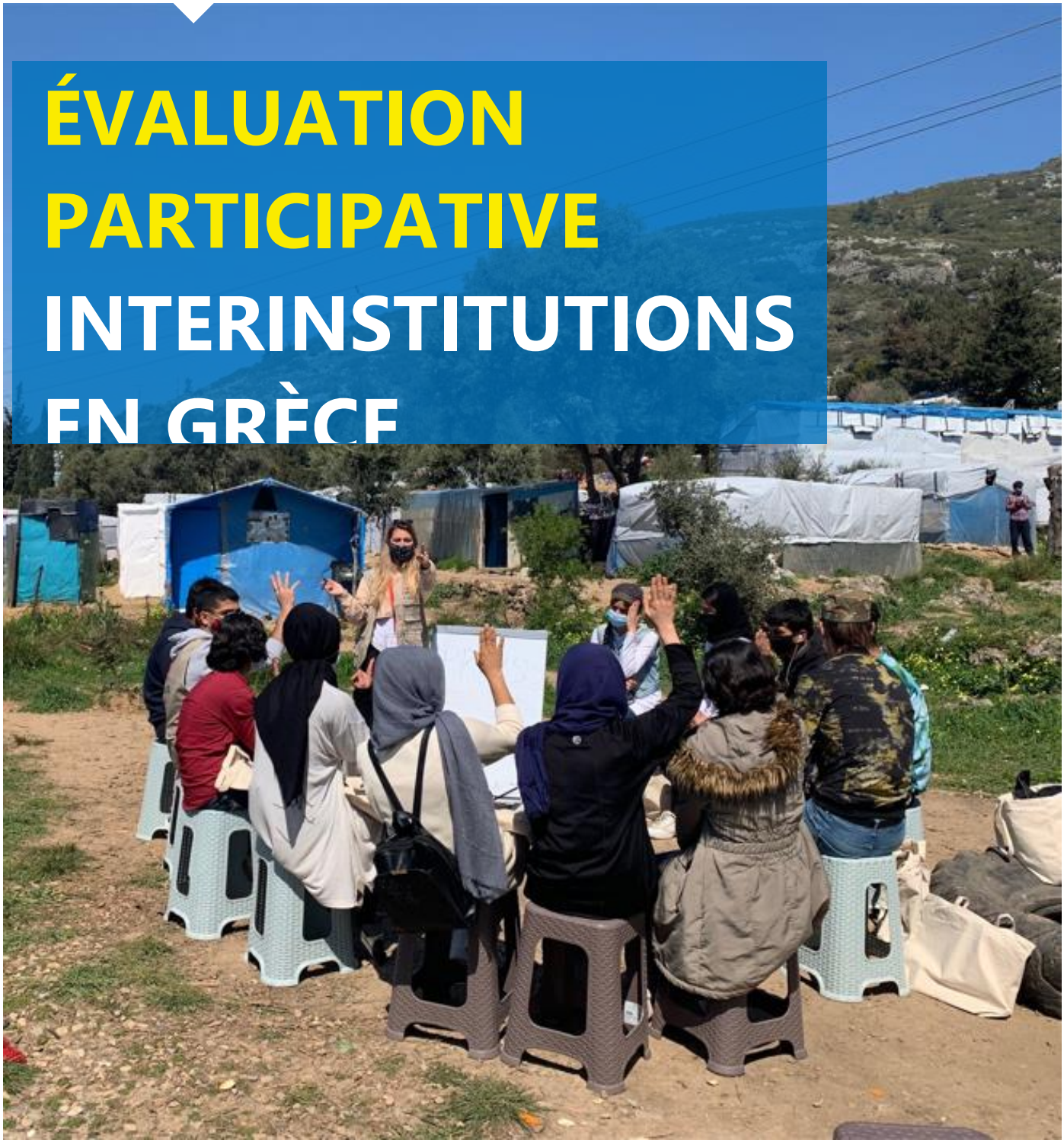
ÉVALUATION PARTICIPATIVE INTERINSTITUTIONS EN GRÈCE



Des enfants réfugiés du centre d'accueil et d'identification de Samos participent à des groupes dirigés par des enfants réfugiés où, avec le soutien du partenaire de mise en œuvre, ils partagent leurs points de vue, échangent des opinions et s'autonomisent, aussi bien eux-mêmes que leurs pairs.
© HCR/Despoina Anagnostou

HCR Grèce

26 juillet – 20 août 2021

Table des matières

Introduction 3
Sécurité, y compris la violence basée sur le genre 6
Réseaux communautaires 7
Informations aux communautés 11
Langue grecque 13
Moyens de subsistance 15
Hébergement 17
Documentation 18
Discrimination 21
Protection de l'enfance 23
Santé 25
Personnes ayant des besoins spécifiques 27
Méthodologie 30
Contexte et démographie 31

Remerciements à tous les contributeurs

IOM UN MIGRATION
ASB Arbeiter-Samariter-Bund
DRC DANISH REFUGEE COUNCIL
EPAPSY
euro relief
icmc
MÉDECINS DU MONDE
RESCUE
METAdrasi
PRAKSIS
SOLIDARITY NOW
Zeuxis
Municipality of Athens through
Municipalities of Heraklion, Chania and Siteia through
Municipality of Ioannina
Municipality of Karditsa through
Αναπτυξιακή Ηρακλείου
avka
Municipality of Larisa through
Municipalities of Thessaloniki, Kalamaria and Neapolis- Sykeon through
Municipality of Trikala through
ΔΗΚΕΑ
REACT
e-trikala

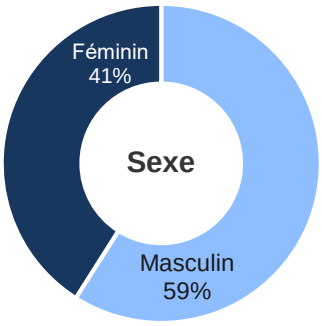


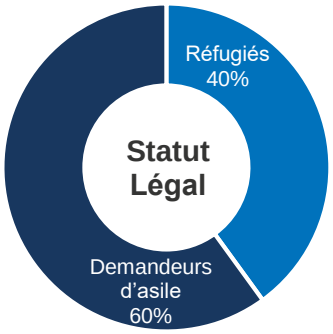
Omar, un demandeur d'asile afghan de vingt-quatre ans, lors d'un cours de grec à l'école de langue grecque de la municipalité de Neapolis-Sykeon. En parallèle, il fréquente un Lycée Professionnel avec une spécialité en Informatique. © HCR/Achilleas Zavallis.

Introduction

Le HCR, l'Agence des Nations Unies pour les réfugiés, ainsi que des agences-sœurs des Nations Unies, des ONG partenaires, des municipalités et des autorités ont discuté avec des réfugiés[1] et des demandeurs d'asile à travers la Grèce pour identifier leurs principales préoccupations et recommandations concernant la protection et l'intégration. Partie intégrante de la programmation du HCR, l'évaluation participative (EP) permet au HCR et à d'autres acteurs d'évaluer les programmes humanitaires existants et d'ajuster les initiatives futures en fonction des commentaires des réfugiés. En 2021, 600 demandeurs d'asile et réfugiés ont participé aux discussions.

Profil des bénéficiaires participant à l'évaluation :





[1] *Dans ce rapport, le terme de « réfugié » est utilisé pour désigner les réfugiés reconnus et les bénéficiaires de la protection subsidiaire.*

Ils résidaient dans des Centres d'Accueil et d'Identification (RIC) sur les îles et à Evros, dans des camps sur le continent ou dans des agglomérations urbaines à travers la Grèce.

Source : HCR
© UNHCR, The UN Refugee Agency

Age et Sexe	# Participants	# Hommes	# Femmes
■ **Adultes**	**442**	250	192
■ **Enfants**	**124**	88	36
■ **Enfants non accompagnés**	**57**	57	-

Groupes de discussion de contexte spécifique

Jeunes :
12 séances avec un total de **59 jeunes** âgés de **18-24 ans**

Personnes ayant des besoins spécifiques :
12 séances avec un total de **64 personnes** ayant des besoins spécifiques, y compris **des personnes âgées**, des personnes vivant avec un **handicap** ou atteints d'une **maladie**

PRINCIPALES CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS FORMULÉES PAR LES RÉFUGIÉS ET LES DEMANDEURS D'ASILE :

- **Les réfugiés reconnus** ont du mal à obtenir des documents clés et à devenir autonomes.
- **Les femmes et les filles** sont confrontées à des dangers spécifiques, qui vont de la vie dans des environnements dangereux aux risques d'exploitation. Dans l'ensemble, les femmes et les filles ont un accès plus limité aux informations, aux services et aux réseaux sociaux.
- **L'apprentissage de la langue grecque** est une condition préalable à l'intégration. Les participants pensent que des cours de grec devraient être proposés aux demandeurs d'asile dès leur arrivée en Grèce.
- **Informations en** personne et sur les réseaux sociaux : il existe des lacunes dans la manière dont les informations sont diffusées aux réfugiés. Les communautés de réfugiés sont les mieux



Un jeune demandeur d'asile est assis à l'extérieur d'une tente où se déroulent les cours de grec pour adultes dans le site de Mavrovouni sur l'île de Lesbos. © HCR/Achilleas Zavallis.

placées pour conseiller sur la manière de combler ces lacunes et sur les canaux de communication à utiliser.



Cécile, demandeuse d'asile et victime de VBG, originaire de la République démocratique du Congo, s'entretient avec le sous-diacre de l'Église catholique de l'Assomption de la Vierge Marie où elle fait du bénévolat chaque semaine pendant la messe dominicale. © HCR/Achilleas Zavallis.

Sécurité, y compris la violence basée sur le genre

Les résidents des RIC dans les îles, les sites continentaux et des zones urbaines, en particulier les femmes et les enfants, **ont exprimé des préoccupations en matière de sécurité, notamment liées à la violence basée sur le genre (VBG)**. Certains réfugiés dans les RIC ont signalé que la sécurité s'était améliorée depuis la réduction de la population des RIC et après la création de zones désignées pour femmes célibataires. Cependant, d'autres ont noté que le fait d'avoir moins de voisins les expose à des risques plus importants, car il n'y a personne pour intervenir la nuit en cas d'attaque lorsqu'il n'y a pas de patrouilles de police nocturnes.

Les femmes et les enfants sont ceux qui sont le plus à risque en raison du manque de sécurité et de protection adéquate contre l'exploitation. Les risques sécuritaires ont été signalés comme les plus graves dans la ville d'Athènes, où les trafiquants de drogue et les trafiquants d'êtres humains cibleraient les populations vulnérables. Les

« Cette initiative [de placer les femmes dans un espace séparé] aurait dû être prise plus tôt. Au lieu de cela, de nombreux incidents ont dû survenir pour que cela se produise - et même alors, la zone était ouverte et des hommes essayaient d'y entrer dans la

facteurs les plus courants qui augmentent le risque de VBG étaient le manque limité ou total d'accès aux moyens de subsistance et/ou à l'aide en espèces, la réponse limitée des autorités, le manque de sécurité, l'incertitude quant à son avenir en raison d'une situation peu claire sur les droits du statut juridique et les conditions de vie inférieures aux normes.

Défis

- L'insécurité due à la violence, à la drogue, à l'alcool, aux trafiquants.
- Peur des représailles et manque de confiance dans la police pour prendre des mesures si la VBG est signalée.
- Peur du retour forcé/de la déportation.
- Manque d'informations sur la manière d'obtenir du soutien en réponse à un incident de VBG.
- Risque élevé de se retrouver sans abri, en grande partie en raison de l'interruption de l'assistance une fois que l'on est reconnu comme réfugié.
- L'accès limité à l'assistance ou à l'emploi peut contraindre les mères célibataires à des mécanismes d'adaptation négatifs pour nourrir leurs enfants, comme

Opportunités

- Les membres de la communauté de réfugiés se soutiennent mutuellement pour prévenir ou répondre aux incidents de sécurité, y compris la VBG.
- Il existe des volontaires réfugiés capables d'informer et de conseiller leurs pairs sur la VBG et sur les services de réponse disponibles.

RECOMMANDATIONS DES RÉFUGIÉS

- Pour les sites/RIC, les femmes et les enfants ont demandé des patrouilles de police la nuit, plus d'éclairage et des serrures.
- Justice pour les crimes commis dans les RIC/sites.
- Services de soutien en santé mentale nécessaires car les personnes sont restées longtemps dans les RIC.
- Espace de vie sécuritaire femmes/enfants sur place. Allocation de sections réservées aux femmes dans tous les RIC, camps.
- Meilleur accès aux services pour les victimes de VBG, quel que soit leur statut juridique ou leur lieu de résidence.
- Poursuite de l'aide financière et de l'aide au logement jusqu'à ce qu'une alternative soit trouvée (HELIOS, allocation de l'État, emploi).
- Les femmes ont demandé des conseils familiaux, des informations sur la VBG et des informations sur les droits des femmes dans les camps.
- Les femmes ont demandé de l'aide pour déposer une plainte pour VBG au poste de police.
- Des réfugiés doivent être formés pour fournir des informations et du soutien lors de l'orientation des victimes de VBG.
- Recrutement de réfugiés qui sont des professionnels dans les domaines liés à la réponse aux VBG (par exemple, des infirmières, des médecins



Lana, demandeuse d'asile syrienne, fait partie d'une équipe de bénévoles qui aident les victimes de violences sexuelles et domestiques dans le site de Vial, à Chios. © HCR/Achilleas Zavallis.



Volontaires réfugiés au bureau d'information COVID-19 situé dans le site de Mavrovouni à Lesbos. © HCR/Achilleas Zavallis.

Réseaux communautaires

La plupart des communautés ont un certain niveau d'auto-organisation. Cependant, les hommes sont plus susceptibles que les femmes d'être au courant des réunions communautaires et d'y participer. Les femmes, toutes nationalités confondues, ne connaissent pas les réseaux communautaires, à l'exception des femmes vivant dans certains RIC ou sites où des espaces favorables aux femmes ont été créés. Les résidents de l'ESTIA sont plus déconnectés de leurs communautés. Les réfugiés des petites communautés, comme celles de Kos et de Leros, interagissent régulièrement les uns avec les autres, par conséquent le besoin de s'auto-organiser est moins nécessaire.

« Quand j'étais au RIC, tout le monde -femmes et hommes- discutait toujours des problèmes qui touchaient la communauté et essayait de les résoudre. Même s'il y avait un conflit au sein de la communauté ou entre différentes communautés [ethniques/nationales/religieuses], nous essayions de les

Les communautés de réfugiés s'organisent pour s'entraider dans le partage d'informations, la gestion des conflits et la communication avec les autorités et les prestataires de services. Les organisations gérées par des réfugiés (RLOs) dans les centres urbains organisent également des activités permettant aux communautés de socialiser et d'apprendre. Ils fournissent également des vivres et des articles non alimentaires aux ménages vulnérables. De plus, l'aide ciblée aux réfugiés par des particuliers grecs a été mentionnée par

les demandeurs d'asile et les réfugiés dans de nombreux endroits et de diverses nationalités.

Défis

- Les endroits où les populations sont plus petites ou isolées n'ont pas de membres actifs de la communauté.
- Les organisations dirigées par des réfugiés dans les zones urbaines ne sont pas toujours représentatives de communautés entières.
- Les femmes sont moins susceptibles de connaître les réseaux communautaires ou d'y participer.
- Les représentants communautaires autoproclamés peuvent abuser du pouvoir et extorquer la population pour des prestations gratuites de l'État.
- Bien que les relations avec les grecs aient été extrêmement positives, certains répondants ont également fait part d'expériences négatives, ainsi que de difficultés à nouer des liens plus étroits avec

Opportunités

- Les communautés de réfugiés sont actives dans les RIC, les sites et les zones urbaines.
- Les points focaux de confiance des communautés de réfugiés soutiennent la résolution des conflits entre les membres.
- Des particuliers grecs soutiennent effectivement des réfugiés.
- Les demandeurs d'asile et les réfugiés hébergés dans des logements indépendants entretiennent des relations plus étroites avec les communautés grecques locales.
- Il y a des efforts au sein des communautés pour se rencontrer souvent en personne ou maintenir le contact par le biais des réseaux sociaux, échanger des informations et mobiliser le soutien de la communauté pour aider les familles dans le besoin.

RECOMMANDATIONS DES RÉFUGIÉS

- Reconnaître et soutenir les communautés de réfugiés auto-organisées existantes, avec de fréquentes réunions en personne avec la direction du camp ou les autorités municipales.
- Attribuer des espaces séparés/dédiés aux réunions et activités communautaires dans les RIC, les sites, les municipalités.
- Des familles grecques pourraient accueillir des familles de réfugiés, afin de promouvoir la cohésion sociale.
- Reconnaître la capacité de la communauté des réfugiés en matière de gestion des conflits, d'identification et d'orientation de la protection, et de solutions.
- Encourager et soutenir les initiatives et activités communautaires qui favorisent la coexistence



Le HCR soutient un groupe de demandeurs d'asile qui contribuent volontairement à la prévention du COVID-19 à Vial en cousant des masques. © HCR/Achilleas Zavallis



Une équipe mobile s'entretient avec un enfant non accompagné près de la gare de Thessalonique au sujet du Mécanisme d'intervention d'urgence et de l'assistance qu'il fournit aux enfants non accompagnés qui sont soit sans abri, soit vivant dans des conditions précaires. © HCR/Achilleas Zavallis.

Informations aux communautés

La majorité des personnes interrogées ont déclaré ne pas connaître leurs droits, tandis que beaucoup ont déclaré n'avoir reçu **aucune** information à ce sujet. Le manque d'informations sur les droits en Grèce a été signalé de manière systématique dans les RIC, les sites continentaux, les zones urbaines et les zones municipales rurales.

Malgré les efforts du HCR, ses partenaires et d'autres acteurs, le manque de compétences en grec est considéré comme le principal obstacle à l'information. **Les principaux canaux de communication sont les informations fournies en personne par les autres réfugiés, le personnel des ONG, les travailleurs sociaux/avocats, ainsi que les réseaux sociaux.** Les participants ignoraient en grande partie les mécanismes de plainte ou comment signaler un comportement inapproprié du personnel fournissant des services aux demandeurs d'asile et aux réfugiés.

« Pendant que j'étais au RIC, les personnes de mon pays avaient un groupe WhatsApp dans lequel nous bavardions. J'avais l'habitude d'obtenir toutes mes informations par WhatsApp. »

Les moyens de communication préférés, par ordre de préférence, étaient les informations fournies en personne par des réfugiés ou des ONG, les réseaux sociaux, les SMS et les sites Web. WhatsApp est le plus utilisé, suivi de Facebook.

Défis

- Les informations disponibles n'atteignent pas toujours les demandeurs d'asile et les réfugiés et la diffusion de l'information présente des lacunes.
- Les membres analphabètes de la communauté comptent essentiellement sur les autres pour obtenir des informations.
- Les groupes de réseaux sociaux gérés par les communautés ne sont pas toujours fiables et contiennent parfois des informations incorrectes.
- Les groupes WhatsApp de l'OIM/HCR/ESTIA n'informent pas les gens de leurs droits. Les informations portent principalement sur les évolutions.
- Bien que certains réfugiés aient été informés de leurs droits après avoir reçu des décisions positives, il n'était pas clair comment accéder à ces droits.

Opportunités

- Des groupes WhatsApp ad hoc de la communauté des réfugiés existent dans de nombreux endroits, en fonction de la langue/nationalité.
- Les points focaux communautaires de confiance servent de points de référence et le partage d'informations entre les communautés fonctionne bien.
- Les membres de la communauté peuvent soutenir les nouveaux arrivants en leur fournissant des informations sur les procédures, sur leur environnement et en expliquant comment accéder aux services disponibles.
- Les réfugiés qui parlent grec ont une meilleure compréhension de leurs droits.



Des demandeurs d'asile suivent un cours de grec dans le site temporaire de Mavrovouni, sur l'île de Lesbos. © HCR/Achilleas Zavallis.

Langue grecque

La compétence limitée ou totalement absente en grec a été mentionnée comme le principal obstacle à la recherche d'un emploi, d'un logement, à l'accès aux services et à l'autonomie en général.

Les participants ont demandé de manière massive et unanime l'accès aux cours de langue grecque dès leur arrivée en Grèce. En revanche, attendre que les cours de grec commencent après l'octroi du statut de réfugié est considéré comme paralysant et peu propice à l'intégration.

« Si vous ne parlez pas la langue, vous êtes comme un aveugle. Si vous le laissez dans une montagne, il ne pourra pas retrouver son chemin. »

« Souvent, je pense qu'une femme de mon âge ne devrait que s'asseoir tranquillement et prier ; cela dit, tant qu'une personne respire, elle doit continuer à apprendre, donc, je prends mon livre et je vais au parc et je recommence à lire du

Défis

- Accès limité aux cours de grec pour les demandeurs d'asile.
- Les cours de grec en personne ont été interrompus en raison de la pandémie de COVID-19.
- Le manque d'options de garde d'enfants empêche les femmes de suivre des cours de grec.
- Les frais de scolarité exigés dans les instituts de langue officiels dissuadent les réfugiés de s'inscrire aux cours de grec.
- La rotation élevée d'étudiants retarde leur progression vers le niveau intermédiaire.
- Le séjour prolongé dans les RIC et les sites, et l'incertitude quant au statut juridique de chacun affectent la santé mentale et démotivent les réfugiés dans leur apprentissage.

Opportunités

- Les réfugiés hébergés en logements indépendants sont plus susceptibles d'interagir avec les habitants et de pratiquer le grec.
- Les communautés de réfugiés en milieu urbain ont lancé des cours de grec pour les membres de la communauté.
- Volonté des demandeurs d'asile et des réfugiés d'apprendre le grec.

RECOMMANDATIONS DES RÉFUGIÉS

- Des cours de langue grecque devraient être proposés dès l'arrivée en Grèce.
- Des cours professionnels de grec doivent être dispensés par l'État, y compris au niveau municipal.
- Le RIS devrait proposer des cours de grec pour les femmes dans des espaces adaptés aux femmes dans les RIC et les sites, en offrant une garderie d'enfants adjacente à la salle de classe.
- Les organisations dirigées par des réfugiés en milieu urbain doivent être soutenues pour dispenser des cours de grec et accueillir des garderies.
- Accès à l'éducation formelle pour adultes et enfants, y compris des cours de langue grecque.
- La Grèce doit suivre l'exemple d'autres États européens, en proposant des cours de langue et en enseignant des compétences, pour que les gens soient utiles à la société.
- Mettre en place des cours de langue grecque par Internet en cas de restrictions liées au COVID-19,



Une enseignante à l'école de langue grecque de la municipalité de Neapolis-Sykeon lors d'un cours en ligne avec ses élèves. © HCR/Achilleas Zavallis.



Boye, un réfugié originaire du Ghana, est arrivé en Grèce en tant qu'enfant non accompagné en 2018 ; il étudie actuellement les sciences biomédicales à Deree, l'American College of Greece. © HCR/Achilleas Zavallis

Moyens de subsistance

La majorité des participants ont signalé que seul le travail informel leur était proposé et que même les réfugiés ayant des compétences ne travaillaient pas dans leur profession.

Les opportunités de travail sont identifiées par les réseaux communautaires, y compris les intermédiaires, par les recommandations des gestionnaires de sites, par les réseaux sociaux, mais aussi en attendant sur les places publiques pour des opportunités de travail journalier.

« Depuis deux mois, je ne reçois plus d'aide financière. Je n'ai plus d'options. Je vais ramasser des bouteilles en plastique avec mes enfants, juste pour survivre. »

« Nous sommes nombreux à être enseignants, mais nos diplômes ne sont pas reconnus. De nombreux réfugiés de notre communauté travaillent dans des restaurants. »

Défis

- Connaissance limitée de la langue grecque.
- Manque de garde d'enfants pour les mères.
- Exploitation au travail, conditions de travail inférieures aux normes, longues heures, pas de contrat de travail.
- Discrimination et racisme.
- Manque d'opportunités et de certifications pour travailler dans sa propre profession.
- Obstacles bureaucratiques et financiers à ouvrir sa propre entreprise.
- Manque de documentation pour le travail légal.
- Manque de réseau pour trouver du travail.
- Manque d'opportunités de formation professionnelle.
- Certains réfugiés travaillent pour de la nourriture, pas pour un salaire.
- Manque d'informations sur les droits du travail, les emplois disponibles et les obligations.

Opportunités

- Les réfugiés et les demandeurs d'asile ont des compétences et des qualifications qui pourraient combler des lacunes dans plusieurs secteurs en Grèce tels que le tourisme, l'agriculture, la construction.
- Les réfugiés et les demandeurs d'asile sont disposés à travailler et à devenir autonomes.
- Les membres de la communauté partagent des informations sur les offres d'emploi et les conditions d'emploi.
- Les réfugiés en logement indépendant sont suffisamment autonomes pour s'adresser aux services compétents.
- Certains réfugiés ont pu créer des entreprises.
- Des opportunités d'emplois saisonniers existent dans les secteurs de l'agriculture et du tourisme.

RECOMMANDATIONS DES RÉFUGIÉS

- Offrir des cours de langue grecque, avec une flexibilité dans les horaires et les modalités ou des cours de grec spécifiques à un secteur.
- Des kiosques d'information dans les RIC et les sites sur les emplois disponibles en fonction des compétences et des qualifications ; soutien CV ; opportunités d'emploi disponibles sur le marché local.
- Fournir des informations sur les droits du travail, la documentation nécessaire pour accéder au marché du travail, la protection des réfugiés contre l'exploitation au travail et aider les réfugiés à trouver un travail légal.
- Garderie ou accès à la garderie pour les femmes avec enfants, ou soutien à la scolarisation des enfants, pour permettre aux mères célibataires de travailler.
- Accompagner les réfugiés dans la certification des qualifications, la validation des diplômes, la certification des compétences.
- Le soutien des services sociaux (travailleurs sociaux) pour être plus accessible et soutenir l'accès des réfugiés au marché du travail.
- Une vision claire de ce qui est nécessaire sur le marché, afin que toute tentative de création d'entreprise soit durable.
- Formation professionnelle (dans un pôle communautaire, inclure des réfugiés en tant que formateurs) et cours de compétences techniques délivrant une certification.



Adjara, une réfugiée ivoirienne, rencontre son consultant en employabilité au Blue Refugee Centre de Thessalonique. © HCR/Achilleas Zavallis.



Ahmad Zakit, un demandeur d'asile afghan de 39 ans, pose pour un portrait avec sa famille de six membres dans leur maison ESTIA à Tripoli.
© HCR/Socrates Baltagiannis

Hébergement

Les participants ont trouvé extrêmement difficile de trouver et de conserver un logement abordable, même via HELIOS. Beaucoup ont trouvé un logement grâce à d'autres membres de la communauté. Être autonome et connaître le grec sont des conditions préalables pour trouver et conserver un logement, et un soutien est demandé pour relier les réfugiés à des moyens de subsistance afin qu'ils puissent payer un loyer et être autonomes.

« Une femme célibataire sans logement court un risque élevé. Pour vivre de manière indépendante, nous avons besoin d'environ 1 000 euros par mois [mais] nous pouvons nous permettre des appartements pour environ 200 euros de loyer. (...) Quand les propriétaires comprennent que nous sommes des réfugiés, ils demandent des prix plus élevés. Ils croient que c'est une organisation qui va

Défis

- Communication avec les propriétaires.
- Absence de la documentation nécessaire.
- Discrimination par les propriétaires.
- Risque de sans-abrisme suite à l'octroi de statut / sortie d'HELIOS.
- Prix élevés des appartements alors que les salaires sont bas.
- Manque de moyens pour couvrir les charges initiales des loyers (caution, agents).
- L'autonomie est une condition préalable à un logement stable, mais il y a un manque de soutien de l'État.
- L'interruption de l'assistance en espèces dès l'octroi du statut de réfugié signifie que de nombreuses familles sont démunies et vivent de manière informelle dans des RIC et des sites.

Opportunités

- Les réfugiés autonomes ont pu trouver un logement.
- Les membres de la communauté s'entraident pour trouver un logement.

RECOMMANDATIONS DES RÉFUGIÉS

- Développer des services de logement avec services de soutien qui facilitent la communication pour trouver des appartements.
- Fourniture d'une assistance individualisée pour accéder à la documentation nécessaire à la recherche d'un emploi, afin d'obtenir la capacité financière de s'héberger par ses propres moyens.
- Des grecs pourraient accueillir des réfugiés.
- HELIOS pour faciliter la cohabitation des bénéficiaires.





Abdul Basir Qasemi, un demandeur d'asile de 53 ans originaire d'Afghanistan, prend une photo de ses enfants alors qu'ils détiennent leurs mentions honorables en grec et en anglais, au centre d'apprentissage et d'éducation - SOS Children's Village, dans la ville d'Héraklion en Crète. © HCR/Socrates Baltagiannis

Documentation

Les participants étaient pour la plupart –mais pas toujours– au courant des exigences de base en matière de documentation telles que le numéro d'identification fiscale (AFM), le permis de séjour et l'AMKA ou le PAAYPA pour les soins de santé.

Cependant, ils ignoraient en grande partie les prestations sociales de l'État, leurs droits d'accès aux prestations sociales de l'État ou les procédures pour y accéder. L'absence d'adresse physique, la méconnaissance de la langue grecque et d'autres problèmes ont été mentionnés comme les principaux obstacles à l'obtention des documents.

> ***« Nous ne savons rien des prestations. Nous manquons d'informations sur la délivrance de documents et l'accès aux prestations. Après avoir obtenu le permis de séjour, nous les examinerons. »***

Défis

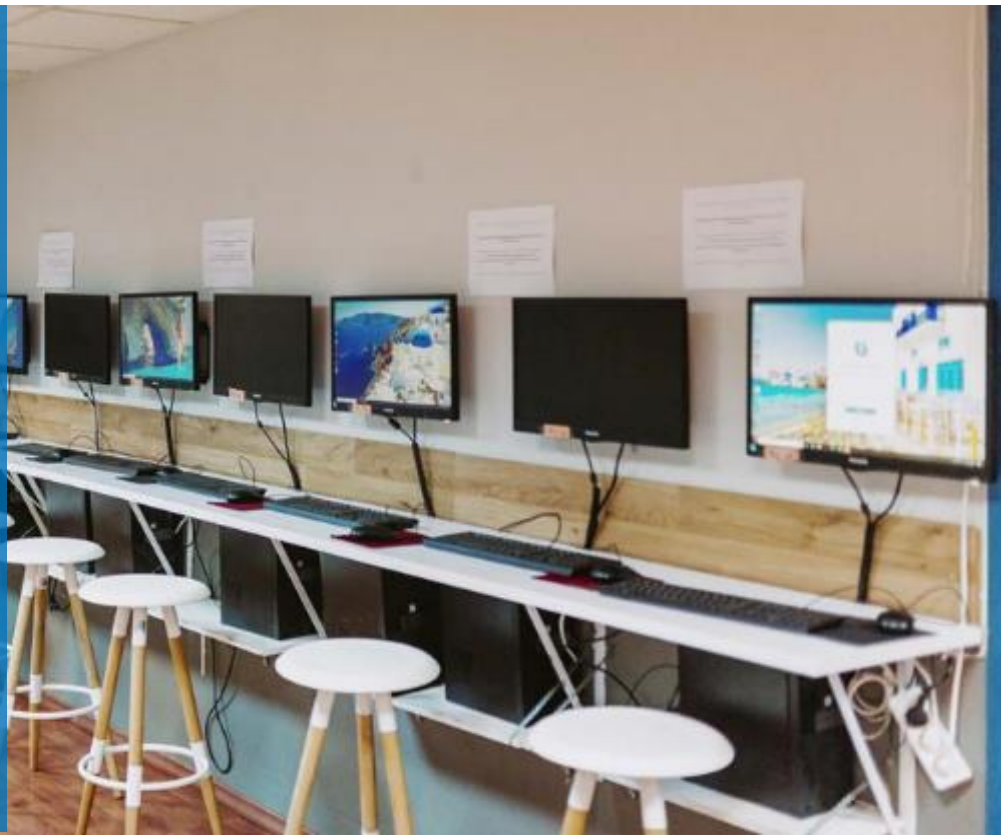
- Barrière linguistique dans les services publics.
- Absence d'adresse physique.
- Les lacunes dans les services pendant la pandémie de COVID-19 ont entraîné des retards dans la délivrance de documents, y compris le renouvellement des documents légaux par le Service d'Asile, les permis de séjour et les titres de voyage.
- Changements fréquents des lois, plusieurs interprétations de la loi et différences dans la mise en œuvre. Pas de messages clairs des services publics.
- Longues procédures d'accès au permis de séjour, aux titres de voyage, aux prestations de l'État.
- La procédure de naturalisation est très lourde, longue et exigeante.

Opportunités

- Les réfugiés autonomes ont pu obtenir la documentation.
- Les permanences téléphoniques des services de l'État existent (EODY, bureau des impôts) et pourraient être renforcées pour orienter les réfugiés.

RECOMMANDATIONS DES RÉFUGIÉS

- Offrir une aide individualisée aux réfugiés pour accéder aux documents –une condition préalable à l'emploi.
- Séances d'information ciblées et régulières pour les réfugiés, y compris un livret sur les allocations sociales et autres allocations de revenu de vulnérabilité.



Un point d'accès Internet à l'intérieur du Blue Refugee Centre à Thessalonique qui fournit une assistance complète aux réfugiés et demandeurs d'asile dans la région élargie de Thessalonique dans le nord de la Grèce, y compris des services d'employabilité, d'éducation non formelle et d'activités récréatives, de médiation culturelle, de conseil juridique et de soutien psychosocial. © HCR/Achilleas Zavallis.



Enfants non accompagnés vus dans un parc près de la gare de Thessalonique. © HCR/Achilleas Zavallis.

Discrimination

Au cours de l'évaluation participative, les individus ont souvent fait référence à la discrimination ainsi qu'à la violence physique. **Ils ignoraient en grande partie leurs droits ou leur droit de signaler les crimes motivés par la haine.**

La discrimination et le racisme ont été signalés dans diverses situations de la vie quotidienne, par exemple lors de la recherche d'un logement, d'un emploi, lors de l'accès aux services, dans les transports publics, à l'école et dans les magasins. Les femmes portant le voile auraient été ciblées de manière disproportionnée. La discrimination policière à l'encontre des réfugiés a également été fréquemment évoquée.

« Il y a beaucoup de discrimination sur l'île, de nombreux magasins, kiosques, restaurants refusent de nous vendre des marchandises ou de nous servir, ils disent « fyge, fyge ». La dame albanaise qui travaille au kiosque appelle (le restaurant) et passe la commande pour nous, pour manger du souvlaki. »

Défis

- Discrimination quotidienne à l'égard des réfugiés dans divers secteurs de services et dans la vie de tous les jours.
- Médias et rhétorique politique sur les réfugiés négatifs, affectant l'opinion publique.
- Peu de réfugiés et d'organisations connaissent le Réseau d'enregistrement de la violence raciste.

Opportunités

- Les réfugiés souhaitent interagir avec la communauté d'accueil et avoir des relations pacifiques.
- L'existence du Réseau d'enregistrement de la violence raciste.
- Les réfugiés pensent que la discrimination et le racisme diminueraient s'ils parlaient le grec.



RECOMMANDATIONS DES RÉFUGIÉS

- Organiser des discussions entre les réfugiés et la communauté d'accueil pour renforcer la sensibilisation et la compréhension mutuelle.
- Changement dans la rhétorique de l'État grec et des médias décrivant les réfugiés de manière négative.

Enfant non accompagné vu dans un parc près de la gare de Thessalonique. © HCR/Achilleas Zavallis.



Deux jeunes demandeurs d'asile afghans pêchent au bord de la mer dans le site temporaire de Mavrovouni à Lesbos. © HCR/Achilleas Zavallis.

Protection de l'enfance

Les enfants ont fait part de préoccupations concernant leur sûreté et leur sécurité, souvent liées aux mauvaises conditions de vie dans les sites de l'État et au comportement du personnel des forces de l'ordre. En revanche, de meilleures conditions de vie ont été signalées par les enfants non accompagnés (UAC) vivant dans des foyers ou dans des appartements de vie autonome assistée (SIL).

« Il y a un grand problème de criminalité et de vol au camp, nous avons constamment peur et nous ne savons pas si nous devons cacher nos effets personnels dans la tente ou les emporter avec nous », « J'ai peur parce qu'il n'y a pas de lumière : la nuit il fait noir partout et il y a beaucoup de criminalité et de violence. »

Les difficultés d'accès aux services ont également été signalées comme l'un des principaux défis auxquels sont confrontés les enfants et leurs familles, avec un accent particulier sur la santé et l'éducation. De nombreux enfants ont déclaré ne pas pouvoir aller à l'école en raison d'obstacles bureaucratiques. Les enfants ont souligné comment ces facteurs, ainsi que le manque de certitude quant à leur avenir lié

aux longues procédures d'asile, ont pesé sur leur santé mentale,

provoquant des symptômes d'anxiété, de stress, d'insomnie,

Défis

- Les barrières linguistiques ont été aggravées par le manque d'interprètes dans les services publics et la connaissance limitée ou nulle du grec ou de l'anglais parmi les communautés de réfugiés.
- Les mauvaises conditions de vie dans les camps d'État et l'incertitude quant à l'avenir conduisent de nombreux enfants au désespoir ; ils se se sentent coincés dans les limbes et perdent leur motivation.
- La solution à plusieurs problèmes soulevés par les enfants nécessite une action principalement de la part des autorités. Les enfants ont cependant le sentiment qu'ils n'ont que peu ou pas de voix ou d'influence à ce sujet.
- En ce qui concerne l'éducation, le soutien de l'État pour aider les réfugiés à accéder à l'éducation formelle est limité. La plupart des écoles du centre d'Athènes fonctionnent à pleine capacité et il n'y a pas d'alternative. En conséquence, les enfants ne vont pas à l'école.

Opportunités

- La nomination du Secrétaire spécial pour la protection des mineurs non accompagnés (SSPUAM), l'abolition de la détention préventive des enfants non accompagnés et d'autres évolutions législatives positives renforcent la protection des enfants en Grèce, en particulier des enfants non accompagnés.
- Les enfants sont impatients d'être informés et de participer activement aux décisions concernant leur avenir, ainsi que d'accéder à l'éducation et de se construire un avenir en Grèce ou dans d'autres pays de l'UE. Les enfants comprennent les risques et les problèmes et peuvent jouer un rôle important dans la défense des intérêts et dans la mise en œuvre de solutions.

d'incapacité à planifier et à se fixer des objectifs.



Linda Ilanjian, réfugiée syrienne de 90 ans, reçoit la première dose de son vaccin contre le COVID-19 à l'hôpital de la Croix-Rouge hellénique (Korgialenio Benakio) à Athènes. © HCR/Socrates Baltagiannis

Santé

L'accès aux soins de santé reste un défi tant pour les demandeurs d'asile que pour les réfugiés. Beaucoup ont reconnu que certains défis sont également communs aux grecs, **tandis que d'autres ont perçu comme une discrimination l'annulation de rendez-vous, l'arrivée tardive des ambulances et l'impolitesse de certains membres du personnel soignant.**

L'accès aux services spécialisés est particulièrement difficile et le manque d'interprètes demeure une barrière à l'accès à tout service médical.

« Ma fille a été hospitalisée plusieurs fois et nous ne savions pas ce qui lui arrivait. C'était une torture de ne pas savoir ce qui se passe avec votre enfant. »

Défis

- Des retards dans l'obtention ou le renouvellement des documents légaux liés à l'AMKA et au PAAYPA.
- Des retards dans l'assistance pour les soins médicaux urgents (retard dans l'ambulance, visites médicales urgentes).
- L'accès aux soins de santé s'est détérioré pendant la pandémie.
- Absence d'interprétation pour les soins de santé.
- Des retards en général et de longs délais d'attente (jusqu'à dix mois) pour prendre des rendez-vous médicaux.

Opportunités

- Les membres de la communauté grecque locale aident les réfugiés à prendre des rendez-vous médicaux.

RECOMMANDATIONS DES RÉFUGIÉS

- Ambulance disponible sur place dans les RIC, les sites continentaux.
- Revendication pour le soutien de l'État aux personnes nécessitant un traitement médical spécial, en particulier lorsque le service n'est pas disponible sur place.
- Revendication pour l'interprétation dans les hôpitaux publics (y compris pour accepter l'interprétation à distance).



Abdoulaye Amadou, demandeur d'asile camerounais, soutient les services médicaux pour les réfugiés à Lesbos. © HCR/ Marios Andriotis - Konstantios



Un demandeur d'asile afghan avec un pied cassé se tient près d'un groupe de tentes dans le site temporaire de Mavrovouni à Lesbos. © HCR/Achilleas Zavallis

Personnes ayant des besoins spécifiques

Les réfugiés ont mentionné les défis auxquels ils sont confrontés dans l'utilisation des services publics de santé, notamment la recherche de médecins spécialisés et l'accès aux médicaments. Les défis étaient également dus à la barrière linguistique et au manque d'interprètes. Sur les îles, les personnes ayant des besoins spécifiques (PSN) ont mentionné que même lorsqu'elles ont un problème de santé critique, elles doivent attendre leur transfert vers le continent pour recevoir un traitement ou une thérapie appropriée. Les personnes handicapées se plaignent du manque de soutien pour les dispositifs d'assistance adaptés à leurs besoins spécifiques. Les personnes vivant dans les RIC ont déclaré ne pas avoir accès aux services de base, y compris les installations d'eau, assainissement et hygiène (EAH / WASH).

> ***« Il n'y a pas de véritable infrastructure pour les personnes handicapées à l'intérieur ou à l'extérieur du camp. »***
>
> Demandeur d'asile ayant

La majorité des PSN déclarent ne recevoir aucune information concernant leurs droits spécifiques, les services spécialisés existants et les procédures administratives pertinentes. Les PSN expriment leur frustration face à leur vie en Grèce, les conditions inhumaines dans les RIC qui les font se sentir « inutiles » et « emprisonnés », ainsi que le sans-abrisme. Les PSN insistent pour avoir

accès et suivre des cours de langue grecque, obtenir une formation professionnelle, améliorer leurs compétences et leurs connaissances et trouver des emplois pour devenir des citoyens productifs.

Défis

- Capacité limitée du système national de santé, y compris la santé mentale, à répondre aux personnes ayant des besoins spécifiques, en particulier dans les îles.
- Le nombre limité d'interprètes/médiateurs culturels dans le système national de santé empêche les demandeurs d'asile et les réfugiés d'accéder facilement aux services médicaux. Le problème est particulièrement aigu pour les femmes qui ont besoin d'accéder aux soins de santé pour des questions sensibles, car les femmes interprètes sont encore moins nombreuses.
- Les personnes handicapées dépendent de la capacité limitée des ONG à proposer des dispositifs d'assistance.
- Sur les îles, les PSN font état de conditions inhumaines dans les RIC et les personnes handicapées n'ont pas accès aux services de base, y compris les installations EAH.
- Absence d'informations sur les droits des PSN et les services spécialisés.
- Absence de cours de langue et de formation professionnelle pour les PSN.

Opportunités

- La nomination d'un Ministre Adjoint responsable des questions de santé mentale aidera à attirer davantage l'attention sur la question.
- Un projet pilote à Athènes pour soutenir les personnes handicapées renforcera la coopération entre les autorités compétentes et améliorera les voies d'orientation en mettant en évidence les lacunes et les défis à relever.
- La capacité de la communauté des réfugiés à aider les PSN.
- Une proposition de programme de travailleur psychosocial communautaire est en cours d'examen pour être adoptée par l'État.

RECOMMANDATIONS DES RÉFUGIÉS

- Assurer un accès efficace et direct aux services de santé publique avec l'accompagnement de médiateurs culturels ou d'interprètes dans les hôpitaux et autres services publics (quel que soit le statut juridique).
- Fournir des informations officielles sur les droits spécifiques des PSN, les services spécialisés concernés par des moyens numériques et par le biais de séances d'information répétitives et fréquentes.
- Procédures accélérées pour les PSN, y compris un soutien juridique pour les procédures d'asile et administratives. Déplacer les PSN des îles vers le continent pour qu'ils vivent dans des conditions de base adéquates et pour garantir l'accès à des services spécialisés.
- Offrir des projets d'intégration pour les personnes ayant des besoins spécifiques, des programmes de formation avec des stages après la formation ; et fournir un soutien et des incitations à apprendre le grec.
- Former et soutenir les membres de la communauté des réfugiés pour qu'ils s'entraident, et pour qu'ils aident les PSN en particulier.
- Veiller à ce que les personnes à mobilité réduite aient accès aux services de base ; créer des installations EAH adaptées aux personnes handicapées dans les camps et veiller à ce que des dispositifs d'assistance soient fournis en fonction des besoins spécifiques.
- Les PSN ont recommandé qu'une formation soit dispensée aux autorités policières et au personnel du RIC sur les besoins spécifiques des PSN.



Mahmoud Hamad, un réfugié palestinien de quarante-six ans, est aveugle et vit dans un appartement du centre d'Athènes. © HCR/Achilleas Zavallis

Méthodologie

Les Évaluations Participatives impliquent la tenue de discussions séparées avec les réfugiés et demandeurs d'asile, femmes, filles, garçons et hommes, y compris les adolescents, afin de recueillir des informations précises sur les risques de protection spécifiques auxquels ils sont confrontés et les causes sous-jacentes, de comprendre leurs capacités et d'entendre les solutions qu'ils proposent. Les principales méthodes utilisées ont été les discussions de groupe, ainsi que l'observation des participants et les entretiens au niveau des ménages dans certains endroits.

Les participants représentaient différents profils démographiques, y compris les groupes cibles particuliers suivants qui ont été couverts par des questionnaires spécifiques :

- Personnes à besoins spécifiques (PSN)
- Enfants non accompagnés
- Enfants accompagnés
- 18+ ayant été enfants non accompagnés

Les conclusions de l'évaluation participative sont essentiellement qualitatives. Le thème principal de cette évaluation participative était les préoccupations et les recommandations concernant l'intégration des réfugiés et des demandeurs d'asile. Néanmoins, les résultats comprenaient également des références à la santé, à la VBG, à l'éducation, à la sécurité et à la discrimination. Cependant, comme ces thèmes n'étaient que secondaires, il n'y avait qu'une question ou deux dans les discussions –recueillant ainsi des commentaires limités. L'exercice n'a pas abordé les intentions des réfugiés de rester en Grèce ou de partir.

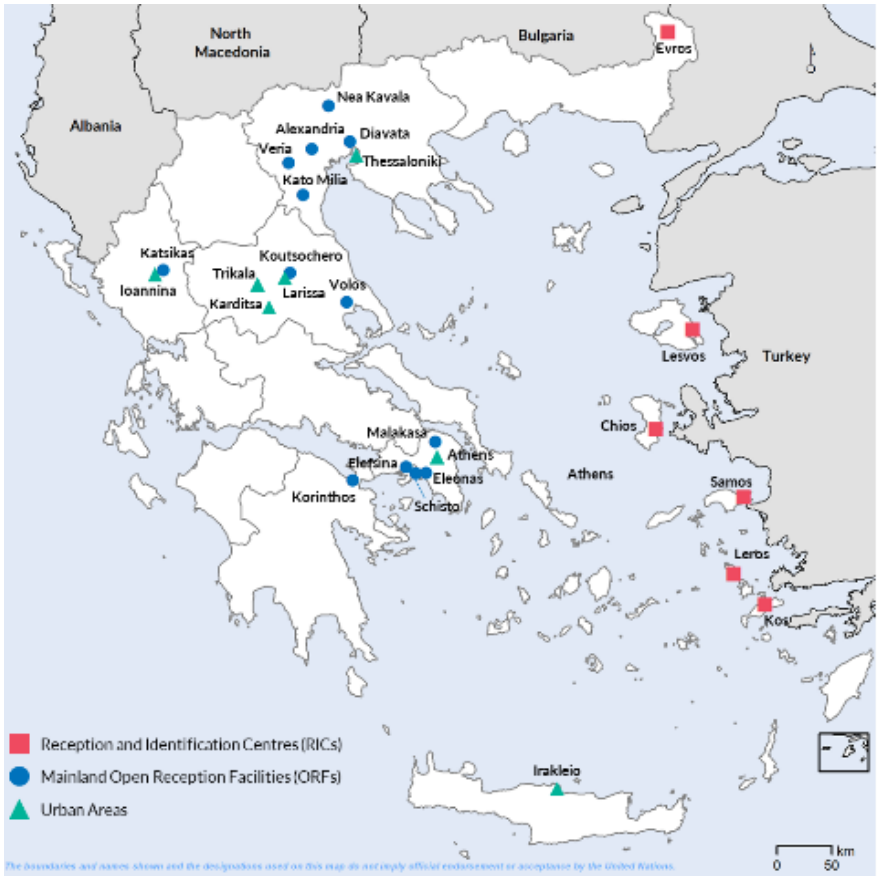


Des enfants réfugiés du centre d'accueil et d'identification de Samos participent à des groupes dirigés par des enfants réfugiés où, avec le soutien du partenaire de mise en œuvre, partagent leurs points de vue, échangent des opinions et s'autonomisent ainsi que leurs pairs. © HCR/Despoina Anagnostou

Contexte et démographie

Des discussions de groupe ont été organisées pour recueillir des contributions par nationalité, âge et sexe. Le HCR et ses partenaires ont mené un total de **116 séances** impliquant un total de **566 participants**, désagrégé par emplacement comme suit :

Emplacement	Séances	Participants	Sexe masculin	Sexe féminin
■ Athènes	19	91	49	42
■ Thessalonique	8	24	18	6
■ Autres zones urbaines du nord de la Grèce	7	42	26	16
■ Sites continentaux	31	164	94	70
■ Evros	4	18	18	0
■ Lesbos	11	90	46	44
■ Samos	13	45	25	20
■ Chios	10	55	40	15
■ Kos	5	10	6	4
■ Leros	3	9	5	4



■ Crète	5	18	11	7

Sur 116 séances, **15 ont été organisées et conduites en partenariat avec des municipalités locales** : deux à Athènes, une à Thessalonique, sept dans d'autres villes du nord de la Grèce (Ioannina, Larissa, Karditsa et Trikala) et cinq en Crète. Parmi les participants figuraient des demandeurs d'asile et des réfugiés originaires de plusieurs pays :

- **Afghanistan**
- **Syrie (République arabe syrienne)**
- **Irak**
- **État de Palestine**
- **Somalie**
- **Pakistan**
- **Bangladesh**
- **République Démocratique du Congo**
- **Burkina Faso**
- **Sierra Leone**
- **Guinée**
- **Cameroun**
- **Togo**
- **Égypte**
- **Maroc**
- **République islamique d'Iran**



Un enfant participe à une course de 2,5 km marquant la Journée mondiale des réfugiés sur l'île grecque de Leros, le 17 juin 2021. © HCR/Socrates Baltagiannis

DÉFIS ET LIMITES :

- Nombre limité de participants.
- Restrictions COVID-19 limitant le nombre maximum de participants aux discussions de groupe.
- Évaluation Participative interrompue par la canicule et les incendies en août 2021.
- Hésitation de certains membres de la communauté des réfugiés à participer.

ÉVALUATION PARTICIPATIVE INTERINSTITUTIONS EN GRÈCE

HCR Grèce

26 juillet – 20 août 2021

Bureau du HCR à Athènes
great@unhcr.org
91, rue Michalakopoulou
115 28, Athènes, Grèce

www.unhcr.org/gr