

MIGRATIONS ET DÉPLACEMENTS - FRANCE

## L'Oasis : un lieu d'accueil et de répit inédit pour les demandeurs d'asile

Depuis 2024, à Fontenay-sous-Bois, s'est ouvert un lieu pour accueillir et accompagner les personnes dans l'étape clé mais éprouvante de leur parcours d'asile que constitue le jour du dépôt de leur demande auprès d'un officier de l'Office français de protection des réfugiés et apatrides (Ofpra) : l'Oasis. Étude d'un nouveau type de lieu de répit et de soutien psychosocial à destination des demandeurs et demandeuses d'asile.

**Florence BOYER**, géographe, chargée de recherche à l'Institut de Recherche pour le Développement, membre de l'Unité de recherche Migrations et Sociétés (URMIS-CNRS/IRD/Université Paris Cité/Université Côte d'Azur). **Mireille EBERHARD**, maîtresse de conférences en sociologie à l'Université Paris Cité, membre de l'URMIS. **Louiza Laiticia HAFSI**, doctorante en sociologie à l'URMIS.

### Contextes et enjeux humanitaires et sociaux

Le parcours d'exil est marqué par de nombreuses épreuves, qui peuvent engendrer des troubles psychologiques forts et variés (troubles du stress post-traumatique, dépression, troubles anxieux, troubles de l'humeur, détresse psychologique) chez les demandeurs d'asile. L'entretien à l'Ofpra constitue une de ces épreuves, une étape déterminante. D'une part parce que c'est à son issue que sera déterminée la possibilité ou l'impossibilité de rester sur le territoire avec un statut de bénéficiaire d'une protection internationale. D'autre part parce que c'est durant cet entretien qu'il devra démontrer sa condition de réfugié en exposant les éléments qui l'ont amené à fuir son pays et les éventuelles persécutions qu'il y a subies<sup>(1)</sup>. Ce stress est renforcé par les conditions matérielles de l'arrivée à l'entretien. L'Ofpra n'ayant pas de bureaux délocalisés, l'ensemble des demandeurs sont contraints de se rendre à Fontenay-sous-Bois. Convoqués au petit matin ou en tout début d'après-midi, ils sont souvent amenés à voyager de nuit, notamment par bus, et, pour certains, à souffrir de leur méconnaissance éventuelle de la région parisienne. Ils doivent ensuite longuement attendre aux abords du bâtiment de l'Ofpra, dans une zone dépourvue de cafés et de commodités. Structure d'accueil de jour, l'Oasis vise à pallier cette déficience et à aider à appréhender au mieux l'attente et le stress générés par cette journée particulière.

### Les objectifs de la recherche

Face au stress que représente l'entretien à l'Ofpra, l'Oasis est un lieu de répit, un espace de calme et de soutien, dédié au bien-être des demandeurs d'asile et leurs éventuels accompagnants. Initialement mis en œuvre par la Croix-Rouge française (CRf) et Jesuite Refugee Service (JRS), il répond à un besoin de soutien psychosocial et de santé mentale souvent négligé dans les parcours d'exil, en proposant un accompagnement global et bienveillant, un espace où chacun peut se recentrer, se reposer et retrouver des ressources personnelles pour aborder l'entretien à l'Ofpra et la suite de son parcours dans les meilleures conditions possibles. L'Oasis s'appuie sur une équipe de bénévoles et de professionnels engagés pour accueillir dans le lieu, « allers-vers » l'Ofpra au cours de la journée, et proposer des activités et des services axés sur le bien-être psychosocial, la sensibilisation et le soutien à la santé mentale, ainsi que la lutte contre l'exclusion et la précarité. L'objectif de cette recherche est de sonder les effets de l'Oasis sur les personnes accueillies, et de montrer en quoi la création du lieu répond à un besoin des demandeurs d'asile et de leur entourage dans ce moment spécifique qu'est le jour de la convocation à l'Ofpra.

### Partenaire de la recherche

Cette recherche a été menée avec le soutien de la Croix-Rouge française.



FONDATION  
croix-rouge française



Pour la recherche humanitaire et sociale

# Comment organiser, dans un lieu de passage unique, l'accueil et le soutien psychosocial des demandeurs d'asile le jour de leur convocation à l'Ofpra ?

Située à moins de dix minutes à pied de l'Ofpra, l'Oasis se distingue d'autres structures d'accueil et d'aide par le caractère ponctuel de la prise en charge qu'elle offre. Son objet n'est pas de mettre en œuvre un suivi, mais d'intervenir sur un laps de temps très court (quelques heures au plus), d'une intensité émotionnelle particulièrement forte pour les demandeurs d'asile et leur entourage. Il s'agit donc de la penser comme espace de confiance et d'apaisement qui permette aux accueillis d'aborder – ou de sortir de – ce moment particulier qu'est leur passage à l'Ofpra.

Une équipe de salariés, comprenant une psychologue, une animatrice et une coordinatrice, est sur place chaque jour pour accueillir le public tout au long de la journée. Quotidiennement, l'équipe se complète de trois à huit bénévoles, ayant pour certains un parcours migratoire, voire un parcours de demande d'asile, et qui sont formés en continu sur la thématique psychosociale, grâce à des ateliers d'échange, des visites de terrain et des moments réflexifs.

## Arriver à l'Oasis

Dès l'ouverture du lieu en 2024, deux stratégies ont été mises en place pour toucher le public concerné : l'inscription en amont de l'entretien, via un formulaire en ligne, et les « aller-vers » conduits plusieurs fois par jour par des bénévoles et/ou des salariés de l'Oasis devant l'Ofpra.

Les pré-inscriptions permettent d'accueillir les personnes initialement ciblées par l'initiative – celles qui ne résident pas en Île-de-France – et de mieux maîtriser la jauge d'occupation du lieu. Toutefois, elles ne touchent que les bénéficiaires de structures qui ont une connaissance préalable de l'existence de l'Oasis, notamment les celles gérées par la CRf, les antennes de JRS, ou encore des associations spécialisées. Aussi, le risque est que les demandeurs d'asile les plus éloignés du dispositif national d'accueil, notamment ceux qui ne sont pas hébergés, échappent à la possibilité de l'inscription alors qu'ils comptent parmi les plus vulnérables et les moins préparés pour l'entretien.

Les « aller-vers » devant l'Ofpra viennent pallier cette insuffisance. Organisés plusieurs fois par jour pendant les heures d'affluence, leur but est de créer un cadre de confiance afin de convaincre les demandeurs et leurs accompagnateurs de venir jusqu'à l'Oasis pour patienter. Ces activités « hors les murs » de l'Oasis viennent ainsi briser la monotonie et la dureté de l'attente dans la rue, d'autant que l'Oasis est la seule structure présente devant l'Ofpra. Malgré leur brièveté, les échanges qui se nouent autour d'une

boisson chaude peuvent aussi être l'occasion de répondre à certaines questions touchant à l'Ofpra ou au fonctionnement des structures d'aide.

## S'approprier l'Oasis

Entrer à l'Oasis, c'est entrer dans un lieu ouvert, ce qui distingue radicalement cet espace de l'Ofpra. La possibilité d'aller et venir librement est fondamentale pour une appropriation et un usage autonome du lieu. Deux éléments principaux déterminent l'appropriation du lieu par les usagers. D'abord, la façon dont ils se positionnent dans l'espace et expriment leurs besoins. Puis celle dont se jouent les interactions avec l'équipe de l'Oasis, ainsi que la manière dont celle-ci identifie, voire anticipe leurs besoins.

Les demandeurs d'asile n'ont pas automatiquement de besoins spécifiques, si ce n'est celui d'être à l'abri dans un endroit rassurant où ils se sentent bien et peuvent attendre plus tranquillement. Un simple échange ou un verre de thé peuvent donc parfois suffire à combler ce temps de l'attente et à construire un accueil éphémère, mais apaisant.

La construction du lieu comme safe place, et non comme un dispositif devant répondre à une liste de

## Méthodes et sources de données

La démarche méthodologique a été construite en collaboration avec le personnel salarié de l'Oasis. L'observation et la participation très régulière de l'équipe de chercheuses au quotidien du lieu ont été complétées par le retour d'expérience des salariés et des bénévoles.

L'un des défis méthodologiques a été de s'adapter, d'une part, au temps de présence relativement court des demandeurs d'asile dans le lieu et, d'autre part, au caractère particulièrement anxiogène de la journée de l'entretien avec l'Ofpra. Ces contraintes justifient le choix de privilégier l'observation et de ne pas réaliser d'entretiens formels ni de passer un questionnaire auprès des demandeurs d'asile lors de leur présence à l'Oasis. Il s'agissait en effet de respecter au mieux l'objectif de ce lieu, qui se propose comme un espace de repos et de répit. En accord et en collaboration avec l'équipe d'accueil, les chercheuses se sont également appuyées sur les outils collectifs et participatifs mis en place pour accéder à une forme de retour des demandeurs d'asile sur leur expérience à l'Oasis.

besoins préalablement identifiés, offre aux usagers un espace d'expression et de libre appropriation du lieu. D'ailleurs, plutôt que des modèles d'appropriation à proprement parler, les données d'observation permettent surtout de dégager des comportements qui donnent à voir ce qui se joue dans le temps, l'espace et les différentes interactions. Si certaines personnes ne sont pas enclines à explorer le lieu, des regroupements par genre ou origine peuvent s'établir, le partage d'une langue étant un fort facilitateur de liens. L'appropriation du lieu se révèle donc aussi dans les interactions que les demandeurs d'asile ou leurs accompagnants vont nouer entre eux.

Dans ce processus d'appropriation, le seul domaine qui n'est que très peu ou pas caractérisé par l'autonomie ou même la possible autonomie est celui des activités. Ces activités créatives, du type dessin, peinture ou canevas, nécessitent en effet le plus souvent la présence d'un médiateur, bénévole ou salarié de l'équipe. Cette spécificité n'entrave en rien l'appropriation autonome du lieu, mais en constitue plutôt un prolongement, pouvant permettre d'ouvrir vers des échanges, voire l'identification de besoins spécifiques, tels que la réponse à des questions sur le déroulé de l'entretien à l'Ofpra ou un échange avec la psychologue. Aussi, la participation des publics s'exprime largement à l'Oasis, dans la construction spatiale du lieu comme dans la posture de l'équipe, et grâce à la mise en place du principe de libre-service, de l'utilisation libre des espaces et de la traduction partout où cela est possible.

## Un lieu dédié au bien-être psychosocial

L'Oasis offre une réponse aux enjeux de la fragilité et des troubles psychologiques chez les demandeurs d'asile, engendrés par les multiples épreuves du parcours d'exil. En mettant l'accent sur la santé mentale et le bien-être psychosocial, l'Oasis propose des consultations psychologiques et art-thérapie pour exprimer ses craintes, se libérer des tensions ; des ateliers créatifs et artistiques pour s'exprimer, se recentrer et renforcer son estime de soi ; des espaces de recueillement pour méditer, prier, se retrouver dans le calme ; un soutien à l'hygiène, avec un accès à une douche chaude, la distribution de kits de soin, des services de lessive et un vestiaire ; des espaces de repos pour se poser, dormir ou ralentir le rythme ; une tisanerie et des collations pour partager un moment convivial autour d'une boisson chaude ; et encore la possibilité de téléphoner gratuitement à l'international pour maintenir des liens familiaux.

## Le rôle du psychologue

La fonction du psychologue à l'Oasis s'inscrit dans un cadre singulier ; il ne s'agit pas d'exercer dans un lieu de soin traditionnel mais dans un espace d'accueil, de répit, d'attente, de passage, marqué par l'instabilité des parcours, l'urgence sociale et la précarité psychique. Dans ce contexte, le rôle du psychologue ne se limite pas à la tenue de consultations individuelles, il s'étend au-delà dans une posture de présence, de disponibilité, d'écoute et d'adaptation constante. Le psychologue est là pour offrir un espace où la parole peut exister sans enjeux. Cet espace n'est pas toujours formel ni annoncé comme tel : il peut naître d'un échange informel sur les canapés de l'espace commun, d'une présentation autour de la table de la tisanerie. La posture clinique suppose donc une souplesse pour s'ajuster aux limites du contexte, notamment les contraintes de temps, de langue, de lieu et faire avec des consultations uniques, courtes, avec médiation ou non.

## Adapter l'accueil

L'accueil en toute autonomie peut ne pas suffire, dans la mesure où nombre de demandeurs d'asile se trouvent dans une situation de précarité globale et dans une fragilité particulière à cette journée. La mise en place d'activités de bien-être ainsi que la possibilité de consulter une psychologue constituent des moyens d'adoucir l'anxiété inhérente au passage à l'Ofpra. Le déploiement de ces activités demande toutefois à l'équipe de s'adapter en permanence : en effet, le profil comme le nombre des personnes accueillies changent chaque jour. Pour faire face à cette imprévisibilité et répondre de façon plus souple aux besoins spécifiques, les accueillants disposent d'une boîte à outils offrant divers types d'activités individuelles ou collectives. Ainsi, la mise en œuvre des ateliers de soins socio-psychologiques s'effectue de façon aléatoire en fonction du contexte, de l'ambiance et de la disponibilité (temporelle comme psychologique) des demandeurs d'asile et de leurs accompagnants.

Parmi ces outils, le carnet de soins conçu par l'équipe de l'Oasis occupe une place particulière. Recueil d'exercices, de techniques, de jeux et de pages blanches, il permet à la personne qui le détient de s'exprimer librement sur son vécu et d'énoncer quelque chose de sa singularité par l'écriture, le dessin et la parole. Support d'échange, il a pour objectif de sensibiliser à la santé mentale, d'informer et d'orienter. Répondant à des demandes d'aide psycho-sociale, il est donné dans un cadre sécurisant aux personnes et introduit une démarche de soins, sans forcément s'accompagner d'une consultation *stricto sensu*.



L'Oasis pourrait être mieux articulé au dispositif national d'accueil "

**- Florence Boyer,  
Mireille Eberhard,  
Louiza Laiticia Hafsi**



**Peut-on imaginer qu'une safe place comme l'Oasis se double d'un dispositif d'accompagnement plus complet des demandeurs d'asile, en dépit du fait qu'il les reçoive pour un moment très court ?**

Le point fort de l'Oasis est de créer un maillon supplémentaire : celui de l'accueil des demandeurs d'asile le jour de leur convocation à l'Ofpra. Il ne peut se substituer ni à ce qui se joue en amont ni à ce qui se joue en aval de l'entretien. Si l'accompagnement au long cours ne peut entrer dans ses missions, l'Oasis pourrait être mieux articulée au dispositif national d'accueil. La construction (en cours) d'un annuaire des structures d'accompagnement dans les principales villes de France peut permettre une meilleure orientation des personnes une fois revenues sur leur lieu d'hébergement. La pérennisation de l'Oasis pourrait également s'accompagner d'une réflexion sur l'opportunité d'un lieu d'hébergement ponctuel pour les demandeurs d'asile contraints de dormir à la rue la nuit précédant leur entretien ou le soir de leur entretien.

**L'Oasis peut-il fournir un modèle généralisable à d'autres situations que celle des réfugiés ?**

Effectivement, l'Oasis, comme d'autres structures proches, fournit un modèle qui gagnerait à être développé et appliqué à d'autres types de situations de vulnérabilité. Elle constitue une forme de parenthèse qui, si elle ne permet pas de résoudre une situation de vulnérabilité, offre pour un temps la possibilité de ne pas y être assigné. Le principe de la boîte à outils, par exemple, est adaptable à d'autres structures d'accueil et d'aide, de par sa capacité d'adaptation en fonction de situations et demandes individuelles précises et évolutives. C'est le cas notamment du carnet de soins, qui a été élaboré progressivement pour faire face aux besoins psycho-sociaux des personnes tout en répondant à leur passage rapide et unique dans le lieu.

Toutefois, la particularité du parcours du demandeur d'asile réside dans la singularité de l'obligation faite à la totalité d'entre eux de se rendre, sur convocation, dans un même lieu, pour déposer un récit qui conditionnera leur statut de réfugiés. Et c'est bien cette obligation indifférenciée, extra-ordinaire et ponctuelle, que l'Oasis vient prendre en charge et qui fait toute sa spécificité. L'Oasis rassemble pendant quelques heures des personnes qui ont en commun une expérience : celle de la demande d'asile et de la réalisation de l'entretien à l'Ofpra le jour de leur venue. Cette commune expérience facilite les interactions et participe d'une forme de bienveillance entre les personnes : elle renforce le principe même de la safe place, permettant de répondre à des attentes et des besoins spécifiques.

## **Quelles implications pour l'action humanitaire et sociale ?**

L'Oasis fournit un exemple de safe-place pour l'action humanitaire et sociale. Son bon fonctionnement requiert une appropriation autonome du lieu par les demandeurs d'asile et leurs accompagnants : ils y entrent librement, occupent l'endroit et utilisent les services qu'ils souhaitent. Cette possibilité de choix permet des moments de repli, d'isolement et de repos, comme des moments d'ouverture et de partage, notamment autour d'une activité. Même si les bénévoles et salariés de l'équipe jouent un rôle important de médiation, les moments collectifs se caractérisent par des échanges inédits entre des personnes qui ne se connaissent pas, ne partagent pas forcément la même langue, mais ont en commun le vécu de l'expérience de l'asile et de la confrontation à l'Ofpra.

Cette manière de construire le lieu à partir de l'autonomie exige une forte implication de l'équipe, qui s'appuie sur des boîtes à outils pour le soin psycho-social ou encore l'orientation et qui permettent de s'adapter à l'imprévisibilité permanente des configurations de l'accueil, qui se renouvellent au quotidien.

La série « Pratiques & Humanités » de la Fondation Croix-Rouge française synthétise les travaux de recherche des chercheurs soutenus par la Fondation. Elle a pour objectif de mettre à disposition des acteurs de l'humanitaire une information scientifique de qualité et concise.

La Fondation Croix-Rouge française est une fondation reconnue d'utilité publique dédiée à la recherche dans les champs de l'action humanitaire et sociale. Elle porte la volonté de la Croix-Rouge française de promouvoir la connaissance scientifique, la réflexion éthique et l'innovation sociale pour faire avancer l'action au service des plus vulnérables.

La Fondation Croix-Rouge française est un membre actif du RC3 (The Red Cross Red Crescent Research Consortium), le consortium de recherche du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (CICR). Un réseau créé en 2019, qui travaille en collaboration avec les Sociétés nationales, la Fédération internationale et le CICR, dédié à la conduite et à la promotion de recherches en sciences humaines et sociales pour aider à construire des communautés plus sûres, plus résilientes et plus durables sur la base de résultats scientifiques.