

# SYNTHESE du diagnostic sur l'accueil et l'accompagnement des migrants dans les Côtes d'Armor en 2017



Conduite de l'enquête et rédaction par  
Sandrine Dupé et Marie Tanguy.

IREPS Bretagne

## REMERCIEMENTS

La réalisation de ce diagnostic a été rendue possible grâce à l'intervention et à la collaboration de nombreux partenaires. L'Agence Régionale de Santé a permis sa réalisation en finançant le temps de travail nécessaire à sa mise en œuvre. Le réseau Louis Guilloux a pris le temps de collaborer avec l'Ireps à plusieurs étapes de la démarche. Enfin, l'implication des professionnels est le fondement de ce travail exploratoire, et de la dynamique locale qui en résulte.



## Contexte du diagnostic

L'Ireps Bretagne a constaté que parmi les professionnels qui accueillent ou accompagnent des migrants, certains exprimaient des questionnements quant à leur pratique, et pouvaient se sentir démunis pour accompagner au mieux ces personnes.

Depuis 2015, le département des Côtes d'Armor a connu un fort afflux de migrants, ce qui a mis sous tension des dispositifs dédiés à leur accueil. Cela a conduit à un bouleversement des pratiques des professionnels qui travaillent dans ces structures.

De janvier à mai 2017, un diagnostic a été réalisé auprès de 36 professionnels de 12 structures du social, du médico-social et du médical des Côtes d'Armor susceptibles d'accueillir des personnes étrangères dans leurs structures. L'objectif était de :

- mettre en évidence les problèmes, les attentes, les expériences et les ressources des professionnels qui travaillent auprès des migrants sur le territoire
- proposer aux professionnels des ressources permettant d'améliorer leurs pratiques auprès de ce public.

Le 23 mai 2017, une réunion regroupant 24 professionnels a été organisée, pour restituer les premiers résultats, et pour travailler à l'élaboration de pistes d'action à mettre en œuvre sur le territoire pour faciliter l'accueil et l'accompagnement des migrants.



## Synthèse et pistes d'action

Les migrants constituent pour les professionnels de la santé et du social qui les accompagnent un public spécifique. Leur statut administratif, les barrières linguistiques et culturelles, le cumul de plusieurs formes de précarité, rendent difficile leur accès au système de droit commun de la santé, et nécessitent une prise en charge sociale et médicale pluridisciplinaire et souvent spécifique. L'exil et les conditions de l'exil ont un effet notable sur la santé mentale des migrants, ce qui questionne sur la prise en charge possible de ces personnes sur un territoire où les ressources sont limitées pour accompagner les personnes dans leur résilience. Par ailleurs, les spécificités linguistiques et culturelles sont autant de filtres qui mettent une distance entre les professionnels et les migrants. Ces barrières engagent professionnels et migrants à développer des ressources particulières.

Le sentiment d'urgence et de crise est prégnant dans les entretiens menés auprès des professionnels qui accueillent le plus de migrants. Les structures qui accueillent régulièrement ce public ont vécu en peu de temps des changements politiques qui ont impacté leurs pratiques de diverses manières. La réforme du droit d'asile a restructuré l'accueil des demandeurs d'asile à l'échelle nationale et dans le département, et la crise de Calais a multiplié les arrivées dans les Côtes d'Armor. Là où l'accueil et l'accompagnement des migrants était polarisé sur le territoire de Saint Brieuc, il se trouve dorénavant redistribué sur plusieurs villes du département, de manière transitoire ou plus pérenne. Il en résulte à la fois un quotidien sous tension, mais aussi une forte adaptation des pratiques et une restructuration active du réseau.

Les spécificités du public des migrants et le contexte de crise ont des effets notables sur les pratiques des professionnels. Pour s'adapter, les professionnels élaborent un ensemble de stratégies : le fonctionnement des structures d'accès aux soins et aux droits sociaux est adapté, des outils de traduction répondant à leurs missions sont mis en place, des partenariats sont engagés pour faciliter les parcours des migrants, etc. Mais les pratiques professionnelles elles-mêmes sont également interrogées : comment adapter ses pratiques à l'urgence et à un nouveau public, comment prendre en compte les différences culturelles, sont autant d'interrogations qui ressortent du diagnostic. La question de la juste distance professionnelle, et des modalités d'interactions sont au cœur des préoccupations.

En plus d'une réflexivité personnelle nécessaire, les professionnels se saisissent d'espaces et de temps de réflexivité collective pour prendre du recul et à adapter leurs pratiques. Les réseaux inter-structures et intersectoriels sont considérés comme vitaux, et mériteraient d'être améliorés pour faciliter les parcours des migrants.

En s'appuyant sur les résultats du diagnostic, et sur les propositions faites par des professionnels, un ensemble de pistes d'action est proposé ci-dessous.



## Coordination

### **Constat : Des réseaux à consolider**

Aujourd'hui, les réseaux sont partiellement consolidés, *via* des conventions et des dynamiques partenariales, mais certaines structures se sentent encore isolées. De plus, l'augmentation des lieux d'accueil pour demandeurs d'asile démultiplie le nombre d'acteurs devant apprendre à travailler ensemble.

#### **Pistes d'action :**

- Mettre en lien les professionnels au cours de soirées d'information, de temps d'analyse de pratiques

### **Constat : Des ressources à mutualiser**

Le diagnostic met en évidence la forte propension des professionnels et des structures à s'adapter à ce nouveau public, et aux contraintes institutionnelles que posent leur accueil et leur accompagnement. Toutefois, il ressort que les ressources mobilisées et développées par certains professionnels ne sont pas toutes mutualisées, et mériteraient d'être mises en commun

#### **Piste d'action :**

- Rendre accessibles les ressources collectées et produites par les professionnels

## Pratiques professionnelles

### **Constat : Des barrières linguistiques et culturelles à dépasser**

Les professionnels sont amenés à dépasser des barrières linguistiques et culturelles pour accompagner et soigner au mieux les migrants. Cela induit un ensemble de changements dans les pratiques : introduction de tierces personnes dans des relations habituellement duales, accompagnement différé dans le temps, acquisition de compétences de communication interculturelle.

#### **Pistes d'action :**

- Accompagner les professionnels et les structures vers une appropriation de l'interprétariat professionnel  
- Former à la communication interculturelle  
- Proposer des temps d'analyse de pratiques

### **Constat : Une complexité administrative qui impacte l'accompagnement**

Les changements de statuts administratifs consécutifs aux changements législatifs comme aux évolutions inhérentes aux parcours des migrants ont des effets sur l'accès aux dispositifs pour les migrants. Les professionnels doivent ajuster leurs pratiques (réorientation des personnes, recherche de nouvelles solutions...), ce qui implique de connaître les statuts et dispositifs existants.

#### **Piste d'action :**

- Mutualiser les sources d'information et les connaissances au cours de soirées d'informations

### **Constat : Un public vulnérable qui fragilise les professionnels dans leur posture**

La grande vulnérabilité des migrants soulève des interrogations quant à la distance professionnelle et la gestion des émotions dans l'accompagnement.

#### **Piste d'action :**

- S'appuyer sur des temps d'analyse de pratiques pour trouver collectivement des modalités de gestion des émotions et de la distance professionnelle