans les pays d'origine

communautés, de la mise à disposition d'informations dans des lieux fréquentés par les migrants. Un DVD comportant des témoignages de migrants retournés a aussi été produit. Il est diffusé dans la salle d'attente de la plupart des centres d'enregistrement, dans plusieurs langues et avec des sous-titres.

3. En **Norvège**, plusieurs campagnes de l'OIM ont utilisé des **panneaux à affichage digital** dans les centres commerciaux des sept plus grandes villes du pays. Des informations sur le retour étaient également affichées sur les **espaces publicitaires à l'extérieur des taxis** et diffusées dans les **médias destinés aux communautés de migrants** tels que Radio Latin America. Un **clip d'information** sur l'OIM et le programme d'ARV a été **diffusé sur les chaînes de télévision** les jours fériés (Noël, Pâques, etc.).

4. Entre 2009 et 2011, l'OIM a lancé en **République slovaque** une campagne d'information sur l'ARV expliquant comment retourner légalement et en toute sécurité. La campagne ciblait principalement les RPT qui n'étaient ni enregistrés ni identifiés par les autorités et vivant donc dans ce pays en tout anonymat.

Depuis 2006, aux **Pays-Bas**, l'OIM dispose d'une stratégie globale visant à **augmenter le nombre de retours parmi les migrants en situation irrégulière**. Cette stratégie comporte plusieurs volets et impliquent différents acteurs. Des informations complémentaires sont fournies dans l'encadré ci-dessous.

Encadré 5.2 : stratégie de l'OIM aux Pays-Bas : « Se rapprocher des migrants en situation irrégulière »

Cette stratégie doit permettre à l'OIM d'atteindre les **demandeurs d'asile déboutés** ainsi que les **migrants en situation irrégulière difficiles à contacter** par les moyens d'information traditionnels. **Les groupes de migrants vulnérables** ont fait l'objet d'une attention particulière, notamment les personnes ayant des problèmes de santé, les victimes de TEH et d'exploitation sexuelle, les mineurs ainsi que les **RPT de certaines nationalités**. Des dépliants ont été distribués, un site Internet et une ligne d'assistance téléphonique créés et des visites de proximité organisées dans des lieux fréquentés par les migrants en situation irrégulière ainsi que des actions auprès des réseaux formels et informels de migrants. Il a fallu organiser une coopération entre les travailleurs sociaux, les organisations de migrants, les églises et les mosquées, les petites entreprises créées par des migrants, les médecins, les avocats et la Police des étrangers ainsi que le Service du rapatriement et des départs (DT&V).

Dans onze États (membres) (BE, CZ, DE, FI, FR, EL, HU, IE, MT, UK, NO), les autorités nationales ont conçu et mis en place des campagnes de sensibilisation sur le retour volontaire auprès de la **population en général**, ou de **communautés de migrants /diasporas en particulier** (en fonction des nationalités les plus représentées parmi la population de migrants) ou auprès de **sous-groupes de migrants en situation irrégulière** :

★ Les diasporas des pays ou régions suivants ont été mobilisées :

- **Afghanistan** (NO)
- **Albanie** (BE)
- **Brésil** (IE)
- **Cap Vert** (LU)
- **Communauté chinoise** (HU, IE)
- **République démocratique du Congo** (BE)
- **Éthiopie et Somalie** (NO)
- **Géorgie, Ghana et Kenya** (DE)
- **Kosovo** (DE)
- **Pays d'Amérique latine** (NO)
- **Russes et Ukrainiens** (CZ)
- **Communautés sikhe / pendjabi** (UK)
- **Vietnamiens et Mongols** (CZ, DE)
- **Région occidentale des Balkans** (BE, DE)⁶⁹

★ En **France**, plusieurs projets ont vu le jour au cours des dernières années pour assurer la diffusion de l'information sur l'aide au retour volontaire à Calais auprès des groupes de migrants, qui pour la plupart sont en transit en France avant de rejoindre le Royaume-Uni. **Malte**, de son côté, en coopération avec l'OIM, cible ceux qui arrivent en bateau illégalement en utilisant des campagnes d'affichage. La **Finlande** et le **Luxembourg** informent principalement les demandeurs de protection internationale et ceux qui ont été déboutés sur les programmes d'ARV(R).

En **Norvège**, les autorités mettent aujourd'hui plus l'accent sur la diffusion de l'information sur le retour volontaire qu'il y a quelques années. Tandis qu'en 2007, l'UDI n'avait commandé que deux projets d'information de faible portée aux organisations externes, en 2014, neuf projets d'information de proximité ont été financés. L'UDI signale qu'à la suite de la réalisation de ces projets,

⁶⁹ Les notes de synthèse (*Informes*) du REM intitulées « Défis et bonnes pratiques en matière de retour et de réintégration des migrants en situation irrégulière vers l'Afrique de l'Ouest » et « Approches pratiques et bonnes pratiques en

matière de retour et de réintégration vers l'Afghanistan et le Pakistan » décrivent les pratiques des États membres pour diffuser l'information sur le retour volontaire auprès de ces deux groupes.

un nombre croissant de migrants ont reçu des informations sur le retour.

5.2 METHODES UTILISÉES POUR ATTEINDRE LES GROUPES CIBLES

Différentes stratégies ont été utilisées dans le cadre des campagnes pour augmenter la probabilité que les migrants reçoivent, et éventuellement relaient, le message sur le retour volontaire. Ces stratégies sont décrites ci-après. Elles ne ciblent pas nécessairement les migrants en situation irrégulière qui ne sont pas en contact avec les autorités mais chacune d'entre elles peut s'appliquer à ce groupe d'individus et est présentée comme une pratique à mettre en place pour les atteindre.

Augmenter la disponibilité de l'information et du message sur le retour

Deux stratégies sont utilisées pour accroître la couverture des campagnes d'information :

- ★ Dans onze États (membres) (BE, CZ, DE, EL, ES, FI, MT, PL, SK, UK, NO) au moins, les campagnes d'information sur le retour sont diffusées dans les gares, aéroports et autres endroits publics. Ce sont en général des campagnes d'affichage.
- ★ Au moins huit États (membres) (CY, DE, EL, ES, FI, HU, PL, UK, NO) se servent également des médias généralistes (chaînes de radio publiques, journaux, télévision et Internet) pour essayer d'atteindre un plus grand nombre de migrants en situation irrégulière. Dans certains cas (DE, EL, FI, HU, IE, UK, par ex.), ces campagnes sont élaborées dans la langue du groupe cible et diffusées dans les médias privilégiés par les communautés de diaspora.

Diffuser l'information dans les lieux fréquentés par les migrants

Au cours de ces six dernières années, neuf États (membres) (BE, DE, EL, FR, HU, MT, SK, UK, NO) ont essayé d'atteindre les groupes de migrants ne résidant pas dans des structures organisées ou n'étant pas en contact avec les autorités en charge de l'immigration. Ils ont placé les informations dans les lieux fréquentés par les migrants. En **Norvège**, l'OIM a participé à plusieurs festivals internationaux et multiculturels où des groupes de migrants, des groupes de diaspora et des organismes de tutelle étaient présents et ont conduit des études pour mieux cibler les groupes de diaspora spécifiques (les Irakiens, les Afghans et les Somaliens entre autres) dans le but d'aider les autorités à adapter leurs approches. En **Pologne**, les autorités nationales, l'OIM et plusieurs ONG ont organisé des réunions avec les groupes de diaspora dans des centres culturels et religieux, lors de festivals et dans des restaurants de mi-2011 à mi-2012.

Tisser des relations avec la diaspora

Depuis 2013, au Royaume-Uni, **l'équipe de proximité** en charge de l'application et du respect des décisions en matière d'immigration du Ministère de l'Intérieur britannique travaille avec les communautés sikhe et pendjabi pour sensibiliser les migrants en situation irrégulière et ainsi augmenter le nombre de candidats au retour volontaire. Le projet a pour objectif de **renforcer les relations et la confiance** avec ces communautés, de diffuser l'information sur les **avantages du départ volontaire** et de fournir une **ligne d'assistance téléphonique gratuite** sept jours sur sept. En **Allemagne**, plusieurs acteurs ont mis en place des programmes d'ARV(R) à destination de communautés spécifiques comme les Arméniens (RECEA), les Vietnamiens à Berlin (OIM) ou les Ghanéens à Hambourg (Hamburg-Ghana-Bridge).

Diffuser l'information par le biais de médias communautaires ciblés

Dans le cadre du projet de proximité susmentionné, le **Royaume-Uni** a lancé une campagne nationale dans les médias asiatiques, sikhs et pendjabi (télévision, radio et journaux). Six autres États (membres) (BE, CZ, DE, HU, IE, NO) ont ciblé des communautés spécifiques de migrants en utilisant les médias locaux (journaux, radio). L'objectif des campagnes est (a) de se rapprocher des communautés ; (b) de dépasser **la barrière linguistique** qui empêche les migrants de ces communautés d'avoir accès à l'information sur le retour ; et (c) d'adapter le message sur le retour volontaire. En **Hongrie**, une campagne à destination de la communauté chinoise a été organisée en 2009 pour une durée de quatre mois ; une augmentation importante du nombre de ressortissants chinois ayant accès au service d'ARVR a été constatée. Cependant, rien n'indique que cette campagne ait permis d'atteindre les migrants qui ne sont pas en contact avec les autorités (leur présence n'étant pas enregistrée), ni qu'un nombre croissant de ressortissants chinois aient réellement bénéficié des programmes d'ARVR.

Valoriser le retour

Certains États membres (**Belgique, France, Luxembourg, Pologne**) s'attachent à véhiculer des images et des messages positifs dans le cadre de la diffusion d'informations sur le retour. L'**Allemagne**, la **Finlande**, la **France**, la **République slovaque**, le **Royaume-Uni** et la Norvège ont publié des témoignages du retour de migrants ayant entrepris un retour réussi sur leurs sites Internet et dépliants pour promouvoir les avantages liés au retour volontaire (aidé). La section 4.5 présente des informations plus complètes à ce sujet.

Utiliser les médias sociaux

La **Finlande** n'a pas spécialement choisi de cibler les migrants en situation irrégulière, ni ceux qui ne sont pas

en contact avec les autorités dans ses campagnes d'information sur l'ARV(R), mais en raison d'une stratégie de diffusion de l'information reposant sur Internet et les réseaux sociaux, il est probable que le message parvienne également jusqu'à ces personnes. La campagne intitulée « *Stories of Return* » [*Histoires de retour*], menée par l'OIM en 2015, visait à diffuser l'information sur l'ARVR par le biais d'un site Internet multilingue publiant des témoignages de migrants et accompagné par une campagne sur les réseaux sociaux avant et après le lancement (et des activités quotidiennes sur les comptes Twitter et Facebook). Cette campagne médiatique a touché des milliers d'utilisateurs (1 429 visiteurs uniques et 53 369 vues), le site et les comptes sur les réseaux sociaux ayant été consultés 8 466 fois au total.

Communication par l'intermédiaire de « médiateurs culturels »

Dans plusieurs États membres (CZ, DE, EE, EL, FR, HU, IE, NL, SK, UK et NO), les autorités nationales et/ou l'OIM ont collaboré avec les représentants des diasporas qui agissent comme les « gardiens » de leurs communautés. Ainsi :

- ★ En **Grèce**, les agents de l'OIM ont visité des zones peuplées par un grand nombre de migrants ciblés pour les informer des options de retour volontaire vers leurs pays d'origine. Des officiers de police et des interprètes ont participé à la diffusion du message et ont abordé avec les migrants le sujet des programmes d'ARVR et de ses avantages.
- ★ En 2015, l'OIM en **Irlande** a initié une campagne reposant sur le **bouche à oreille et les recommandations issues de la communauté** car ce sont les moyens les plus efficaces de diffuser l'information sur le retour volontaire aux personnes pouvant bénéficier des programmes d'ARV, aux demandeurs d'asile et aux migrants en situation irrégulière en Irlande. Des consultants spécialisés dans le travail de proximité entretiennent des relations et des partenariats au sein des communautés locales, avec les chefs de file des communautés et les acteurs non étatiques grâce à des rencontres régulières et des présentations ainsi que des formations sur le retour volontaire, et ce, dans plusieurs langues.
- ★ Aux **Pays-Bas**, le Service de rapatriement et de départ a nommé un interlocuteur interne chargé des relations avec les diasporas pour : i) établir et entretenir des contacts avec ces communautés ; ii) fournir des informations sur le retour (volontaire) afin que ces dernières soient diffusées oralement au sein de toute la communauté et donc aussi auprès

des ressortissants de pays tiers qui ne sont pas en contact avec les autorités.

Tel que décrit à la section 4.2, les médiateurs culturels dans certains États membres peuvent relayer des informations incorrectes, biaisées ou incomplètes aux personnes pouvant être concernées par le retour, ce qui peut mettre à mal la stratégie d'approche et d'information de ces ressortissants de pays tiers.⁷⁰

Informers les migrants avant qu'ils ne deviennent des migrants en situation irrégulière ou qu'ils ne soient plus en contact avec les autorités

Depuis 2012, la **Norvège** et la **Belgique** ont mis l'accent sur le fait d'informer les migrants dès les premières étapes du processus de migration. En **Belgique**, une campagne intitulée "*Return desk*" [Bureau de retour], lancée en 2012, proposait des services de conseils aux migrants en situation irrégulière, notamment ceux qui ne sont pas en contact avec les autorités, par le biais de bureaux d'informations situés dans des endroits fréquentés par les migrants (dans les locaux de l'Office des étrangers et de l'Office du Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides, par ex.). Des conseillers étaient disponibles, soit dans les locaux soit par téléphone, pour transmettre les informations dans 15 langues. En raison du succès de l'initiative, trois « bureaux de retour » supplémentaires ont ouvert dans trois grandes villes (Gand, Anvers et Liège) en 2014 et 2015. La Belgique a également élaboré d'autres campagnes ciblant les migrants en situation irrégulière originaires d'Albanie, de République démocratique du Congo et de la région occidentale des Balkans.

6 Preuves de l'efficacité

L'un des objectifs de la présente étude est d'évaluer l'efficacité des outils et des techniques de diffusion de l'information sur le retour volontaire. Aux fins de cette étude, l'efficacité se mesure à l'aune des objectifs suivants :

- (a) atteindre les migrants en situation irrégulière qui ne sont pas en contact avec les autorités, et
- (b) s'assurer que les migrants en situation irrégulière comprennent l'ensemble des options de retour volontaire pour pouvoir prendre une décision informée et équilibrée.

Le but de l'étude n'est pas d'évaluer l'efficacité en termes de nombres de retours effectués étant donné que de nombreux facteurs sont pris en compte par le migrant au moment où il prend sa décision, notamment la situation dans le pays de retour, les conditions du dispositif d'aides au retour (si un tel dispositif existe) et les liens avec l'État membre. Néanmoins, pour ceux qui s'y

⁷⁰ Cf. notamment le rapport national de la République tchèque pour plus d'informations à ce sujet.

intéressent, les tendances observées dans chaque État membre en matière de retour volontaire (départs volontaires, retours assortis d'un programme d'ARVR) sont indiquées en annexe 2 de ce rapport.

La présente section présente tout d'abord l'ensemble des sources de données probantes servant à l'évaluation de l'efficacité des différentes stratégies mises en œuvre dans les États membres (Cf. section 6.1). Puis elle reprend les différentes preuves (Cf. sections 6.2 et 6.3). Dans l'ensemble, l'étude révèle que **peu de preuves existent pour démontrer l'efficacité** des stratégies, notamment en raison des **obstacles de méthode** pour recueillir et analyser de telles données. Cependant, les États membres, se fondant sur les avis des praticiens et des autres acteurs impliqués dans la diffusion de l'information sur le retour volontaire, ont pu **mettre en avant quelques enseignements ainsi que des bonnes pratiques potentielles** (Cf. sections 6.2 et 6.3).

6.1 SOURCES DES PREUVES SERVANT À ÉVALUER L'EFFICACITÉ DE LA DIFFUSION DE L'INFORMATION SUR LE RETOUR VOLONTAIRE

Dans la majorité des États membres (BE, CY, EE, FR, HU, LU, LT, SE, UK), **les enquêtes de satisfaction** ou les informations collectées par d'autres moyens provenant de participants à des programmes de retour volontaire sont la principale source d'information pour évaluer l'efficacité de l'information sur le retour volontaire. En **République tchèque**, les informations servant à l'évaluation sont fournies par les RPT participant d'eux-mêmes à des programmes de retour volontaire. L'OIM en **Irlande** a, elle, cessé de réaliser de telles enquêtes en raison des difficultés à évaluer des informations neutres pendant la procédure d'ARVR. Depuis 2015, l'OIM au **Luxembourg** a commencé à utiliser ce moyen pour demander à la personne de façon systématique comment elle avait eu accès à l'information sur le retour volontaire. En **Autriche**, l'OIM collecte des données sur l'efficacité de l'information fournie aux bénéficiaires des programmes d'ARVR lors d'entretiens dirigés.

En **Belgique**, en **France**, au **Royaume-Uni** et en Norvège, des données ont été recueillies sur la satisfaction des individus ayant pu bénéficier de l'ARV après en avoir été informés. Une procédure de triangulation (statistiques, gestion de données, entretiens avec les prestataires) est appliquée pour évaluer l'ensemble des programmes. Cependant, ces **évaluations** portent généralement sur l'efficacité des procédures et des pratiques visant à améliorer la mise en œuvre des programmes d'ARV(R) plutôt que sur l'efficacité des stratégies d'information à destination des migrants en situation irrégulière.

Le point de vue des migrants recueilli par le biais des enquêtes de satisfaction, ainsi que celui des prestataires d'ARV(R) et des autorités nationales ne **peuvent être considérés comme des sources renseignant sur l'efficacité** de la diffusion de l'information. Même lorsque les résultats d'une enquête suggèrent que les migrants retournés étaient satisfaits des informations fournies, **l'échantillon de migrants interrogés est trop petit pour être représentatif** car il n'inclut pas les individus qui sont retournés volontairement mais sans aide ou ceux qui ont reçu l'information mais ont préféré l'ignorer et ne pas quitter le territoire. Seuls l'**Autriche** et le **Royaume-Uni** (voir ci-après) collectent des données provenant de migrants retournés n'ayant pas bénéficié d'ARV(R). De plus, les migrants répondant aux enquêtes dans le cadre des programmes d'ARV sont ceux qui sont déjà retournés et qui ont peu de chance de répondre négativement (peut-être de peur que l'aide ne leur soit reprise). La **Lituanie** constate que « *l'enquête étant réalisée avant le départ, il est possible que les migrants qui pourraient bénéficier de l'ARV se sentent contraints de donner des réponses favorables sur les services fournis par l'OIM* ». Ce type d'enquête est néanmoins utile pour comprendre les moyens qui sont le plus à même de convaincre les migrants de s'informer sur le retour volontaire (Cf. sections 6.2 et 6.3).

Encadré 6.1 : Enquêtes auprès des personnes pouvant bénéficier du retour volontaire au Royaume-Uni

Le Ministère de l'Intérieur du **Royaume-Uni**, dans le cadre de l'évaluation annuelle du programmes d'ARV⁷¹, recueille depuis quelques années des données de personnes résidant sur le territoire britannique et éligibles à l'ARV, qu'elles en aient fait la demande ou non, de personnes ayant déposé une demande d'ARV puis ayant disparu du programme et enfin de personnes éligibles mais ayant décidé de retourner sans en bénéficier. Cependant, réaliser des études à partir de données recueillies auprès de personnes pouvant potentiellement bénéficier de l'ARV est difficile. Le taux de participation est faible et peu de nationalités sont représentées. Quelques conclusions servant à l'évaluation ont pu être établies, notamment sur la connaissance qu'ont les personnes pouvant bénéficier des programmes d'ARV de ces programmes et leur point de vue sur ces programmes, mais les limites méthodologiques et les modifications apportées à l'ARV et aux politiques d'immigration au sens large ne permettent pas de les généraliser. En outre, des études sur des échantillons plus larges pourraient être utiles.

⁷¹ Cf. rapport national du Royaume-Uni pour obtenir les liens vers les rapports d'évaluation.

6.2 EFFICACITÉ DES PRATIQUES POUR ATTEINDRE LES MIGRANTS EN SITUATION IRRÉGULIÈRE QUI NE SONT PAS EN CONTACT AVEC LES AUTORITÉS

Cette section relève les pratiques pouvant être, sur la base des données publiées dans les rapports nationaux, considérées comme efficaces pour atteindre les migrants en situation irrégulière qui ne sont pas en contact avec les autorités. Les données sont « éparées », ne couvrent qu'une faible proportion de migrants et sont souvent issues d'observations de praticiens ou d'anecdotes. Cependant, elles corroborent des arguments provenant d'autres études, également référencées dans cette section.

Diffuser l'information le plus tôt possible

Les statistiques du Ministère de l'Intérieur du **Royaume-Uni** montrent qu'entre avril 2013 et mars 2014, 68 % des personnes retournant dans leur pays d'origine grâce à un programme d'ARV étaient des demandeurs d'asile alors que les demandes d'asile ne représentent que 19 % du nombre de départs volontaires et de cas d'éloignements. Le rapport national du Royaume-Uni suggère par extrapolation que cela provient du fait que les demandeurs d'asile sont plus à même d'être informés sur l'ARV, car les programmes de ce type font l'objet d'une promotion soutenue pendant toute la procédure d'asile. En outre, une évaluation de 2008 sur un échantillon limité de personnes retournées grâce à un programme d'ARVR indique que la moitié des bénéficiaires (13 des 27 migrants en procédure d'asile) ont déclaré qu'ils auraient demandé à bénéficier d'un tel programme plus tôt s'ils en avaient eu connaissance. Ainsi, s'assurer que les migrants ont bien connaissance de l'ARV dès le moment où ils deviennent clandestins peut les inciter à effectuer un retour anticipé assorti d'une ARV.

Impliquer les ONG dans la diffusion de l'information

Une étude de l'OIM en **Irlande**⁷² affirme que les ONG et les **organisations de la société civile jouent un rôle fondamental de médiation entre les autorités nationales, responsables in fine du retour des migrants, et les migrants eux-mêmes**. La présente étude démontre également que malgré le rôle actif des acteurs étatiques dans la diffusion de l'information dans certains États membres et un rôle moindre dans d'autres, les organisations de la société civile sont des acteurs essentiels dans tous les États membres.

L'explication du rôle si important de ces organisations est décrite dans le rapport national **néerlandais** : « les

organisations de la société civile sont considérées comme étant plus aptes à nouer des contacts avec les migrants en situation irrégulière, en particulier avec ceux qui ne sont pas en contact avec les autorités ». Ces organisations **jouissent d'une plus grande confiance auprès des migrants que les autorités nationales** et peuvent plus facilement atteindre les migrants en situation irrégulière grâce à leurs liens avec les communautés de diaspora, les minorités ethniques et parce qu'elles disposent des ressources linguistiques nécessaires. Par ailleurs, une étude norvégienne a relevé le dilemme auquel font face les ONG lorsqu'elles cherchent à établir et entretenir des relations de confiance avec les migrants qui risquent d'être mises à mal dès l'instant où les migrants considèrent qu'elles sont trop proches des autorités nationales.

Au **Royaume-Uni**, les évaluations des programmes d'ARV réalisées par le Ministère de l'Intérieur indiquent que les migrants retournés expriment des opinions favorables à l'endroit des ONG en charge de l'exécution des programmes d'ARV, la relation de confiance expliquant certainement en partie ce sentiment. En effet, les personnes ayant bénéficié d'ARVR en 2008 et interrogées dans le cadre de ces évaluations ont déclaré que le personnel de l'OIM était amical et respectueux. Il est intéressant de relever que le rapport de l'OIM en **Hongrie** mentionne de façon anecdotique que lors des activités de proximité les **ressortissants ayant une connaissance et une expérience de l'OIM** acquises dans leur pays d'origine parviennent **bien plus rapidement à faire confiance aux informations fournies par cette dernière que les autres migrants**. Par exemple, l'OIM en Hongrie estime que les migrants en situation irrégulière originaires d'Afrique et du Moyen-Orient estiment de prime abord que le retour volontaire est un choix « impossible » alors que les Kosovars sont prompts à poser des questions et à s'informer auprès du personnel.

Impliquer les groupes de diaspora et autres représentants de migrants

Les études⁷³ du REM soulignent les effets positifs de l'implication de la diaspora et d'autres groupes communautaires dans la diffusion de l'information en matière de retour. Cet engagement permet :

- ★ **d'atteindre un plus grand nombre de** personnes pouvant bénéficier des programmes de retour, notamment ceux ne résidant pas dans les centres d'accueil et/ou ceux en séjour irrégulier ;
- ★ de relayer des informations **auxquelles les migrants pourront se fier** ; et

⁷² OIM Irlande (2015) « Renforcer l'information et les programmes de proximité pour l'aide au retour volontaire en Irlande ».

⁷³ Note de synthèse (*Inform*) du REG du REM : « Défis et bonnes pratiques en matière de retour et de réintégration

des migrants en situation irrégulière vers l'Afrique de l'Ouest », janvier 2015.

★ de **mieux informer** les membres de la communauté/diaspora des programmes.

Selon une étude norvégienne⁷⁴, corroborée par l'OIM⁷⁵ et par d'autres acteurs de la société civile⁷⁶, avoir **confiance** dans l'information est un critère essentiel. Si les migrants sont plus à même de faire confiance aux informations transmises par leur propre communauté, il convient donc d'intégrer ces dernières aux activités de sensibilisation.

Accorder un délai de réflexion aux migrants

Le rapport national de **l'Autriche** conclut, sur la base d'entretiens auprès de différents acteurs, que les RPT envisageant le retour **ont besoin qu'on leur accorde assez de temps pour réfléchir avant de prendre leur décision de retourner volontairement dans leur pays d'origine**. Cette affirmation est conforme à une récente étude de l'OIM⁷⁷ et au rapport national de **l'Allemagne** rédigé aux fins de la présente étude. Un délai de réflexion est d'autant plus nécessaire que les migrants doivent prendre en compte leurs familles dans leur pays d'origine dans leur décision. D'après le rapport, c'est seulement lorsque les personnes concernées reconnaissent que le retour volontaire constitue une opportunité et qu'il n'y a plus lieu d'espérer que le séjour leur soit autorisé en Autriche qu'ils se tournent vers les services d'aide au retour.

Le rapport national **français** présente également des informations issues d'entretiens avec différents acteurs affirmant que la décision d'entamer une procédure d'aide au retour volontaire intervient après un **long processus psychologique, en fonction de la situation individuelle du migrant**. Bien que les migrants puissent être au courant de ce dispositif dès leur arrivée sur le territoire français, ils ont besoin de temps pour l'envisager. Il s'agit très souvent d'un ultime recours, après avoir tenté par tous les moyens de régulariser leur situation. Cette décision peut également s'expliquer par la peur du contrôle (en raison de la situation irrégulière) ou de l'exploitation par le travail clandestin. Par conséquent, les différentes initiatives mises en œuvre, sans avoir toujours d'effets immédiats, peuvent se révéler efficaces à plus long terme.

Utilisation des médias en ligne

D'après ce qu'il ressort des rapports nationaux, **l'utilité d'Internet et des médias (sites Internet, réseaux sociaux, télévision)** comme outils de diffusion de l'information auprès des migrants en situation irrégulière qui ne sont pas en contact avec les autorités **n'est pas si évidente**. D'une part, comme l'affirme la **Norvège**,

l'accès à Internet est aujourd'hui largement facilité et les migrants s'en servent certainement pour s'informer et communiquer. Mais, d'autre part, comme il a été vu à la section 2.2, les migrants en situation irrégulière qui ne sont pas en contact avec les autorités sont pour certains intégrés dans une communauté mais pour d'autres dans une situation d'extrême vulnérabilité. Les migrants exploités sont tenus à l'écart de tout moyen de communication de peur qu'ils ne dénoncent les personnes qui les exploitent et un migrant clandestin travaillant illégalement n'a sans doute ni le temps ni l'argent de regarder la télévision, de consulter Internet, ni même de lire les journaux.

6.3 S'ASSURER QUE LES MIGRANTS EN SITUATION IRRÉGULIÈRE COMPRENNENT L'ENSEMBLE DES OPTIONS EXISTANTES

Impliquer différents acteurs dans la diffusion de l'information

L'étude de l'OIM en Irlande susmentionnée précise que **« la diffusion du message autour de l'ARVR est plus efficace lorsqu'elle est assurée par une large coalition d'organisations et de parties prenantes investies »**. En effet, cela permet de démultiplier les possibilités de communication, de collaboration et de vérification de l'information et cela limite donc le risque de diffuser un message vague et erroné. Cela souligne donc **l'importance d'impliquer les différents acteurs**, notamment les représentants des communautés, dans la diffusion de l'information.

Fournir des informations aux migrants dans une langue qu'ils comprennent

Au **Royaume-Uni**, les personnes bénéficiant du programme d'ARVR ont accès aux informations dans leur propre langue. Parmi les 45 migrants retournés au Pakistan interrogés dans le cadre de l'évaluation du programme menée en 2008, un certain nombre d'entre eux affirmaient avoir des connaissances en anglais limitées. Deux ont répondu qu'ils avaient eu des difficultés à remplir la demande parce que personne ne parlant leur langue n'était alors disponible pour les aider. En effet, tel qu'abordé à la section 4.5, la langue est facteur important d'accessibilité à l'information.

S'assurer que les RPT connaissent les risques en cas de refus de retourner volontairement mais aussi les avantages liés au retour volontaire

D'après son expérience en matière de programme d'ARV, la **République tchèque** affirme dans son rapport que ce qui motive principalement les RPT à participer à un tel

⁷⁴ Proximité, information sur l'aide au retour volontaire apportée aux migrants en situation irrégulière résidant en dehors des centres d'accueil

⁷⁵ Cf. le rapport national des Pays-Bas

⁷⁶ Cf. le rapport national de l'Allemagne.

⁷⁷ Koser (2015) Recherche comparative sur l'aide au retour volontaire et à la réinsertion des migrants.

programme « *n'est pas le paiement du billet d'avion ou l'aide à la réinsertion [mais plutôt] le fait de sortir de la clandestinité [et] par la même occasion, de ne pas perdre le droit de réadmission sur le territoire* ». ⁷⁸ Les rapports nationaux de l'**Allemagne**, de la **Belgique**, et du **Royaume-Uni** indiquent également que les RPT devraient être avertis des risques s'ils refusent l'option du retour volontaire, notamment celui de l'interdiction d'entrée sur le territoire.

Adapter l'information et la communication aux besoins des RPT

L'expérience de la **République tchèque** en matière de programme d'ARV décrite ci-dessus montre que les RPT établis dans le pays ayant tissé des liens sociaux / familiaux sur place manifestent un plus grand intérêt pour le retour volontaire si ce dernier leur permet d'éviter une interdiction d'entrée sur le territoire. Cela suggère que les motivations qui incitent les RPT à s'informer sur le retour volontaire diffèrent. Le rapport **autrichien** signale que les migrants sont plus ou moins ouverts à l'idée d'une aide au retour en fonction de leur situation (s'ils sont en transit ou installés, interpellés ou non). Ces exemples illustrent le fait qu'adapter les informations à la situation personnelle des migrants peut permettre une meilleure compréhension des options en matière de retour. Ce point de vue est également évoqué dans les rapports nationaux **de l'Allemagne, de la Belgique, des Pays-Bas et de la Norvège**. Étant donné les coûts que peuvent engendrer une telle approche par rapport à une diffusion d'informations plus générales, il reste néanmoins essentiel de travailler sur le terrain avec les communautés qui peuvent ensuite relayer ces informations en leur sein.

Diffuser des informations factuelles

Outre les informations susmentionnées, l'étude **norvégienne** sur la diffusion de l'information révèle qu'il faut éviter « d'embellir le message » (Cf. section 4.5). La **Belgique** conclut que présenter les informations en utilisant les émotions peut avoir un effet délétère sur le message envoyé au public visé. L'affiche utilisée dans le cadre de la campagne *Thinking of home* présentait une image simple accompagnée d'un slogan bref en anglais afin d'être facilement compris par la majorité des migrants mais s'est révélée peu efficace car, d'après les commentaires des migrants, le message avait été perçu de façon négative. La **Norvège** défend également l'idée selon laquelle associer du contenu menaçant à des informations visant à faire la promotion du retour volontaire peut être source de confusion pour les personnes concernées par le retour.

7 Conclusions

Les politiques en matière de retour sont un volet essentiel à la crédibilité des politiques d'immigration (Cf. section 1). La diffusion de l'information est un élément important à l'efficacité de l'exécution des politiques de retour volontaire permettant aux personnes de former une décision éclairée pour leur avenir.

L'immigration irrégulière est un phénomène croissant dans de nombreux États (membres) (Cf. section 2.1) et le nombre de **migrants qui ne sont pas en contact avec les autorités reste un problème** en raison du risque d'exploitation des individus, de la peur d'être contrôlés et de l'inégalité de traitement en ce qui concerne l'accès aux services sociaux, à la santé et aux autres aides auxquels il peuvent prétendre (Cf. section 2.2). En raison de la nature clandestine des migrants en situation irrégulière, il est **difficile pour les États de les atteindre** afin de leur communiquer des informations sur le retour volontaire, option qui leur permettrait de mettre fin à leur clandestinité (Cf. section 2.3).

Tous les États (membres) ont établi une **réglementation nationale, dans la loi, le droit souple ou sous forme de recommandations opérationnelles, concernant la mise à disposition d'information sur le retour volontaire** (Cf. section 3). Cette réglementation fixe, entre autres, le contenu de l'information, le moment où elle doit être diffusée (cf. tableau 3.2) et **concerne généralement la mise à disposition de l'information auprès des migrants en situation irrégulière qui ne sont pas en contact avec les autorités** (par ex. au moment où la décision de retour est prononcée ou lorsque le RPT se présente aux autorités ou au prestataire chargé de l'ARV).

Le fait que certains États (membres) (AT, BE, DE, FI, FR, HU, UK, NO) ont récemment renforcé leur politique, leur législation ou leur pratique concernant la diffusion de l'information, ou le feront prochainement (Cf. section 3.3), souligne **l'importance grandissante accordée à la promotion du retour volontaire**. Cependant, l'efficacité de la diffusion de l'information ne dépend pas des protocoles établis officiellement mais de si les **différents éléments pratiques** (acteurs, outils, contenu, etc.) **parviennent à atteindre les migrants** résidant en dehors des structures organisées grâce à la diffusion d'un message clair et complet (Cf. section 6). Dans la plupart des États (membres), **les autorités nationales ne jouent qu'un rôle limité** dans la diffusion de l'information car cette tâche incombe principalement **à des organisations intergouvernementales ou de la société civile externes**. Lorsque ces autorités nationales participent activement à la diffusion de l'information, elles se consacrent généralement à des activités moins visibles

⁷⁸ De même, selon une étude menée auprès d'un petit groupe de migrants retournés en **Finlande**, 33 % d'entre eux

reconnaissent que l'aide proposée par l'OIM a influencé leur décision d'entreprendre une procédure de retour volontaire.

de formation et de sensibilisation auprès des partenaires en charge du retour volontaire (qui diffuseront les informations à leur tour auprès des migrants) et de production et d'actualisation de contenus écrits (dépliants, sites Internet, etc.), bien que dans certains États (membres), les autorités officielles soient aussi impliquées dans le travail de proximité.

Parmi les outils de diffusion existants, les dépliants, les brochures, les affiches et les sites Internet sont les plus utilisés. De nombreux États membres mettent également à disposition des migrants des lignes d'assistance téléphonique ainsi que des centres de consultation sans rendez-vous. En associant **plusieurs outils servant à la diffusion de l'information**, il devient plus facile pour les États (membres) de diffuser l'information aux migrants à différents moments et en fonction de leurs besoins (c'est-à-dire en les orientant lors de la première prise d'informations sur le retour volontaire et, ensuite, en fournissant des informations plus détaillées).

Au cours de la période 2010-2014, la majorité des États membres ont mis en place des **campagnes visant à mieux diffuser l'information sur le retour volontaire** auprès des migrants en situation irrégulière. Environ deux tiers d'entre eux ont conçu leur campagne (au moins en partie) à l'intention de ces migrants en situation irrégulière qui ne sont pas en contact avec les autorités. Dans la plupart des cas, les campagnes mettaient l'accent sur les programmes d'ARV(R), mais elles avaient parfois un objectif plus général de promotion du retour volontaire (aidé ou non). Certains États membres (AT, DE, FR, UK, par ex.) ont également entrepris de revoir leurs approches de la promotion du retour volontaire (aidé) de façon stratégique.

Les États (membres) font usage d'un large éventail de stratégies pour cibler les migrants en situation irrégulière, dont :

- ★ l'augmentation du nombre de points d'accès à l'information et au message sur le retour ;
- ★ la mise à disposition des informations dans des endroits fréquentés par les migrants ;
- ★ le développement de liens avec les communautés de diaspora ;
- ★ la diffusion de l'information par l'intermédiaire de médias (communautaires) ciblés ;
- ★ la promotion des avantages liés au retour ;
- ★ l'utilisation de médias sociaux et d'autres outils en ligne ;
- ★ le recours à des « médiateurs culturels » pour mieux communiquer ; et
- ★ l'information des migrants avant qu'ils ne deviennent en situation irrégulière ou n'aient plus de contact avec les autorités.

Il existe peu de preuves solides sur **l'efficacité des différentes mesures** permettant d'atteindre les migrants en situation irrégulière qui ne sont pas en contact avec les autorités et de leur apporter un message clair et complet. Cependant, les États membres, grâce au retour d'expérience des praticiens et d'autres acteurs participant à la diffusion de l'information sur le retour volontaire, ont pu **mettre l'accent sur certains enseignement et bonnes pratiques**, parmi lesquels la nécessité de :

- ★ diffuser l'information dès que possible ;
- ★ impliquer les ONG dans la diffusion de l'information ;
- ★ impliquer les groupes de diaspora et autres représentants des migrants ;
- ★ accorder un délai de réflexion au migrant pour qu'il prenne sa décision en matière de retour ;
- ★ utiliser les médias en ligne ;
- ★ impliquer les différents acteurs dans la diffusion de l'information ;
- ★ fournir les informations dans une langue que le migrant comprend ;
- ★ s'assurer que le RPT a connaissance des risques en cas de refus de retourner volontairement ainsi que les avantages liés au retour volontaire ;
- ★ adapter l'information et la communication aux besoins des ressortissants de pays tiers ;
- ★ fournir des informations factuelles.

Selon plusieurs études et évaluations menées dans certains États (membres) (AT, BE, FR, HU, LT, NL, UK NO), l'un des principaux vecteurs du message sur le retour volontaire est le « bouche à oreille ». Les États (membres) peuvent concourir à s'assurer que les informations diffusées de la sorte sont justes grâce aux activités de proximité organisées pour se rapprocher des communautés.

Annexe 1 Glossaire

Les termes suivants sont utilisés dans le rapport de synthèse. Les définitions sont issues du glossaire du REM v3.0⁷⁹ sauf mention contraire en note de bas de page.

Aide à la réinsertion⁸⁰ : aide apportée par les programmes visant à réinsérer chaque migrant retourné avec succès. L'aide peut revêtir plusieurs formes, comme la recherche d'opportunités de travail ou de formation, le versement d'aides en espèces remises au migrant à l'arrivée mais le plus souvent l'achat de biens permettant de créer un projet qui puisse aider le migrant retourné à subvenir à ses besoins de façon pérenne.

Décision de retour : décision ou acte de nature administrative ou judiciaire déclarant illégal le séjour d'un ressortissant de pays tiers et imposant ou énonçant une obligation de retour.

Départ volontaire : obtempération à l'obligation de retour dans le délai imparti à cette fin dans la décision de retour.⁸¹

Éloignement : application de l'obligation de retour par le transport d'une personne en dehors de l'État membre.

Entrée illégale : migration secrète ou dissimulée en violation des règles relatives à l'immigration.⁸²

Migrant retourné : individu retournant, de façon volontaire, forcée, assistée ou spontanée, dans son pays d'origine, son pays de nationalité, ou vers le pays dans lequel il avait sa résidence habituelle, depuis le pays d'accueil, après un séjour d'une durée relativement importante dans le pays d'accueil.

Migration irrégulière : mouvement de personnes vers un nouveau lieu de séjour qui se produit en marge des normes réglementaires des pays d'origine, de transit et d'accueil.

Pays d'origine : pays dont le demandeur a la nationalité ou, s'il est apatride, le pays dans lequel il avait sa résidence habituelle.

Pays de retour : pour l'UE, pays tiers vers lequel un ressortissant de pays tiers retourne.

Ressortissant de pays tiers : toute personne qui n'est ni un citoyen de l'Union européenne (y compris les personnes apatrides) au sens de l'article 17, paragraphe 1, du Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne ni une personne jouissant du droit communautaire à la libre circulation, telle que définie à l'article 2, point 5), du Code frontières Schengen.

Retour : au sens large, mouvement de retour d'un individu vers son pays d'origine, son pays de nationalité, ou vers le pays dans lequel il avait sa résidence habituelle, un pays de transit ou tout autre pays tiers dans lequel le migrant accepte de retourner, après un séjour d'une durée relativement importante dans le pays d'accueil. Ce retour peut être volontaire, forcé, assisté ou spontané.

Retour obligatoire : (appelé "retour" dans la Directive du même nom, ou plus communément "retour forcé") : processus de retour, volontaire ou conformément à une obligation de retour, vers le pays d'origine / de transit ou un autre pays tiers de la personne concernée, dans lequel cette dernière a volontairement choisi de retourner et dans lequel elle sera acceptée.

Retour volontaire : retour, assisté ou indépendant, d'une personne vers son pays d'origine, un pays de transit ou un pays tiers, fondé sur une volonté librement exprimée par la personne qui est retournée.

Retour volontaire (assisté) : retour volontaire ou départ volontaire accompagné d'une assistance logistique, financière et/ou matérielle.

Séjour irrégulier : présence sur le territoire d'un État membre d'un ressortissant de pays tiers qui ne remplit pas, ou ne remplit plus, les conditions d'entrée énoncées à l'article 5 du Code Frontières Schengen, ou d'autres conditions d'entrée, de séjour ou de résidence dans cet État membre.

Structure organisée : infrastructures utilisées dans le cadre de la rétention d'étrangers ou de l'hébergement de personnes ayant déposé une demande de protection internationale, tel que décrit dans le rapport du REM intitulé

⁷⁹ Disponible à l'adresse suivante (en anglais) : http://ec.europa.eu/dgs/home-affairs/what-we-do/networks/european_migration_network/docs/emn-glossary-en-version.pdf

⁸⁰ VREN, Recommandations finales, dépliant.

⁸¹ La définition de « départ volontaire » au Royaume-Uni recouvre une notion plus vaste. **Pour le Royaume-Uni, « départ volontaire » comprend « le départ volontaire notifié », « le départ volontaire assisté », et le « départ volontaire confirmé ».** Un **départ volontaire notifié** concerne toute personne installée au Royaume-Uni et ayant enfreint la loi en matière d'immigration et/ou dont le titre de séjour n'est plus valide, à l'encontre de qui une obligation d'éloignement a pu être prononcée, et ayant fait part au

Ministère de l'Intérieur de son désir de quitter le territoire de façon indépendante en apportant les preuves ; le Ministère de l'Intérieur est alors chargé de faciliter/contrôler le départ. Un **retour volontaire assisté** s'effectue à l'aide d'un des nombreux programmes mis à disposition des migrants dans le cadre de la procédure d'asile ou des migrants en situation irrégulière souhaitant retourner dans leur pays de façon permanente. **'Autre départ volontaire confirmé'** renvoie aux départs de personnes dont le départ du Royaume-Uni a été établi (par recoupement de données) ou confirmé (lors des contrôles à l'embarquement) sans qu'elles n'en aient officiellement informé les autorités.

⁸² Glossaire de l'OIM, 2^{ème} édition, 2011.

« Organisation des structures d'accueil pour les demandeurs d'asile dans les États membres ».

Annexe 2 Statistiques nationales sur le retour des ressortissants de pays tiers

Tableau A.1a Statistiques de l'UE sur les ressortissants de pays tiers en séjour irrégulier, soumis à une obligation de quitter le territoire et interdits de séjour, par année entre 2010 et 2014.

États (membres)	RPT en séjour irrégulier					RPT faisant l'objet d'une obligation de quitter le territoire					RPT faisant l'objet d'un refus d'entrée				
	2010	2011	2012	2013	2014	2010	2011	2012	2013	2014	2010	2011	2012	2013	2014
UE 28	505 130	468 850	433 325	429 060	620 170	540 080	491 310	483 650	430 450	470 080	394 800	343 005	317 170	326 320	286 420
Allemagne	50 250	56 345	64 815	86 305	128 290	19 190	17 550	20 000	25 380	34 255	3 550	3 365	3 820	3 845	3 605
Autriche	15 220	20 080	23 135	25 960	33 055	11 050	8 520	8 160	10 085	n/d	400	445	245	360	455
Belgique	12 115	13 550	15 085	15 075	15 540	22 865	36 885	50 890	47 465	35 245	1 855	2 730	2 390	1 535	1 535
Bulgarie	1 705	1 355	2 050	5 260	12 870	1 705	1 355	2 050	5 260	12 870	3 070	2 810	3 070	2 550	1 930
Chypre	8 005	8 230	7 840	7 015	4 980	2 845	3 205	3 110	4 130	3 525	685	575	545	430	425
Croatie	n/d	n/d	n/d	4 150	2 500	n/d	n/d	n/d	4 355	3 120	n/d	n/d	n/d	10 015	8 645
Danemark	665	400	630	395	515	n/d	2 170	3 295	3 110	2 905	80	115	95	140	85
Espagne	70 315	68 825	52 485	46 195	47 885	78 920	73 220	60 880	32 915	42 150	290 045	227 655	199 830	192 775	172 185
Estonie	860	1 020	905	910	720	110	480	580	600	475	1 665	2 205	1 915	1 400	695
Finlande	3 755	3 305	3 620	3 365	n/d	3 835	4 685	4 300	4 330	3 360	1 185	1 420	1 640	1 735	1 590
France	56 220	57 975	49 760	48 965	96 375	76 590	83 440	77 600	84 890	86 955	9 840	11 100	11 310	11 745	11 365
Grèce	115 630	88 840	72 420	42 615	73 670	132 525	88 820	84 705	43 150	73 670	3 805	11 160	9 415	6 995	6 445
Hongrie	3 255	3 810	6 420	8 255	12 160	5 515	6 935	7 450	5 940	5 885	10 475	11 790	9 240	11 055	13 325
Irlande	4 325	2 470	2 035	1 465	900	1 495	1 805	2 065	2 145	970	2 790	2 545	2 205	1 935	2 475
Italie	46 955	29 505	29 345	23 945	25 300	46 955	29 505	29 345	23 945	25 300	4 215	8 635	7 350	7,370	7 005
Pays-Bas	7 580	6 145	n/d	n/d	n/d	29 870	29 500	27 265	32 435	33 735	2 935	3 500	2 515	1 990	2 310
Lettonie	195	130	205	175	265	210	1 060	2 070	2 080	1 555	815	1 230	1 820	2 050	2 050
Lituanie	1 345	1 895	2 080	1 910	n/d	1 345	1 765	1 910	1 770	2 245	1 965	2 215	2 215	2 865	3 450
Luxembourg	215	n/d	n/d	260	440	150	n/d	1,945	1,015	775	0	0	5	0	5
Malte	245	1 730	2 255	2 435	990	245	1 730	2 255	2 435	990	130	80	200	300	275
Pologne	4 005	6 875	8 140	9 280	12 050	10 700	7 750	7 995	9 215	10 160	23 015	20 225	29 705	40 385	20 125
Portugal	10 085	9 230	9 110	5 155	4 530	9 425	8 570	8 565	5 450	3 845	2 060	1 795	1 240	810	955
République slovaque	1 440	1 145	1 395	1 025	1 155	870	580	490	545	925	840	595	595	435	455
République tchèque	2 655	3 085	3 315	3 695	4 430	2 915	2 520	2 375	2 405	2 460	330	360	190	310	330
Roumanie	3 525	3 365	2 145	2 400	2 335	3 435	3 095	3 015	2 245	2 030	4 750	3 620	3 340	3 410	4 045
Royaume-Uni	53 700	54 150	49 365	57 415	65 365	53 700	54 150	49 365	57 415	65 365	16 365	16 150	14 455	14 910	15 905

États (membres)	RPT en séjour irrégulier					RPT faisant l'objet d'une obligation de quitter le territoire					RPT faisant l'objet d'un refus d'entrée				
	2010	2011	2012	2013	2014	2010	2011	2012	2013	2014	2010	2011	2012	2013	2014
Slovénie	3 415	4 350	1 555	1 040	1 025	3 415	4 410	2 055	1 040	1 025	7 845	7 970	7 665	4 780	4 410
Suède	27 460	20 765	23 205	24 400	72 835 ⁸³	20 205	17 600	19 905	14 695	14 280	90	155	155	185	345
Norvège	n/d	1 925	2 760	3 180	3 720	n/d	15 855	14 680	14 245	15 355	140	150	175	235	250

Notes explicatives:

Source : Eurostat

RPT en séjour irrégulier : Eurostat, « ressortissant de pays tiers présent illégalement- données annuelles (arrondies) » (migr_eipre). Données extraites le 20 juillet 2015

RPT ayant reçu une obligation de quitter le territoire : Eurostat, « ressortissant de pays tiers soumis à une obligation de quitter le territoire »- données annuelles (arrondies) » (migr_eiord). Données extraites le 20 juillet 2015

RPT faisant l'objet d'un refus d'entrée : Eurostat, « ressortissant de pays tiers dont l'accès au territoire par les frontières extérieures a été interdit »- données annuelles (arrondies) » (migr_eirfs). Données extraites le 20 juillet 2015

n/d: *non disponible*

n/a: *non applicable*

Tableau A.1b Statistiques de l'UE sur les ressortissants de pays tiers retournés vers un pays tiers après une obligation de quitter le territoire, par année entre 2010 et 2014.

États (membres)	Nombre de retours vers un pays tiers				
	2010	2011	2012	2013	2014
EU 28	198 910	167 150	178 500	184 765	168 925
Allemagne	10 875	14 120	12 440	15 585	19 060
Autriche	5 355	3 765	3 395	3 605	n/d
Belgique	4 200	5 675	7 605	6 885	5 250
Bulgarie	210	335	605	1 015	1 090
Chypre	4 060	4 605	4 370	3 915	2 985
Croatie	n/d	n/d	n/d	2 530	2 150
Danemark	385	485	1 010	1 605	910

⁸³ La forte augmentation du nombre de retours par rapport aux années précédentes s'explique aussi par la modification de la méthode de calcul utilisée par les autorités suédoises.

États (membres)	Nombre de retours vers un pays tiers				
	2010	2011	2012	2013	2014
Espagne	19 860	20 325	17 520	16 240	14 155
Estonie	40	355	375	415	100
Finlande	960	2 490	2 640	2 685	2 855
France	13 235	13 360	15 130	13 270	13 030
Grèce	51 785	10 585	16 650	25 465	27 055
Hongrie	2 165	4 180	4 675	3 230	3 440
Irlande	805	755	740	585	335
Italie	4 890	6 180	7 365	5 860	5 310
Pays-Bas	9 345	9 240	9 405	7 765	7 655
Lettonie	190	1 055	2 065	2 070	1 550
Lituanie	1 230	1 645	1 820	1 660	1 925
Luxembourg	70	345	0	605	605
Malte	270	160	570	460	175
Pologne	6 620	6 920	6 690	8 375	9 000
Portugal	1 150	1 090	0	1 135	760
République slovaque	585	435	315	370	655
République tchèque	920	530	430	320	315
Roumanie	3 015	2 875	2 890	2 235	2 085
Royaume-Uni	44 705	44 630	46 545	47 205	40 095
Slovénie	1 085	1 170	970	640	150
Suède	10 900	9 845	12 290	9 035	6 230
Norvège	2 945	3 785	2 010	3 885	3 855

Note explicative :

Source : Eurostat, « ressortissants de pays tiers retournés suite à une obligation de quitter le territoire »- données annuelles (arrondies) » (migr_eirtn). Indicateur : personnes retournées dans un pays tiers. Données extraites le 20 juillet 2015.

n/d : *non disponible*

n/a : *non applicable*

Tableau A.2a Statistiques nationales sur le nombre de ressortissants de pays tiers retournés, par an et par type de migrant

États (membres)	a. Retours forcés					b. Départs volontaires					c. Retours volontaires assistés					d. Retours assortis d'une ARVR				
	2010	2011	2012	2013	2014	2010	2011	2012	2013	2014	2010	2011	2012	2013	2014	2010	2011	2012	2013	2014
Allemagne ⁸⁴	15 052	12 185	11 098	13 645	12 844	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	3 445	5 016	3 963	8 019	10 464	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
Autriche	1 197	788	699	618	1 705	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
Belgique	3 586	3 708	3 847	4 193	3 519	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	2 428	2 830	3 774	3 873	2 585	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Bulgarie																				
Chypre	3 265	3 941	3 529	3 690	2 959	n/d	n/d	n/d	n/d	16	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
Croatie	1 524	2 296	2 292	1 769	1 408	2078	1 832	1 314	961	769	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Danemark																				
Espagne	n/d	21 231	17 307	14 519	12 289	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	4 389	4 658	2 837	4 242	5 411	99	102	100	159	389
Estonie	66	111	155	268	196	n/d	347	397	396	310	7	8	29	17	23	0	2	15	11	6
Finlande	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	233	304	320	342	318	1	82	119	158	111	187	222	201	184	207
France	8 517	6 355	6 260	6 085	7 200	2 035	3 515	4 589	3 897	3 127	4 713	6 839	6 824	5 492	5 423	1 383	376	421	628	708
Grèce	n/d	8 741	6 798	8 780	12 818	n/d	1 847	4 236	648	162	337	249	966	186	n/d	n/d	511	6 324	9 157	7 357
Hongrie	563	738	1 231	599	1 121	n/d	n/d	3	5	8	426	350	415	353	491	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
Irlande	343	280	302	209	114	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	85	73	90	86	50	217	237	246	272	135
Italie																				
Lettonie	94	54	57	33	103	104	1 004	2 010	2 047	1 459	16	73	89	82	94	9	32	24	21	25
Lituanie	137	125	236	279	362	21	29	1 459	1 472	1 886	55	47	65	43	66	4	6	14	8	21
Luxembourg	37	26	142	84	153	5	13	125	45	23	8	433	1 467	479	305	104	101	97	116	186
Malte	231	128	266	71	98	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	5	2	0	5	6	37	29	39	50	69
Pays-Bas ⁸⁵	1 715	1 375	1 385i	1 140	995	460	330	280	330	375	1 540	1 470	975	645	640	480	910	1 025	1 340	1 160

⁸⁴ Les données sur l'ARV en Allemagne intègrent uniquement les retours volontaires effectués dans le cadre du principal programme national REAG/GARP. Les programmes nationaux d'ARV spécifiques ne sont pas inclus bien que les estimations suggèrent qu'un nombre élevé (à quatre chiffres) de retours volontaires assistés supplémentaires aient été réalisés au cours de ces dernières années par le biais de ces programmes.

⁸⁵ a. La police et KMar sont chargés de remettre les ressortissants de pays tiers en séjour irrégulier qu'ils découvrent au Service de rapatriement et de départ (DT&V). Seul le nombre de départs des ressortissants de pays tiers remis par ces acteurs au DT&V est indiqué ici. Les ressortissants de pays tiers découverts comme séjournant illégalement aux Pays-Bas ne sont pas tous remis au DT&V. Ainsi, les ressortissants de pays tiers qui font l'objet d'une interdiction d'entrée à la frontière et qui, lorsqu'ils sont contrôlés, sont en possession d'un document de voyage valide, peuvent être immédiatement éloignés par la police ou KMar.

b. Il n'est pas possible de faire la distinction entre les ressortissants de pays tiers retournant volontairement dans le délai fixé à cet effet par la décision en matière de retour. Retour volontaire, départ après remise au DT&V par la police ou KMar.

États (membres)	a. Retours forcés					b. Départs volontaires					c. Retours volontaires assistés					d. Retours assortis d'une ARVR				
	2010	2011	2012	2013	2014	2010	2011	2012	2013	2014	2010	2011	2012	2013	2014	2010	2011	2012	2013	2014
Pologne	3328	625	512	1223	901	n/d	4355	5379	5112	6599	1647	1164	764	1994	1502	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
Portugal																				
République slovaque	643	234	149	229	275	n/d	155	147	110	361	85	66	23	19	27	42	29	31	31	30
République tchèque	727	326	262	185	175	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	221	207	223	148	169	0	0	9	10	13
Roumanie																				
Royaume-Uni ⁸⁶	12 649	12 666	11 994	10 066	8 963	26 866	26 209	29 547	31 735	25 815 (p)	4 539	3 119	3 693	4 286	2 403	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Slovénie	220	153	205	164	162	n/d	n/d	n/d	629	668	19	16	11	20	17	0	5	3	3	6
Suède	2 654	3 127	3 501	4 055	3 580	12 177	10 714	12 988	10 611	8 006	12 177	10 714	12 988	10 611	8006	454	70	0	50	243
Norvège	1 543	1 983	1 959	2 547	1 977	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	1 446	1 807	1 742	1 892	1 622	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a

Notes explicatives :

Source : rapports nationaux, contenant également des explications sur les données nationales.

a. Retours forcés : nombre de ressortissants de pays tiers quittant physiquement le territoire d'un État membre, sur la base d'une décision de retour⁸⁷.

c. NB : si un ressortissant de pays tiers fait l'objet d'une interdiction d'entrée sur le territoire ou n'obtient pas le renouvellement de son titre de séjour, une obligation de quitter le territoire lui est remise. Le retour immédiat de ces migrants n'est pas intégré dans les chiffres présentés ici sur le retour volontaire.

⁸⁶ L'éloignement est effectif lorsqu'il est établi qu'une personne a enfreint les lois britanniques en matière d'immigration et ne détient plus de titre de séjour valide pour rester Royaume-Uni. Le Ministère de l'Intérieur britannique procède à son éloignement pour s'assurer que l'individu quitte le territoire. Les individus en procédure Dublin II éloignés conformément à l'article 4.4 ne sont pas intégrés aux statistiques liées à l'article 7.1.b. Les notifications multiples adressées à une même personne au cours d'une année ne sont pas comptabilisées. Il est pour l'heure impossible de garantir la qualité de cette information en vertu des protocoles relatifs aux statistiques nationales. Les chiffres recueillis dans les ports n'ont pas été pris en compte. Les données incluent les migrants et les personnes qui sont à leur charge, comptabilisés individuellement. Les données diffèrent de celles publiées par le Ministère de l'Intérieur britannique notamment en raison de l'intégration des ressortissants de l'UE retournés dans ces dernières statistiques et l'exclusion de ces personnes dans les données du présent tableau. Le nombre de ressortissants de l'UE retournés a augmenté année après année sur cette période (d'environ 1 000 personnes en 2010 à environ 3 000 en 2014).

Les départs volontaires comprennent les personnes ayant quitté le territoire après avoir notifié leur départ volontaire au Ministère de l'Intérieur, les chiffres provenant des contrôles à l'embarquement ou des recoupements des données du Ministère de l'Intérieur et les retours volontaires assistés (les retours volontaires assistés intègrent les données des programmes d'ARVR, les programmes d'ARV pour les familles et les enfants et les programmes d'ARV pour les migrants en séjour irrégulier. Les personnes bénéficiant d'un programme d'ARV géré par Refugee Action (ou par l'OIM avant avril 2011) peuvent être des personnes ayant obtenu une ARV soit à leur arrivée soit lorsque l'application de la décision d'éloignement. Les individus en procédure Dublin II éloignés conformément à l'article 4.4 ne sont pas intégrés aux statistiques liées à l'article 7.1.b. Les notifications multiples adressées à une même personne au cours d'une année ne sont pas comptabilisées. Il est pour l'heure impossible de garantir la qualité de cette information en vertu des protocoles relatifs aux statistiques nationales. Les chiffres recueillis dans les ports n'ont pas été pris en compte. Les données incluent les migrants et les personnes qui sont à leur charge, comptabilisés individuellement. (p) les données 2014 sont provisoires ; un nombre significatif de départs volontaires identifiés grâce au recoupement des données des systèmes du Ministère de l'Intérieur britannique, et font généralement l'objet d'une réévaluation à la hausse car les vérifications concernant les voyageurs sont effectuées après le départ. Les données seront révisées en août 2015.

c. « Les retours volontaires assistés » intègrent les données des programmes d'ARVR, les programmes d'ARV pour les familles et les enfants et les programmes d'ARV pour les migrants en séjour irrégulier. Les personnes bénéficiant d'un programme d'ARV géré par Refugee Action (ou par l'OIM avant avril 2011) peuvent être des personnes ayant obtenu une ARV soit à leur arrivée soit lorsque l'application de la décision d'éloignement. Les individus en procédure Dublin II éloignés conformément à l'article 4.4 ne sont pas intégrés aux statistiques liées à l'article 7.1.b. Les notifications multiples adressées à une même personne au cours d'une année ne sont pas comptabilisées. Il est pour l'heure impossible de garantir la qualité de cette information en vertu des protocoles relatifs aux statistiques nationales. Les chiffres recueillis dans les ports n'ont pas été pris en compte. Les données incluent les migrants et les personnes qui sont à leur charge, comptabilisés individuellement.

⁸⁷ Décision ou acte de nature administrative ou judiciaire déclarant illégal le séjour d'un ressortissant de pays tiers et imposant ou énonçant une obligation de retour.

b. Départs volontaires : nombre de ressortissants de pays tiers retournant volontairement dans le délai imparti à cet effet par la décision de retour⁸⁸.

c. Retours volontaires assistés : nombre de ressortissants de pays tiers en séjour irrégulier retournant dans leur pays d'origine par l'intermédiaire d'un dispositif d'ARV.

d. Retours accompagnés d'un ARVR : nombre de ressortissants de pays tiers en séjour irrégulier retournant dans leur pays d'origine par l'intermédiaire d'un dispositif d'ARVR (aide au retour volontaire et à la réinsertion) – lorsque le programme diffère de l'ARV (c).

n/d: *non disponible*

n/a: *non applicable*

(p) = *données provisoires*

Tableau A.2.b Statistiques nationales sur le nombre de ressortissants de pays tiers qui ne sont pas en contact avec les autorités nationales, par an et par type de migrant

États (membres)	a. Ressortissants de pays tiers en fuite					b. Entrées clandestines				
	2010	2011	2012	2013	2014	2010	2011	2012	2013	2014
Allemagne	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
Autriche ⁸⁹	2 964	2 367	2 625	3 601	4 557	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
Belgique	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
Bulgarie										
Chypre	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
Croatie	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
Danemark										
Espagne	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
Estonie	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Finlande	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
France	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
Grèce	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
Hongrie	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
Irlande	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
Italie										
Lettonie	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
Lituanie	280	255	397	110	152	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Luxembourg	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
Malte	n/d	n/d	n/d	700	900	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
Pays-Bas	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d

⁸⁸ Conformément aux dispositions de la directive 2008/52/CE (Directive "retour"), le délai est de 30 jours. L'Irlande et le Royaume-Uni n'étant pas parties à la directive, ils ne sont pas liés par elle et peuvent donc imposer d'autres délais en matière de départ volontaire.

⁸⁹ Les chiffres ne concernent que les demandeurs d'asile en fuite et non l'ensemble des ressortissants de pays tiers.

États (membres)	a. Ressortissants de pays tiers en fuite					b. Entrées clandestines				
	2010	2011	2012	2013	2014	2010	2011	2012	2013	2014
Pologne	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
Portugal										
République slovaque	n/d	251	310	227	236	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
République tchèque	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
Roumanie										
Royaume-Uni ⁹⁰	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
Slovénie	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
Suède	2 957	2 735	4 903	6 272	8 159	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
Norvège	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d

Notes explicatives :

Source : rapports nationaux.

a. ressortissants de pays tiers en fuite : nombre de migrants en situation irrégulière auparavant connus des autorités mais dont le lieu de résidence leur est désormais inconnu.

b. entrées clandestines : nombre de migrants en situation irrégulière dont le lieu de résidence n'a jamais été connu des autorités.

n/d : *non disponible*

n/a : *non applicable*

⁹⁰ Lorsqu'une décision de retour est prononcée au Royaume-Uni, son contenu dépend des circonstances dans lesquelles elle est prise. Cet aspect, avec d'autres, était en cours de modification au moment de la rédaction du rapport (juin 2015), conformément à la Loi sur l'Immigration de 2014. La décision était à ce moment là généralement accompagnée d'informations sur le départ volontaire et l'ARV ainsi que les coordonnées des différents acteurs en charge de l'ARV.

Tableau B.1 Aperçu des informations relatives au retour volontaire fournies par les États membres et la Norvège au moment de la décision en matière de retour

États (membres)	Période de départ volontaire	Possibilité d'aide au retour volontaire (ARV)	Information sur le dispositif d'ARV	Critères d'éligibilité à l'AVR	Coordonnées d'accès à l'ARV	Coordonnées des ONG
Allemagne ⁹¹	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Autriche	✓	✓	✓		✓	✓
Belgique	✓	✓	✓		✓	
Bulgarie						
Chypre	✓					
Croatie						
Danemark						
Espagne	✓					
Estonie	✓					
Finlande	✓	✓	✓		✓	
France	✓	✓	✓	✓	✓	
Grèce	✓					
Hongrie	✓	✓	✓	✓	✓	
Irlande	✓	✓			✓	
Italie						
Lettonie	✓	✓				
Lituanie	✓				✓	
Luxembourg	✓	✓	✓	✓	✓	
Malte	✓					
Pays-Bas	✓	✓			✓	
Pologne	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Portugal						
République slovaque	✓	✓	✓	✓	✓	
République tchèque	✓	✓			✓	✓
Roumanie						

⁹¹ En **Allemagne**, la décision de retour incombe à chaque autorité chargée de l'immigration ; aucune information généralisable n'existe sur le fait que les autorités fournissent chacune des informations sur les programmes d'ARV(R) lorsqu'une décision de retour est prononcée. Néanmoins, une exception existe lorsqu'une demande de protection internationale est rejetée : dans ce cas, l'Office fédéral de l'immigration et des réfugiés diffuse un dépliant contenant les informations nécessaires sur les différents programmes d'ARV(R) à tous les demandeurs déboutés.

États (membres)	Période de départ volontaire	Possibilité d'aide au retour volontaire (ARV)	Information sur le dispositif d'ARV	Critères d'éligibilité à l'AVR	Coordonnées d'accès à l'ARV	Coordonnées des ONG
Royaume-Uni	✓	✓			✓	✓
Slovénie	✓	✓				
Suède	✓	✓	✓			
Norvège	✓				✓	✓