

# Accueil des migrants : l'État s'engage, mais «a minima». Et nous ?

Pour les personnes migrantes qui arrivent sur notre territoire, le passage par une préfecture ou une sous-préfecture est incontournable. Par exemple pour obtenir ou renouveler une carte de séjour.

Nous nous sommes rendus dans une sous-préfecture (nous ne précisons pas laquelle) pour tenter d'apprécier la qualité de l'accueil qui est réservé à celles et ceux qui s'y présentent pour obtenir la possibilité de vivre dans notre pays. Ce que nous avons constaté nous conduit à formuler quelques recommandations aux usagers de ce service public...

## Un service public qui peine à rendre service

Première règle : ne pas rater les créneaux horaires d'ouverture, particulièrement étroits (du lundi au vendredi de 9h30 à 12h). Tant pis pour ceux qui auraient une activité qui les éloigne de la ville le matin, et tant pis pour ceux qui auraient cherché sur internet ces horaires d'ouverture : à la rubrique «Où s'adresser?», on découvre que la dernière mise à jour date du 18 février 2016 ; or les horaires actuels de cette sous-préfecture ont été arrêtés en août 2019 !

Deuxième règle : être patient, très patient. Désormais, une seule personne assure le contact avec le public et apporte les réponses à ses demandes. Placée derrière une vitre épaisse, elle écoute le demandeur, recueille ses éventuels documents puis... disparaît pendant souvent plusieurs dizaines de minutes dans l'un ou l'autre bureau dont elle revient ensuite avec une réponse ou une décision. Ainsi, rares sont les usagers qui peuvent accéder direc-

tement à la personne qui traite sur le fond leur dossier...

## Un parcours du combattant

Troisième règle : être encore plus patient. Pendant le temps de ma présence dans le hall d'attente, une personne s'est inquiétée de la suite donnée à sa demande de renouvellement de carte de séjour : «Je suis venue il y a quelques jours, il manquait une pièce à mon dossier, j'ai dit que je repasserais l'après-midi, je suis repassée et c'était fermé !»

– «Oui, on est fermé l'après-midi.»  
– «Pourquoi la personne que j'ai vue ce jour-là ne me l'a pas dit ?»

– ...

– «J'ai téléphoné et j'ai compris que je devais à tout prix revenir ici.»

– «Non, c'est à Lille qu'il faut aller, notre sous-préfecture et la préfecture ont maintenant le même numéro de téléphone. (...) Dans tous les cas, il fallait demander d'abord un rendez-vous.»

– «Ah bon, je peux le faire maintenant ?»

– «Oui, mais vous ne l'aurez pas avant janvier !» (NDLR : la scène se passe à la mi-octobre).

## L'accueil de l'Adoma : bonne volonté et bienveillance

Heureusement, tout n'est pas aussi négatif : une antenne de l'Adoma existe dans chaque sous-préfecture et les personnes qui peuvent y accéder (essentiellement celles qui ont le statut de réfugiés) y reçoivent un accueil que l'on peut qualifier de chaleureux : Hassan<sup>2</sup>, Irakien qui a fui son pays, est bien connu de la personne qui le reçoit. Celle-ci s'intéresse à ses enfants, s'adresse à lui en anglais autant que nécessaire ; la relation est faite d'empathie et de volonté de conseiller utilement (logement, transport).

Quand j'accompagne Hassan vers la sortie, s'il reconnaît la chaleur de cet accueil, il me confie aussi que les résul-

tats obtenus ne sont guère satisfaisants et que c'est bien un parcours du combattant que les services de l'État lui imposent...

1. Adoma (du latin «ad modus», «vers la maison») : ex-Sonacotra, organisme semi-public, premier opérateur de l'accueil de demandeurs d'asile, gère notamment l'«hébergement-asile» de Cantin entre Cambrai et Douai.

2. Le prénom a été modifié.



EN BREF

## Au contact des migrants

À l'hôtel O'Capio de Somain, sont hébergés pour un temps variable, des migrants venus d'Érythrée, de Somalie, du Soudan...

Un appel aux dons de vêtements a été lancé par la paroisse. Ils peuvent être déposés à l'hôtel : l'occasion d'une rencontre avec les familles.

Sœurs Myriam et Marguerite-Marie ont réuni quelques adolescents. Elles leur ont donné des éléments de vocabulaire et commencé à leur apprendre à lire et à écrire. Ils ont ensuite été scolarisés dans un collège de la ville. L'un d'eux ne peut s'y rendre à cause de problèmes de santé, et continue de bénéficier de l'aide des religieuses. Quant aux adultes, ils peuvent, à certains horaires, être initiés à la langue française. Sœur Marie-France, avec les hommes, Marika, avec les femmes, font de l'alphabetisation de base. Cette rencontre spontanée et conviviale, est appréciée de tous.

T.R.

