



© Route55 / Shutterstock.com

Missions d'information du CESE sur la situation des réfugiés Le point de vue des organisations de la société civile



RAPPORT DE MISSION – CROATIE
12 ET 13 JANVIER 2016



Comité économique et social européen

Rapport de mission – Croatie – 12 et 13 janvier 2016

En décembre 2015 et en janvier 2016, des délégations du CESE se sont rendues dans onze des États membres de l'UE pour rencontrer les organisations de la société civile travaillant avec les migrants, afin d'identifier les problèmes, les besoins, les échecs, les réussites et les bonnes pratiques des différents acteurs dans le cadre de l'actuelle crise des réfugiés, le but final étant d'apporter une contribution à l'élaboration des politiques de l'UE. La délégation qui s'est rendue en Croatie était composée de M^{me} Dragica MARTINOVIĆ DŽAMONJA (Croatie, groupe des employeurs), M^{me} Ellen NYGREN (Suède, groupe des travailleurs) et M^{me} Marina ŠKRABALO (Croatie, groupe des activités diverses), lesquelles étaient assistées de M^{me} Ana DUMITRACHE (Secrétariat du CESE).

1. Introduction

Les déléguées avaient pour objectif de recueillir des informations de première main auprès des organisations qui travaillent avec les réfugiés sur le terrain et ce, afin d'établir les défis, les meilleures pratiques et les recommandations dans le cadre de la crise actuelle. Elles ont rencontré des représentants de diverses organisations nationales et internationales, de syndicats, d'organisations patronales, de la chambre croate de l'économie et du gouvernement, ainsi que des bénévoles. Elles se sont également rendues dans un centre d'accueil pour les réfugiés.

2. Informations générales sur la Croatie

Au moment où la délégation du CESE était en Croatie, le nombre total de réfugiés entrés dans le pays depuis le début de la crise en 2015 s'élevait à 585 5401. C'est surtout depuis septembre 2015, au moment où la Hongrie a érigé une clôture de barbelés à sa frontière avec la Serbie, que la Croatie constitue l'un des principaux pays de transit pour les réfugiés (environ 12 000 entrées par jour). Jusqu'alors, les réfugiés passaient par la Serbie, puis la Hongrie pour rejoindre l'Autriche, l'Allemagne et d'autres pays plus au Nord.

Depuis novembre 2015, la Croatie organise le transport en train des réfugiés, directement de la ville de Šid, en Serbie, jusqu'à son centre d'accueil et de transit de Slavonski Brod. À Šid, les réfugiés reçoivent aide et nourriture, avant d'embarquer pour la Croatie. Quatre à six heures plus tard, le train arrive au centre de transit de Slavonski Brod. Il y fait un arrêt de quelques heures, le temps de procéder à l'enregistrement des passagers et de leur fournir nourriture, informations et aide, y compris des soins médicaux. Ces derniers reprennent ensuite le train pour un voyage de quatre à six heures, à destination de Dobova, en Slovénie.

En janvier 2016, 1 000 à 3 000 personnes ont transité chaque jour par la Croatie. Le centre de Slavonski Brod, qui peut accueillir 5 000 personnes, a hébergé entre 1 et 37 personnes, dont les réfugiés qui y passaient la nuit en attendant des membres de leur famille.

¹

Chiffres au 13 janvier, publiés sur le [site internet](#) du ministère de l'intérieur.

La Croatie est considérée comme un pays de transit, même si elle dispose d'un système d'asile équitable et efficace et si elle propose des conditions d'accueil et d'hébergement adéquates. Seules 43 demandes d'asile ont été enregistrées entre le 16 septembre et le 31 décembre 2015.

3. Informations recueillies lors des réunions des 12 et 13 janvier

Rencontre avec un représentant du ministère de l'intérieur

Le ministère de l'intérieur joue un rôle majeur dans la crise des réfugiés. En effet, il est responsable de la procédure d'asile, de l'admission des étrangers, de la protection des frontières et de la vérification des documents de voyage.

La délégation du CESE a pu constater l'important engagement politique en faveur des réfugiés. À titre d'exemple, citons la gratuité des transports et autres services, qui a permis d'éradiquer les filières d'immigration clandestine, ou encore la mise en place par le gouvernement d'un «centre de coordination», en vue d'harmoniser les actions menées par l'ensemble des autorités et institutions compétentes dans le cadre de cette crise. Le ministère de l'intérieur joue un rôle de premier plan, et la Croix-Rouge a été chargée par le gouvernement de coordonner les activités des ONG afin de s'assurer que l'aide fournie aux réfugiés est efficace.

En ce qui concerne l'enregistrement, les membres du CESE ont appris que les pays situés sur la route des réfugiés (la Grèce, l'ARYM, la Serbie et la Croatie) enregistrent les étrangers qui franchissent leurs frontières et prennent leurs empreintes digitales. L'échange d'informations (noms et situations des réfugiés, empreintes digitales) entre les pays situés sur la route des réfugiés, est insuffisant, et ce, pour des raisons diverses, telles que la protection des données.

En Croatie, toutes les personnes arrivant à Slavonski Brod sont désormais enregistrées, ce qui n'était pas le cas au plus fort de la crise. Des photographies et empreintes digitales sont prises, sans toutefois respecter les critères Eurodac, cette procédure étant trop longue et la Croatie ne souhaitant pas devenir un centre de crise (hotspot).

En ce qui concerne l'asile, toutes les personnes arrivant en Croatie sont informées de la possibilité d'y demander l'asile. Un film est projeté à leur intention et ils reçoivent des brochures en arabe, en farsi, en urdu et en anglais. À Slavonski Brod, les ONG leur fournissent également diverses informations utiles. On leur explique leurs droits, mais tous souhaitent se rendre en Allemagne où ils déclarent avoir des parents.

Pour ce qui est de l'interprétation, la situation est difficile, étant donné qu'il y a une pénurie d'interprètes connaissant l'ourdou, le farsi et le somali. Il est fait appel à une équipe d'interprètes, en coopération avec les ONG qui disposent d'interprètes propres, et le système semble fonctionner. Le

Haut Commissariat des Nations unies pour les réfugiés (HCR) prend en charge le coût des prestations de six interprètes (chiffre qui doit être porté à douze).

Rencontre avec des représentants du ministère des affaires sociales et de la jeunesse

Le ministère des affaires sociales et de la jeunesse est en charge des questions concernant l'organisation des institutions de protection sociale, les soins et la protection des personnes et des familles, les jeunes, les personnes handicapées, les victimes de la traite des êtres humains, les réfugiés et les demandeurs d'asile. Actuellement, sa principale préoccupation est de fournir une assistance aux mineurs non accompagnés.

Lorsqu'un mineur non accompagné (de moins de 18 ans) arrive en Croatie, il est pris en charge par une personne désignée par le centre d'action sociale compétent. Il s'agit souvent d'un/une assistant(e) social(e). Ces travailleurs ont suivi une formation organisée par le HCR en Croatie, l'UNICEF et la Croix-Rouge croate pour souligner l'importance de leur rôle dans la protection des droits des enfants non accompagnés. Ce responsable entreprend toutes les démarches nécessaires pour que l'enfant rejoigne sa famille, du moins si cela sert l'intérêt supérieur de l'enfant.

Certains dossiers en cours ont été présentés en détail aux membres de la délégation du CESE. L'un d'entre eux concerne le retour de deux mineurs égyptiens. Un autre concerne trois jeunes garçons afghans, qui ont été hébergés dans un foyer pour enfants et ont bénéficié de l'aide de leur responsable et d'une personne parlant le pachto envoyée par le HCR. Ils ont bénéficié d'un enseignement en pachto, ainsi que de cours de croate. Une procédure a été lancée pour leur permettre de rejoindre leur oncle avec qui ils souhaitent poursuivre leur voyage. Au cours de toutes ces démarches, le gouvernement croate a coopéré avec la Croix-Rouge et le HCR dans le meilleur intérêt des enfants.

Rencontre avec un représentant de l'Organisation internationale pour les migrations (OIM)

L'OIM est une organisation intergouvernementale dont l'objectif est de promouvoir une migration sans heurts et respectueuse des droits de l'homme, et ce dans l'intérêt de tous. En Croatie, l'OIM est active tant dans le domaine de la recherche sur la question de la migration que sur le terrain. Ses effectifs sont particulièrement expérimentés dans la gestion et la coordination des camps. À Slavonski Brod, l'OIM informe les réfugiés (notamment par la projection d'une vidéo) et fournit des services d'interprétation à partir de l'arabe et de l'urdu.

L'OIM a également adopté un instrument d'enquête, plus précisément une grille de contrôle des déplacements, afin de suivre les flux de réfugiés pour mieux en saisir la dynamique. L'OIM gère également un réseau d'information précoce, qui rassemble les données de plusieurs pays situés sur la route des réfugiés, depuis la Grèce jusqu'à la Slovaquie — nombre de migrants, vulnérabilités, nombre de personnes âgées, de femmes enceintes et de personnes handicapées. Les informations sont transmises en temps réel au ministère croate de l'intérieur, afin que les autorités soient mieux à même de fournir une aide adéquate aux personnes qui en ont besoin.

L'OIM a participé à des campagnes de sensibilisation organisées par la Croix-Rouge dans les écoles, à l'occasion desquelles des interprètes issus de l'immigration ont expliqué leur parcours d'intégration dans la société croate et ont fait part des actions qu'ils mènent pour aider les réfugiés dans le cadre de la crise actuelle.

Rencontre avec un représentant de la Croix-Rouge croate

La Croix-Rouge croate est un organisme national qui fait partie du mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. Elle utilise ses ressources financières, provenant des dons, pour fournir des aliments, de l'eau, des articles d'hygiène et des kits de premiers secours destinés aux réfugiés. Elle leur offre également un soutien psychosocial. La Croix-Rouge coopère étroitement avec le HCR, qui participe également au financement de ces activités.

La Croix-Rouge croate collabore depuis longtemps avec le ministère de l'intérieur. À la fin du mois d'août 2015, le gouvernement a chargé le Mouvement international de la Croix-Rouge de coordonner les efforts de la société civile et les collectes de fonds au bénéfice des réfugiés. La Croix-Rouge est dès lors responsable de la coordination des activités du centre de transit de Slavonski Brod.

Des personnes d'origine syrienne, perse et pachtoune ont été embauchées par la Croix-Rouge pour servir d'interprètes. La Croix-Rouge aide désormais les personnes qui ne disposent pas d'un diplôme d'interprète à se former pour pouvoir continuer à exercer ce métier.

Réunion avec des représentants des bureaux du HCR et de l'UNICEF en Croatie

Le Haut Commissariat des Nations unies pour les réfugiés (HCR) est une agence des Nations unies chargée, depuis 1950, de protéger, d'aider et de trouver des solutions pour les réfugiés, les personnes déplacées au sein de leur propre pays, ainsi que les populations apatrides. Son objectif est de protéger les droits et d'assurer le bien-être des réfugiés. C'est pourquoi il s'efforce de veiller à ce que chacun puisse exercer son droit à demander l'asile et à bénéficier d'un refuge sûr dans un autre État.

Depuis le début de la crise migratoire en Croatie, les représentants du HCR participent activement à la prise en charge des migrants (distribution de brochures et d'eau, entretiens avec les réfugiés et assistance sous diverses formes). Une aide directe est accordée conformément aux exigences de la Croix-Rouge croate, du ministère de l'intérieur et d'autres institutions (couvertures, bâches en plastique pour les tentes, eau, biscuits riches en protéines, etc.). Le HCR a également mis en place un service d'aide ininterrompu à l'intention des personnes vulnérables, notamment les mineurs non accompagnés. À Slavonski Brod, le HCR a ouvert une antenne composée de dix personnes. Dans le centre de transit, aidé d'interprètes, le HCR fournit des informations sur la procédure d'asile. Des dépliants sur la procédure à suivre ont été imprimés en plusieurs langues, en concertation avec le ministère de l'intérieur.

Le **Fonds des Nations unies pour l'enfance (UNICEF)** est une organisation intergouvernementale qui, depuis 1946, fournit une aide humanitaire et au développement durable aux enfants et à leurs mères dans les pays en développement. En Croatie, les domaines d'intervention sont entre autres l'assistance technique visant à stimuler les efforts de localisation et de réunification des familles et à renforcer les moyens des agents en première ligne — y compris les professionnels de la santé, les travailleurs sociaux et le personnel des ONG —, ainsi que la promotion et la sensibilisation, la création d'espaces dédiés aux enfants, la mise à disposition de kits bébé et de kits de dignité, d'eau, de couvertures et de vêtements d'hiver.

La délégation du CESE a constaté que ce qui importe le plus aux yeux des réfugiés est de se rendre le plus rapidement possible en Allemagne, voire plus loin. Ils ont peur que les pays ne ferment leurs frontières et sont prêts à tout pour reprendre la route dans les plus brefs délais. Ils refusent l'aide médicale, et dans certains cas, ne respectent pas les besoins de leurs enfants.

Les représentantes ont apprécié la bonne coordination des efforts par le gouvernement et la Croix-Rouge, ainsi que la coopération avec les autorités locales de Slavonski Brod. La participation personnelle du ministre et du ministre adjoint de l'intérieur est jugée très utile et illustre l'engagement du gouvernement. Elles saluent l'attitude des médias dans ce contexte de crise, les reportages des journalistes étant objectifs et rationnels. Les réfugiés sont bien accueillis par les habitants croates, qui font preuve d'empathie à leur égard. L'OIM, le HCR et l'UNICEF ont organisé des campagnes de sensibilisation, en particulier à Slavonski Brod, où la population était initialement réticente à l'idée d'accueillir un centre de réfugiés.

Réunion avec des représentants du Centre for Peace Studies (Centre d'études sur la paix)

Le CMS (acronyme croate du Centre for Peace Studies) est une ONG qui promeut la non-violence et le changement social, par les voies de l'éducation, de la recherche et de l'activisme. Au cours de ces dix dernières années, le CMS est devenu une référence en matière de migration, d'asile, de recherche et de sensibilisation. Le CMS publie des documents d'orientation et recommandations politiques mais est aussi actif sur le terrain. Il est présent en permanence à Slavonski Brod, où il fournit de l'aide aux réfugiés et contrôle la bonne application des normes relatives aux droits de l'homme. Le CMS a lancé des campagnes et activités de sensibilisation qui décrivent le parcours de personnes d'origine immigrée. Parmi ces activités, citons l'intégration de réfugiés dans l'équipe de football de Zagreb, des exposés sur les pays d'origine et la cuisine internationale, des ateliers de batterie, des échanges sur les traditions et la publication de contes de fées racontés dans les pays des réfugiés.

Le CMS coordonne l'initiative appelée «Bienvenue», qui a été lancée en septembre 2015. Cette initiative réunit plus de 60 organisations de la société civile, un club de football et plus de 400 bénévoles qui, tous les jours, apportent leur soutien aux réfugiés sur le terrain. Les membres de ce groupe ont appelé les décideurs européens à instaurer des mécanismes plus efficaces et plus humains pour la gestion de la crise à l'échelle européenne.

Rencontre avec des représentants du Jesuite Refugee Service (Service jésuite pour les réfugiés - JRS)

Le JRS est une organisation catholique internationale fondée en 1980 en vue d'aider les réfugiés, les demandeurs d'asile et les personnes déplacées de force. Le JRS défend la cause des demandeurs d'asile, propose des formations, fournit des soins de santé, offre une assistance juridique dans les procédures et assure des services d'interprétation. Dans la crise actuelle, il leur apporte également une aide d'urgence, consistant notamment en des produits alimentaires et non alimentaires, en concertation avec les autres organisations présentes à Slavonski Brod.

La délégation du CESE a pu constater que les différentes organisations non gouvernementales présentes sur le terrain menaient des actions complémentaires et bien coordonnées. L'Église catholique croate exerce également une influence positive, qui révèle une attitude bienveillante envers les réfugiés.

Rencontre avec des représentants des organisations syndicales croates SSSH, NHS et Matica

Les syndicats en tant que tels n'interviennent pas dans la gestion de la crise des réfugiés. Ils surveillent néanmoins le marché du travail, agissent afin de lutter contre toute forme de discrimination et appellent à une action plus concertée des syndicats sur la question des réfugiés. Comme la SSSH et la NHS sont affiliées à la CES, elles ont participé activement à la première conférence internationale sur le thème des réfugiés, qui s'est tenue à Zagreb, au mois de décembre.

Rencontre avec des représentants des organisations d'employeurs, de la Chambre croate de l'économie et du South East European Centre for Entrepreneurial Learning (Centre d'apprentissage entrepreneurial de l'Europe du Sud-Est - SEECCEL)

À ce stade, les organisations d'employeurs ne mènent pas d'actions directes dans le cadre de la crise des réfugiés. Toutefois, elles s'accordent toutes pour reconnaître qu'il est important de se préparer à la relocalisation possible de réfugiés en Croatie, et donc à la nécessité de les intégrer sur le marché du travail. Les employeurs soulignent le besoin de compétences spécifiques dans certains secteurs. Davantage de recherches sont nécessaires pour cerner les profils demandés, ce qui contribuerait également à la formation et à l'intégration des réfugiés. La question de la reconnaissance des qualifications doit également être résolue. Par ailleurs, les réfugiés pourraient bénéficier gratuitement de conseils et d'assistance dans la création de leur entreprise. L'on pourrait aussi créer une base de données compilant les coordonnées des entreprises «favorables aux réfugiés».

La Chambre croate de l'économie coopère étroitement avec d'autres chambres de la région des Balkans occidentaux et elle envisage de mener des actions conjointes afin de fournir une aide à la formation professionnelle et à l'apprentissage. Plusieurs initiatives visant à soutenir les réfugiés sont également en cours de discussion au sein de l'association Eurochambres.

Le SEECEL a récemment lancé un projet en faveur des réfugiés. Il consiste entre autre à mener des actions visant à développer l'esprit d'entreprise des migrants, à proposer des formations de base, à créer un instrument de microsubvention favorisant la création d'entreprise, à prévoir un parrainage, à fournir des conseils et à promouvoir les bonnes pratiques, ainsi que les succès des entrepreneurs migrants.

Rencontre avec les représentants du ministère des affaires étrangères

Le ministère est en charge des relations extérieures et des accords conclus avec d'autres pays. Par ailleurs, il joue un rôle majeur dans les négociations menées au sein du Conseil de l'UE et dirige des discussions sur la relocalisation et la réadmission.

Conformément à une décision prise par le Conseil en juin 2015, la Croatie a consenti à accueillir 550 réfugiés (400 relocalisations et 150 réinstallations). Cette action est en cours. Une décision ultérieure, prise en septembre, a porté ce nombre à 1 118, mais elle n'a pas encore été mise en œuvre.

La Croatie a mis en place un groupe d'experts interdisciplinaire en juillet 2015, dont la mission est d'élaborer un plan de relocalisation opérationnel, qui mette spécifiquement l'accent sur l'intégration immédiate des réfugiés. Le groupe se compose entre autres de représentants des universités et ministères concernés. Des représentants de la société civile ont été consultés.

En ce qui concerne la coopération avec les pays voisins situés sur la route des Balkans, la situation s'est nettement améliorée ces derniers temps, et chaque pays a désigné une personne de contact afin d'assurer une meilleure coordination.

Visite du centre d'accueil provisoire de Slavonski Brod

Le centre, qui peut accueillir 5 000 personnes, est opérationnel depuis le 2 novembre 2015. Il est spacieux et dispose des infrastructures nécessaires (plusieurs espaces de stockage, une tente médicale, un bâtiment médical bien équipé destiné à prendre en charge les cas graves, ainsi que des tentes utilisées à diverses fins: tentes avec douches et lits, une tente réservée aux enfants et une tente pour l'enregistrement).

Environ 25 organisations (y compris le HCR, l'UNICEF, l'alliance Save the Children, Magna - une organisation sanitaire -, le Centre for Peace Studies, le JRS, l'OIM, Samaritan's Purse, Croatian Baptist Aid, REMAR) sont présentes dans le camp et coopèrent de manière efficace, sous la supervision de la Croix-Rouge, afin d'aider les réfugiés.

La procédure d'enregistrement est effectuée par la police. Les données (nom, nationalité, documents) sont introduites dans un système électronique, qui permet aussi de prendre des photos et des empreintes digitales.

Les réfugiés reçoivent des informations et bénéficient d'une assistance en l'espace de deux heures, mais cette procédure est très rapide et ne leur permet pas de se reposer ou de prendre une douche. Ils reçoivent des colis alimentaires préparés à l'avance, ainsi que des informations sur la procédure d'asile en Croatie, dans leur langue respective (arabe, perse, ourdou, pachto, anglais). Ils prennent ensuite un train avec lequel il rejoignent la Slovénie au terme de quatre à six heures de voyage.

CONCLUSION

En 2015, **près de 600 000 réfugiés ont brièvement transité par la Croatie** pour se rendre dans les pays situés plus au Nord, avec un pic enregistré entre septembre et décembre. Bien que la Croatie ait un système d'asile équitable et efficace et qu'elle dispose de bonnes conditions d'accueil, seules 43 personnes y ont introduit une demande d'asile entre le 16 septembre et le 31 décembre 2015.

Dans ce contexte d'afflux massif de réfugiés, **la Croatie a adopté une approche responsable et humaine**. Des mesures ont été mises en place rapidement et efficacement pour accueillir, aider, enregistrer et informer les réfugiés de manière adéquate. **Tous les services sont gratuits**, y compris le transport en train depuis la Serbie et vers la Slovénie, ce qui a permis d'éradiquer le trafic de migrants.

Des organisations de la société civile croate, ainsi que des organisations internationales, jouent un rôle majeur en aidant le gouvernement à fournir aide et information aux réfugiés. La Croix-Rouge croate a été chargée officiellement de coordonner les efforts humanitaires.

La coopération entre le gouvernement et les organisations semble concluante. Des «centres de coopération» ont été créés et des réunions de coordination sont organisées quotidiennement.

La coopération entre les organisations de la société civile, coordonnée par la Croix-Rouge, semble donner de bons résultats, actions redondantes et confusion étant évitées. Les organisations croates collaborent également avec des organisations similaires à l'étranger (Slovénie, Hongrie, Serbie). Elles s'épaulent les unes les autres et échangent leurs informations sur les flux de réfugiés.

Les réfugiés bénéficient d'une aide de qualité. **Des informations adéquates** relatives à la possibilité de demander l'asile en Croatie sont fournies dans plusieurs des langues parlées par les migrants. Le centre d'accueil et de transit de Slavonski Brod dispose d'une grande capacité et de bons équipements. La prise en charge des enfants non accompagnés est adéquate et gérée conjointement par le gouvernement et les organisations.

L'opinion publique croate est favorable à l'accueil des réfugiés, mais comme ceux-ci ne font que transiter par la Croatie, les habitants ne perçoivent pas l'impact réel de cet afflux. Les organisations de la société civile ont lancé de nombreuses campagnes publiques en faveur des réfugiés, présentant des portraits de Croates d'origine immigrée.

Au niveau de l'UE, la Croatie a adopté une **attitude positive et proactive dans le cadre de la relocalisation/réinstallation**, en se montrant solidaire d'autres États membres. Le pays se prépare à accueillir 550 personnes dans le cadre de cette mesure.
