

## **Manuel pratique à l'intention des conseillers en matière de retour et de réintégration sur les services conjointes de réintégration de Frontex**

**Version de juillet 2022**



## Table des matières

<b>1. Introduction</b>	<b>5</b>
<b>2. Contexte</b>	<b>5</b>
2.1. Base juridique	5
2.2. Transfert du réseau ERRIN à Frontex	5
<b>3. Mise en place des services conjoints de réintégration de Frontex</b>	<b>6</b>
3.1. Configuration générale des services conjoints de réintégration de Frontex	6
3.1.1. Paramètres contractuels	6
3.1.2. Couverture géographique au titre des accords spécifiques	7
3.2. Soutien à la réintégration proposé dans le cadre des SCR	9
3.2.1. Critères d'éligibilité	9
3.2.2. Aides à la réintégration	10
3.2.3. Aide post-arrivée (3 jours après l'arrivée dans le pays d'origine)	11
3.2.4. Aide à la réintégration post-retour (12 mois après le départ de l'État membre)	12
3.3. Fonctionnement des SCR - Gestion des dossiers	14
3.3.1. Qu'est-ce que le RIAT?	14
3.3.2. Accès à RIAT	14
3.3.3. Conseil de retour et de réintégration préalable au départ	16
3.3.4. Retour	18
3.3.5. Post-arrivée/post-retour	18
3.3.6. Minuteurs RIAT	19
<b>4. Foire aux questions</b>	<b>20</b>
4.1. Questions relatives à la qualité de la saisie des données	20
4.1.1. En général, quel niveau de détail faut-il fournir pour qu'une demande aboutisse?	20
4.1.2. Qui doit signer le formulaire de consentement?	20
4.1.3. Quelles sont les informations à fournir pour les dossiers médicaux?	20
4.1.4. Quelles sont les informations à fournir pour les dossiers psychosociaux ou de santé mentale?	21
4.1.5. Quelles sont les informations à fournir pour les rapatriées enceintes?	21
4.1.6. Quelles sont les informations à fournir pour les besoins éducatifs?	21
4.1.7. Quelles sont les informations à fournir pour l'accueil à l'aéroport?	22
4.1.8. Quelles sont les informations à fournir pour un hébergement d'urgence?	22
4.1.9. Quelles sont les informations à fournir pour le réacheminement?	22
4.2. Questions relatives à la procédure de demande	22
4.2.1. Combien de temps faut-il pour obtenir une réponse sur la vérification d'éligibilité aux SCR?	22
4.2.2. Que signifie le délai de 19 et 14 jours avant le départ?	23
4.2.3. Est-il possible de contacter le partenaire local de réintégration avant le départ?	23
4.2.4. Est-il possible de modifier la date de départ dans RIAT?	23
4.2.5. Est-il possible de demander une assistance à la réintégration sans documents d'identité?	23
4.2.6. Est-il obligatoire de transférer le document d'identité lors de l'enregistrement du dossier?	24

4.2.7.	Est-il obligatoire d'utiliser le formulaire de demande PDF fourni et de le transférer sur RIAT?	24
<b>4.3.</b>	<b>Questions relatives à l'aide post-arrivée</b>	<b>24</b>
4.3.1.	Où dois-je renseigner les informations sur l'aide post-arrivée dans RIAT?	24
4.3.2.	Quelle part de l'aide post-arrivée et de l'aide à la réintégration peut être versée en espèces?	25
4.3.3.	Qui versera l'aide en espèces au rapatrié?	25
4.3.4.	Comment le partenaire de réintégration peut-il être contacté après l'arrivée?	25
4.3.5.	Est-il possible de fournir une aide en espèces avant le départ dans le cadre du budget de réintégration des SCR?	25
4.3.6.	Quelles sont les conditions d'éligibilité pour les dossiers rétroactifs et comment se déroule le processus?	26
4.3.7.	Une aide post-arrivée est-elle prévue pour les dossiers rétroactifs?	26
4.3.8.	Comment l'aide post-arrivée est-elle fournie en pratique?	26
4.3.9.	En ce qui concerne le réacheminement, que faire si les rapatriés changent de plans?	26
4.3.10.	Que se passe-t-il si le rapatrié a besoin d'un hébergement temporaire de plus de 3 jours?	27
<b>4.4.</b>	<b>Questions relatives à l'aide post-retour</b>	<b>27</b>
4.4.1.	Où dois-je renseigner les informations sur l'aide post-retour dans RIAT?	27
4.4.2.	Quel pourcentage de l'aide post-retour peut être fourni en espèces?	28
4.4.3.	Quelle est la différence entre l'aide post-arrivée et l'aide post-retour?	28
4.4.1.	Quand le rapatrié choisit-il les services d'assistance à la réintégration dont il souhaite bénéficier?	28
4.4.1.	Les rapatriés peuvent-ils bénéficier de plusieurs catégories de services?	29
4.4.2.	Comment le rapatrié peut-il obtenir l'assistance à la réintégration (plan de réintégration)?	29
4.4.1.	Comment l'assistance en nature du plan de réintégration est-elle fournie en pratique?	30
4.4.2.	Le remboursement des frais peut-il intervenir avant la validation du plan de réintégration?	30
<b>4.5.</b>	<b>Autres questions</b>	<b>30</b>
4.5.1.	L'assistance à la réintégration sera-t-elle proposée aux mineurs non accompagnés (MNA)?	30
4.5.2.	Est-il possible de bénéficier d'une assistance à la réintégration après l'arrivée en cas de retour forcé?	31
4.5.3.	Les rapatriés non volontaires doivent-ils être enregistrés avant le retour pour pouvoir bénéficier de l'assistance à la réintégration?	31
<b>5.</b>	<b>Gestion des attentes</b>	<b>31</b>
5.1.	Les possibles défis liés au processus de réintégration et les stratégies d'adaptation	32
5.2.	Expliquez ce que le PR/PRL peut faire et ce qu'il ne peut pas faire	32
5.3.	Encourager le rapatrié	33
<b>6.</b>	<b>Comment améliorer les SCR?</b>	<b>33</b>
<b>7.</b>	<b>Coordonnées de contact</b>	<b>33</b>
<b>8.</b>	<b>Annexe I - Schéma des processus SCR</b>	<b>34</b>

## Glossaire

CR	Conseiller en matière de retour
ECRET	Division du Centre européen des retours
EM	États membres <sup>1</sup>
EMN-IES	Système d'échange d'informations du réseau européen des migrations
Frontex	Agence européenne de garde-frontières et de garde-côtes
Membres Réunion_PR	En règle générale, le personnel ECRET de Frontex, les États membres, la Commission et les partenaires de réintégration
MNA	Mineurs non accompagnés
PA/PR	Post-arrivée/post-retour
PdO	Pays d'origine <sup>2</sup>
PR	Partenaire de réintégration
PRL	Partenaire de réintégration local
PT	Pays tiers
Réunion_PR	Rencontre des partenaires de réintégration
RIAT	Outil d'aide à la réintégration
RPT	Ressortissant de pays tiers <sup>3</sup>
SCR	Services conjoints de réintégration
UE	Union européenne

<sup>1</sup> Aux fins du présent document, le terme «États membres» comprend également les États participant au développement pertinent de l'acquis de Schengen au sens du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne et de son protocole (n° 19) sur l'acquis de Schengen intégré dans le cadre de l'Union européenne.

<sup>2</sup> Aux fins du présent document, le terme «pays d'origine» comprend également le terme «pays de retour» et couvre aussi les pays tiers (PT) dans lesquels les ressortissants de pays tiers (RPT) retournent volontairement.

<sup>3</sup> En vertu de l'article 2, paragraphe 6, du règlement (UE) 2016/399 (code frontières Schengen), les ressortissants de pays tiers sont des ressortissants de pays non membres de l'UE qui ne sont pas couverts par le point 5 de cet article. Cela signifie que les RPT qui sont membres de la famille d'un citoyen de l'Union jouissent du même droit à la libre circulation que les citoyens de l'Union.

## 1. Introduction

L'assistance à la réintégration fournie dans le cadre des services conjoints de réintégration de Frontex (SCR) ne peut être efficace que si les attentes des ressortissants de pays tiers sont convenablement satisfaites. À cet effet, il est essentiel qu'ils soient accompagnés par des conseillers en matière de retour bien informés, à même de les renseigner sur les procédures et modalités des SCR.

Les procédures et modalités des SCR liées aux contrats ne sont pas toujours faciles à traduire en termes pratiques. C'est pourquoi Frontex a conçu ce manuel pratique à l'intention des conseillers en matière de retour comme un outil permettant d'améliorer la compréhension générale et la connaissance du fonctionnement des SCR et de l'offre proposée aux ressortissants de pays tiers pouvant bénéficier d'une aide au titre des SCR. Ce manuel sert aussi de guide pratique sur la manière d'utiliser ces services. Il vise à informer et à accompagner les conseillers en matière de retour dans leur pratique quotidienne du conseil, en répondant aux questions les plus importantes qui se posent aux conseillers comme aux rapatriés.

### Encadrés sur l'essentiel à savoir:

Afin que les conseillers en matière de retour puissent trouver rapidement les informations dont ils ont besoin, des encadrés récapitulatifs sont insérés au début des sections les plus importantes.

- Les conseillers y trouveront les **informations essentielles** sous forme de **liste à puces**.

## 2. Contexte

### 2.1. Base juridique

Règlement (UE) 2019/1896 du 13 novembre 2019 relatif au corps européen de garde-frontières et de garde-côtes<sup>4</sup>. En particulier, l'article 48, paragraphe 1, point a), sous i) et iv), du règlement charge l'Agence de fournir une assistance technique et opérationnelle aux États membres à tous les stades du processus de retour, y compris pendant les phases consécutives à l'arrivée et consécutives au retour, mieux connue sous le nom d'«assistance à la réintégration».

### 2.2. Transfert du réseau ERRIN à Frontex

Avant la mise en place des SCR de Frontex, l'assistance à la réintégration était proposée sous l'égide du réseau européen pour l'instrument de retour et de réintégration (ERRIN)<sup>5</sup>, financé par l'UE, qui a fourni une assistance dans plusieurs pays tiers de 2018 à juin 2022. Après l'entrée en vigueur du nouveau règlement Frontex, la transition de l'assistance à la réintégration du réseau ERRIN vers Frontex a été organisée par Frontex, en coopération avec

<sup>4</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019R1896>,

<sup>5</sup> <https://returnnetwork.eu/>

les États membres et ERRIN, afin de garantir la continuité de l'assistance à la réintégration et du transfert de connaissances. Mais en finançant et en apportant une assistance permanente à la réintégration à l'ensemble des États membres, les SCR vont bien au-delà des caractéristiques du projet ERRIN.

### 3. Mise en place des services conjoints de réintégration de Frontex

La section suivante présente une vue d'ensemble de la configuration générale des services conjoints de réintégration de Frontex et des processus les plus importants.

#### 3.1. Configuration générale des services conjoints de réintégration de Frontex

##### 3.1.1. Paramètres contractuels

Frontex a établi des accords-cadres de partenariat sur l'assistance à la réintégration (ACP), en vigueur jusqu'au 27 janvier 2026, avec les partenaires de réintégration suivants:



- Caritas International Belgium (CIB<sup>6</sup>),
- International Returns and Reintegration Assistance (IRARA<sup>7</sup>),
- Women Empowerment Literacy and Development Organisation (WELDO<sup>8</sup>),
- European Technology and Training Centre (ETTC<sup>9</sup>),
- Life Makers Foundation Egypt (LFE<sup>10</sup>)

<sup>6</sup> [Assistance to victims of violence, natural disasters, and poverty | Caritas International Belgium](#)

<sup>7</sup> [Home - IRARA](#)

<sup>8</sup> [Weldo.org](#)

<sup>9</sup> [Home \(ettc-iraq.net\)](#)

<sup>10</sup> [Life Makers Foundation - Homepage](#)

Frontex conclut également des accords spécifiques<sup>11</sup> annuels avec le PR sélectionné. Les accords spécifiques doivent inclure tous les pays d'origine prioritaires et permettre le remboursement des coûts, y compris les frais de fonctionnement, les frais de traitement et les aides à la réintégration.

Accord-cadre de partenariat, Frontex - PR	Accord entre Frontex et un PR pour une période de 4 ans (3 ans pour les créations de dossiers et 1 an pour les clôtures de dossiers)
Accord spécifique, Frontex - PR	Accord entre Frontex et un PR dans le cadre des SCR, indiquant les activités et les modalités et conditions financières, et permettant de couvrir les coûts de fonctionnement, les frais de traitement et les aides à la réintégration (voir section 3.2.2 ci-dessous).

### 3.1.2. Couverture géographique au titre des accords spécifiques

Frontex a signé des accords spécifiques avec les partenaires de réintégration susmentionnés afin de couvrir un portefeuille de 26 pays d'origine. Le tableau ci-dessous énumère les pays dans lesquels les SCR sont opérationnels depuis le 1<sup>er</sup> avril 2022.

La disponibilité d'une assistance à la réintégration dans les pays énumérés au titre des SCR peut varier d'un État membre à l'autre. La mise en œuvre des SCR peut être soumise à la législation nationale en fonction des besoins nationaux, et donc être limitée dans certains pays. Dès lors, les conseillers en matière de retour doivent consulter les autorités nationales compétentes pour savoir dans quelle mesure les SCR sont utilisés et mis en œuvre.

Pays d'origine	Partenaire de réintégration local	Partenaire de réintégration sur la liste de réserve
RÉPUBLIQUE D'ALBANIE	Caritas Int. Belgium/Caritas Albania	IRARA/Deutsche Industrie und Handelsvereinigung in Albanien
RÉPUBLIQUE ALGÉRIENNE DÉMOCRATIQUE ET POPULAIRE	Caritas Int. Belgium/Human Development Network Algeria	-
RÉPUBLIQUE D'ARMÉNIE	Caritas Int. Belgium/Caritas Armenia	-

<sup>11</sup> Accords spécifiques résultant de l'appel à propositions 2022/CFP/POST/01. Accordé au PR pour la fourniture de services de réintégration aux ressortissants de pays tiers retournant dans leur pays d'origine, limité aux partenaires cadres de Frontex sélectionnés au titre de l'appel à propositions n° 2021/CPF/POST/01.

RÉPUBLIQUE POPULAIRE DU BANGLADESH	Caritas Int. Belgium/Caritas Bangladesh	IRARA/BRAC
RÉPUBLIQUE FÉDÉRATIVE DU BRÉSIL	Caritas Int. Belgium/Projeto Resgate	-
RÉPUBLIQUE ARABE D'ÉGYPTE	Life Makers Foundation	IRARA/Egyptian Youth Council
RÉPUBLIQUE DU SALVADOR	Caritas Int. Belgium/Caritas Santiago de Maria	-
RÉPUBLIQUE DÉMOCRATIQUE FÉDÉRALE D'ÉTHIOPIE	Caritas Int. Belgium/The Ethiopian Catholic Church Social and Development Commission (ECC SDCO)	IRARA/Positive Action for Development
GÉORGIE	Caritas Int. Belgium/Caritas Georgia	-
RÉPUBLIQUE DU GHANA	Caritas Int. Belgium/AG Care Ghana	-
RÉPUBLIQUE DE GUINÉE	Caritas Int. Belgium/3 A Enterprises	-
RÉPUBLIQUE DE L'INDE	Caritas Int. Belgium/Caritas India	IRARA/Development and Justice Initiative
RÉPUBLIQUE D'IRAK	European Technology and Training Center Iraq	-
RÉPUBLIQUE DE MOLDAVIE	Caritas Int. Belgium/Caritas Moldova	-
MONGOLIE	Caritas Int. Belgium/Caritas Mongolia	IRARA/PCC
ROYAUME DU MAROC	Caritas Int. Belgium/Foundation Orient Occident	-
MACÉDOINE DU NORD	Caritas Int. Belgium/CSI Nadez	-
RÉPUBLIQUE FÉDÉRALE DU NIGERIA	IRARA/Advocacy for inclusion and support initiative	-
RÉPUBLIQUE ISLAMIQUE DU PAKISTAN	WELDO	IRARA Pakistan/RSPN



(FÉDÉRATION DE RUSSIE) <sup>12</sup>	Caritas Int. Belgium/Caritas Moscow	-
RÉPUBLIQUE FÉDÉRALE DE SOMALIE	IRARA/Gargaar Relief and Development Organization	-
RÉPUBLIQUE SOCIALISTE DÉMOCRATIQUE DU SRI LANKA	IRARA/Janathakshan	-
GAMBIE	Caritas Int. Belgium/Caritas Gambia	IRARA/The Gambian National Youth Council
RÉPUBLIQUE DE TURQUIE	IRARA/Association of assistance solidarity and support for refugees and asylum seekers	-
UKRAINE <sup>13</sup>	Caritas Int. Belgium/Caritas Ukraine	IRARA/Right to Protection
RÉPUBLIQUE SOCIALISTE DU VIÊT NAM	IRARA/Center for Supporting Community Development Initiatives	Caritas Int. Belgium/Light Institute

## 3.2. Soutien à la réintégration proposé dans le cadre des SCR

### 3.2.1. Critères d'éligibilité

#### L'essentiel sur les critères d'éligibilité:

- Critères d'éligibilité
- Responsabilités des États membres et de Frontex
- Assistance au retour volontaire et forcé
- Création de dossiers rétroactifs (après le départ)
- Lettre d'éligibilité

<sup>12</sup> En raison du conflit armé en cours entre la Russie et l'Ukraine et des sanctions imposées à la Russie à cet égard, il est impossible de prévoir quand les services de réintégration pourront être fournis en 2022 et dans les années suivantes.

<sup>13</sup> En raison du conflit armé en cours entre la Russie et l'Ukraine, la mise en œuvre des services de réintégration est suspendue pour une durée indéterminée.

Les États membres sont chargés de déterminer l'éligibilité des rapatriés<sup>14</sup>, conformément à leur législation nationale, lorsqu'ils présentent des demandes de SCR auprès de Frontex. Cependant, Frontex vérifiera également l'éligibilité des dossiers soumis par les États membres dans RIAT selon les critères d'éligibilité des SCR.

L'assistance au titre des SCR sera proposée après un retour *volontaire* ou *forcé*, y compris aux personnes en situation de vulnérabilité.

Les dossiers peuvent être soumis rétroactivement, ce qui signifie que les rapatriés peuvent demander une assistance à la réintégration même après leur arrivée dans le pays d'origine. Afin que le rapatrié puisse prétendre à un soutien à la réintégration, le dossier doit être créé, et le plan de réintégration validé par l'État membre responsable, dans les 6 mois suivant la date de départ.

Les rapatriés qui refusent de signer une demande d'assistance à la réintégration avant leur retour forcé peuvent recevoir une lettre d'éligibilité pour bénéficier d'une assistance après leur arrivée. La lettre d'éligibilité peut être téléchargée dans RIAT sous le chemin suivant: Sous-domaines, 3. Projets actifs, 3.2. Projets RIAT en cours, 3.2.1. SCR FX 2022. S'ils le souhaitent, les États membres peuvent même délivrer une lettre d'éligibilité aux rapatriés qui rentrent volontairement mais qui, pour une raison quelconque, n'ont pas demandé d'assistance à la réintégration avant leur départ.

Veillez noter que les ressortissants de pays tiers bénéficiant d'un droit de séjour, de séjour régulier et/ou d'une protection internationale au sens de la directive 2011/95/UE15, ou d'une protection temporaire au sens de la **directive 2001/55/CE**, dans un État membre, ne peuvent pas bénéficier de l'assistance à la réintégration au titre des SCR de Frontex.

### 3.2.2. Aides à la réintégration

#### L'essentiel à savoir sur les aides à la réintégration:

- Aide post-arrivée (3 jours après le départ)
- Aide post-retour (12 mois après le départ)

L'assistance à la réintégration de Frontex comprend deux types d'aides: une aide post-arrivée de 3 jours (aide de courte durée) et une aide à la réintégration post-retour d'une durée maximale de 12 mois (aide de longue durée). L'État membre peut opter, au cas par cas, pour l'une ou l'autre de ces deux aides (par exemple uniquement l'aide post-arrivée, uniquement l'aide post-retour ou les deux). Les États membres peuvent également fournir une assistance supplémentaire qui vient s'ajouter aux SCR.

Les différents montants offerts dans le cadre de l'assistance à la réintégration au titre des SCR sont indiqués ci-dessous:

<sup>14</sup> Pour une meilleure compréhension, le terme «rapatrié» est utilisé du point de vue des conseillers en matière de retour. Ce terme est employé tout au long du document pour désigner les ressortissants de pays tiers pouvant bénéficier d'une assistance à la réintégration au titre des SCR.

<sup>15</sup> Directive 2011/95/UE du Parlement européen et du Conseil du 13 décembre 2011 concernant les normes relatives aux conditions que doivent remplir les ressortissants des pays tiers ou les apatrides pour pouvoir bénéficier d'une protection internationale, à un statut uniforme pour les réfugiés ou les personnes pouvant bénéficier de la protection subsidiaire, et au contenu de cette protection.

Type d'assistance à la réintégration	Montants par personne
Aide post-arrivée	Un seul coût unitaire par personne:  <b>615 EUR</b>
Aide post-retour	Trois coûts unitaires distincts:  Un par dossier/demandeur principal en retour volontaire (RV):  <b>2 000 EUR</b>  Un par dossier/demandeur principal en retour forcé (RF):  <b>1 000 EUR</b>  Un par membre supplémentaire de la famille (si la demande concerne une famille) - même montant en cas de RV et de RF:  <b>1 000 EUR</b>

### 3.2.3. Aide post-arrivée (3 jours après l'arrivée dans le pays d'origine)

#### L'essentiel sur l'aide post-arrivée:

- Catégories d'assistance éligibles pour l'assistance de courte durée

L'aide post-arrivée est une assistance accordée immédiatement à l'arrivée, et qui est organisée et coordonnée entre l'État membre responsable et le partenaire de réintégration avant le départ du ressortissant de pays tiers (RPT). Cette assistance est fournie en dehors du plan de réintégration. L'aide s'élève à **615 EUR**, soit l'équivalent de 3 jours au taux journalier moyen global de la Commission européenne du plafond d'indemnités journalières de subsistance/hôtel pour les pays tiers (205 EUR par jour). Cette aide ne peut être accordée que si l'État membre ouvre le dossier dans RIAT au moins 19 jours civils avant le départ et fournit toutes les informations pertinentes nécessaires (par exemple, billets d'avion, besoins médicaux immédiats, hébergement d'urgence, test COVID-19 à l'arrivée, réacheminement, etc.).

- **Aide en espèces:** l'État membre peut décider d'accorder une partie de l'aide post-arrivée en espèces. Cette décision est communiquée avant le retour au PR dans RIAT. Un rapatrié peut bénéficier de l'aide en espèces dans les deux cas (post-arrivée ou post-retour). L'État membre décide de la part de l'aide qui peut être versée en espèces ou en nature.

- **Accueil à l'aéroport:** à condition que le PR/PRL dispose d'au moins **cinq jours ouvrables** avant la date de retour prévue pour organiser l'accueil à l'aéroport. Les coordonnées du rapatrié sont communiquées avant le retour afin que le PR/PRL puisse prendre les dispositions nécessaires.
- **Réacheminement:** à évaluer au cas par cas. Les coordonnées du rapatrié sont communiquées avant le retour afin que le PR/PRL puisse prendre les dispositions nécessaires.
- **Hébergement à l'arrivée:** le PR/PRL peut organiser un hébergement temporaire ou un hébergement d'urgence à l'arrivée (3 jours maximum). Cela peut être fait avec ou sans accueil à l'aéroport. Les coordonnées du rapatrié sont communiquées avant le retour afin que le PR/PRL puisse prendre les dispositions nécessaires. Dans le cas des mineurs non accompagnés, un hébergement approprié doit être assuré.
- **Assistance médicale à l'arrivée:** l'État membre procède à l'évaluation des besoins avant le départ. Ce type d'assistance s'accompagne d'une orientation vers des professionnels de la santé, ce qui peut conduire à l'achat de médicaments sur ordonnance ou en vente libre. Les besoins urgents à l'arrivée doivent être communiqués **au moins 19 jours avant la date de retour prévue**. Les coordonnées du rapatrié sont communiquées avant le retour afin que le PR/PRL puisse prendre les dispositions nécessaires. Ce type d'assistance peut également couvrir les éléments suivants:
  - Frais de quarantaine (dans ce cas, l'aide peut être utilisée pour couvrir toute la période de quarantaine et n'est pas limitée à 3 jours).
- **Regroupement familial pour les mineurs non accompagnés (MNA):** le PR/PRL facilite et surveille l'ensemble du processus de réunification et informe l'État membre en conséquence. Ce regroupement peut se faire avec un membre de la famille ou avec un tuteur désigné par le gouvernement.

#### 3.2.4. Aide à la réintégration post-retour (12 mois après le départ de l'État membre)

##### L'essentiel sur l'aide post-retour:

- Catégories d'assistance éligibles pour l'assistance de longue durée

L'aide à la réintégration post-retour est une assistance qui va au-delà de la période immédiatement postérieure à l'arrivée. Elle est fixée d'un commun accord entre le PR/PRL et le rapatrié au cours d'une ou plusieurs réunions dans le pays d'origine. Ce processus peut également être engagé avant le départ et être (partiellement) convenu entre le rapatrié et le conseiller en matière de retour. Le soutien à la réintégration et les coûts qui en résultent sont définis dans le plan de réintégration qui est accepté et approuvé par l'État membre compétent et par Frontex.

- **Assistance en espèces:** un État membre peut décider de verser une partie de l'assistance à la réintégration en espèces. Cette décision est communiquée avant le retour au PR/PRL via RIAT. L'assistance en espèces peut être offerte dans les deux types d'aide (post-arrivée et post-retour).

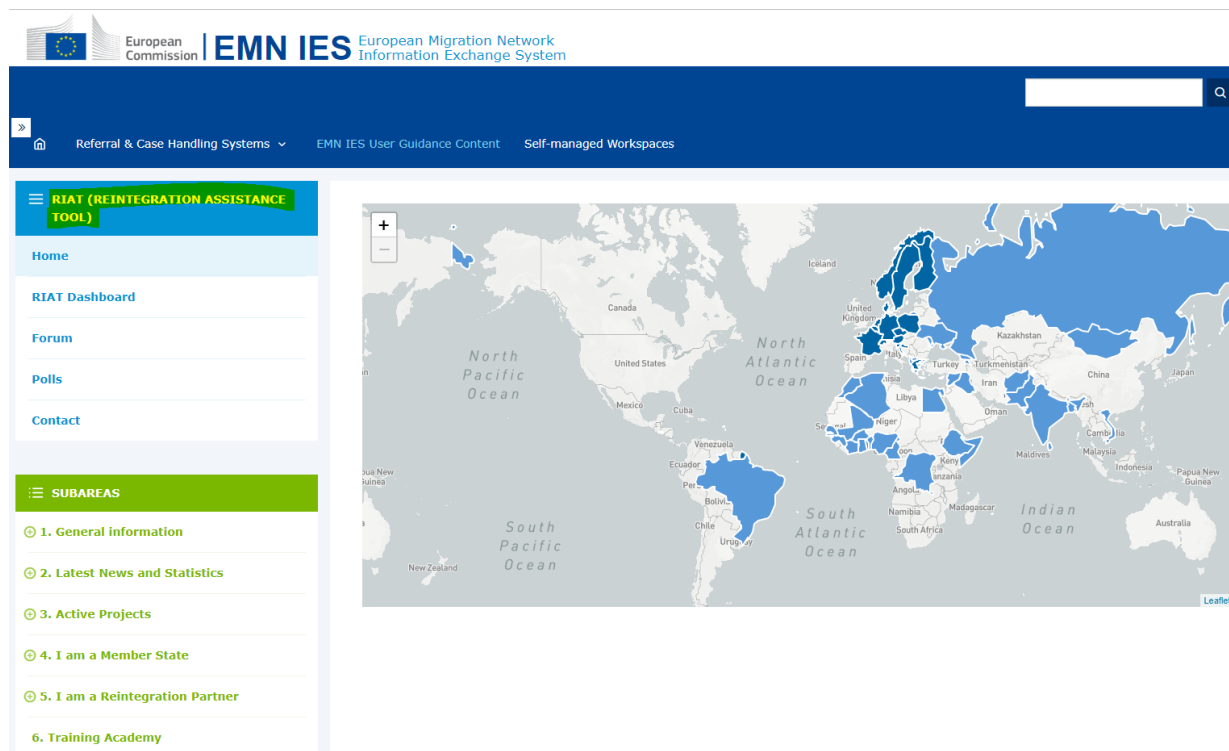
- **Hébergement de longue durée et frais connexes:** l'assistance à la réintégration peut couvrir le loyer, le mobilier de base et les frais de rénovation ou de réaménagement. L'hébergement de longue durée peut être pris en charge pour une période allant **jusqu'à 12 mois après le départ**. La période de 12 mois commence à courir le jour du départ de l'État membre. Cette aide peut également consister en l'orientation vers un hébergement approprié pour les groupes les plus vulnérables (personnes âgées, victimes de la traite des êtres humains, personnes handicapées, etc.).
- **Assistance médicale régulière:** l'assistance médicale est incluse dès lors qu'elle entre dans le cadre du budget et du calendrier de réintégration, y compris pour les groupes vulnérables.
- **Éducation**
  - **Scolarisation:** les frais de scolarité et de formation continue pour les enfants et les adultes peuvent être pris en charge. Le PR/PRL fournit des conseils et des orientations spécifiques concernant les structures les plus appropriées ou adéquates. Cette aide peut également inclure l'orientation et la scolarisation des personnes ayant des besoins particuliers.
  - **Formation professionnelle:** les frais de formation professionnelle peuvent être pris en charge. Le PR/PRL fournit des conseils et des orientations spécifiques concernant les structures les plus appropriées ou adéquates.
- **Orientation professionnelle et aide à l'accès au marché du travail:** le PR/PRL peut informer le rapatrié sur la situation actuelle du marché du travail et lui donner des conseils sur la manière d'y accéder. Si nécessaire, ce conseil peut être complété par une orientation vers d'autres organisations.
- **Conseil juridique:** ce service comprend un conseil et une orientation vers des organisations pertinentes en fonction des besoins concrets du rapatrié. Sont également incluses: la fourniture d'un soutien administratif au renouvellement des documents d'identité et du permis de conduire, l'inscription des enfants à l'école, la traduction de documents juridiques/médicaux, l'assistance aux MNA en matière de tutelle, etc. Les MNA doivent faire l'objet d'une attention particulière et d'une assistance spécialisée.
- **Soutien psychosocial:** un soutien psychosocial peut être proposé par le PR/PRL. Au besoin, le PR/PRL orientera le rapatrié vers des organisations/hôpitaux plus spécialisés.
- **Aide à la création d'une petite entreprise:** le PR/PRL peut offrir une assistance au rapatrié pendant la préparation et la mise en œuvre d'un projet d'entreprise. En fonction des besoins et de la capacité du rapatrié à créer une entreprise, le rôle du PR/PRL peut être limité ou au contraire étendu. Dans tous les cas, le PR/PRL peut conseiller le rapatrié sur des idées d'activités possibles, et étudier avec lui les atouts et les faiblesses d'un projet donné. Au final, c'est au rapatrié de décider du type d'activité qu'il souhaite entreprendre.
- **Regroupement familial (suivi):** le PR/PRL vérifie et s'assure que la réunification a bien eu lieu et fournit un retour d'information.

Toute autre dépense ne relevant pas des catégories ci-dessus est inéligible à l'aide financière de Frontex (l'impôt sur le revenu prélevé par un pays tiers sur l'assistance à la réintégration n'est donc pas éligible).

## 3.3. Fonctionnement des SCR - Gestion des dossiers

### 3.3.1. Qu'est-ce que le RIAT?

La gestion quotidienne des dossiers se fera via l'**outil d'aide à la réintégration (RIAT)**. Développé par la Commission européenne, cet outil permet de gérer les demandes d'utilisation des SCR. **Les demandes d'assistance à la réintégration peuvent être présentées uniquement via l'outil RIAT**, qui garantit une saisie et une transmission cryptées des données, conformément aux normes européennes en matière de protection des données.



### 3.3.2. Accès à RIAT

Pour utiliser l'outil RIAT, les conseillers en matière de retour ont besoin d'un identifiant de connexion européen nécessitant une authentification à deux niveaux. L'identifiant européen peut être demandé sur le site web du système d'échange d'informations du réseau européen des migrations (le SEI du REM)<sup>16</sup>.

Les conseillers en matière de retour peuvent créer des dossiers grâce à l'identifiant européen et à une formation au RIAT, qui est organisée et dispensée, en coordination avec les États membres, par l'équipe du RIAT, laquelle fait partie du dispositif d'aide au retour et à la réintégration (RRF) placé sous l'égide du CIDPM. Les demandes de formation sont à adresser à: [ECRET.JRS@frontex.europa.eu](mailto:ECRET.JRS@frontex.europa.eu).

<sup>16</sup> [European Migration Network Information Exchange System \(europa.eu\)](http://European Migration Network Information Exchange System (europa.eu))

Sans identifiant européen ni formation, les conseillers en matière de retour ne peuvent pas utiliser les SCR.

Le fonctionnement opérationnel de l'assistance à la réintégration, via l'outil RIAT, est structuré en trois «Moments-clés» (MC) différents.

**EU Login**  
One account, many EU services

English (en)

## Sign in to continue

Enter your e-mail address or unique identifier

[Create an account](#) **Next >**

Or

- [Sign in with your eID](#)
- [Sign in with Facebook](#)
- [Sign in with Twitter](#)
- [Sign in with Google](#)

Easy, fast and secure: download the **EU Login app**

[About EU Login](#) [Cookies](#) [Privacy Statement](#) [Contact](#) [Help](#)

[European Union](#) [EU institutions](#)

9.3.1-dn3p | 4 ms

Powered by  
 **European Commission**

### 3.3.3. Conseil de retour et de réintégration préalable au départ

#### L'essentiel sur le conseil préalable au départ:

- Comment faire une demande dans RIAT
- Le formulaire de demande

L'État membre vérifie l'éligibilité du rapatrié selon les règles d'éligibilité de Frontex (voir section 3.2.1.).  
**L'éligibilité du rapatrié.**

Le conseiller en matière de retour ou l'agent compétent veille à ce que le rapatrié reçoive suffisamment d'informations sur les possibilités et les procédures à suivre pour bénéficier d'une assistance post-arrivée/post-retour au titre des SCR de Frontex.

Frontex fournit des informations détaillées sur les SCR dans RIAT et sur son site web.

#### Demande (Moment-clé 1)

Un dossier peut être créé par une autorité de l'État membre ou par le PR/PRL après le retour (dossiers rétroactifs), à condition que le rapatrié ait manifesté son intérêt à bénéficier d'une assistance à la réintégration. Les dossiers rétroactifs suivent le même parcours et doivent être validés par l'État membre avant que le plan de réintégration puisse être initié.

Avant de collecter les données à caractère personnel du rapatrié, le conseiller en matière de retour doit s'assurer que le rapatrié a reçu des informations pertinentes sur le traitement de ses données à caractère personnel (section 2 du formulaire de demande), et que toutes les personnes figurant sur le formulaire de demande ont donné leur consentement au traitement des données.

L'État membre fixe le montant de l'assistance à la réintégration et soumet la demande dans RIAT. Le montant de l'assistance à la réintégration ne peut être inférieur à celui des aides Frontex (voir section 2.3.2). Les États membres peuvent compléter l'assistance à la réintégration si besoin. Tous les dossiers pris en charge dans le cadre des SCR doivent être enregistrés dans RIAT avant d'être traités.

#### Formulaire de demande RIAT

Le formulaire de demande RIAT peut être téléchargé depuis RIAT sous le chemin suivant : **Sous-domaines, 3. Projets actifs, 3.2. Projets RIAT en cours, 3.2.1. SCR FX 2022.**

Ce formulaire est à utiliser dans le cas où un conseiller en matière de retour ne disposerait pas d'une connexion Internet stable ou n'aurait pas la possibilité d'accéder à RIAT pendant la session de conseil (par exemple, s'il se trouve dans un centre de rétention avec un accès limité au Wi-Fi ou à Internet). Dans la mesure où le formulaire de demande est identique au processus de demande dans RIAT, il peut être utilisé pour recueillir toutes les données nécessaires, qui seront ensuite utilisées pour créer un dossier dans RIAT.



Le formulaire de demande est divisé en plusieurs sections:

Section	Contenu - informations à fournir	À numériser et transférer obligatoirement
1	Enregistrement du dossier	Oui
1.1	Identification et composition de la famille	Oui
1.2	Membres de la famille qui retournent ensemble dans le pays d'origine	Oui
1.3	Enfants qui retournent ensemble dans le pays d'origine	Oui
2	Formulaire de consentement (protection des données)	Oui
3	Informations sur le voyage et la réintégration	- (à renseigner dans RIAT uniquement)
4	Budget de réintégration	- (à renseigner dans RIAT uniquement)
5	Contact avec le rapatrié	- (à renseigner dans RIAT uniquement)
6	Préparation du plan de réintégration	- (à renseigner dans RIAT uniquement)
7	Atouts et compétences	- (à renseigner dans RIAT uniquement)
8	Évaluation par le conseiller en matière de retour	- (à renseigner dans RIAT uniquement)

Les cinq premières sections (1, 1.1, 1.2, 1.3 et 2) du formulaire de demande **sont à remplir, à signer et à transférer sur RIAT**. Le reste du formulaire peut être utilisé pour recueillir les données nécessaires dans le cas où le conseiller en matière de retour n'aurait pas la possibilité de les transférer directement sur RIAT, comme expliqué ci-dessus.

**Pour plus de précisions sur les informations à fournir dans la demande, veuillez consulter la section 4 (FAQ).**

Une fois la demande soumise par l'État membre, elle est transmise à Frontex pour validation/rejet. Cette étape de validation/rejet se rapporte au contrôle effectué par Frontex pour vérifier l'éligibilité, la qualité et le caractère complet de la demande. Après validation, le dossier est transmis au PR pour accord. Après la validation du MC1 par le PR, le dossier passe au MC2 dans RIAT.

La demande doit être soumise **au moins**

- **14 jours civils** avant le départ du rapatrié afin que celui-ci puisse bénéficier de l'aide post-retour

- **19 jours civils** avant le départ du rapatrié afin que celui-ci puisse bénéficier de l'aide post-arrivée (voir section 3.3.6 sur les Minuteurs).

L'outil RIAT comporte des minuteurs automatiques qui permettent de s'assurer que les dossiers ne sont pas «oubliés» ou «bloqués» à une certaine étape du processus. Dans le cas où un dossier ne serait ni validé ni rejeté par des utilisateurs de RIAT, il sera automatiquement validé au bout d'un certain nombre de jours. Le délai indiqué pour la soumission d'une demande avant le départ correspond au nombre total de jours qu'il faudrait à RIAT pour procéder à la validation automatique d'un dossier qui n'aurait pas été validé manuellement par les utilisateurs. Après la soumission de la demande, toutes les communications passent par RIAT. Le PR/PRL vérifie et valide la demande si elle est conforme aux exigences stipulées dans l'accord-cadre de partenariat<sup>17</sup> et dans les accords spécifiques conclus entre Frontex et le PR. Si la demande n'est pas conforme à ces spécifications, le PR peut la rejeter à condition de dûment motiver sa décision. En cas de rejet de la demande, soit l'État membre apporte les modifications nécessaires et soumet à nouveau la demande, soit celle-ci est retirée.

**Une fois la demande validée, le PR la transmet au PRL, le cas échéant. Sur la base des informations reçues de l'État membre, le PR/PRL consigne une note dans RIAT pour confirmer que le RPT est bien arrivé dans le pays d'origine.**

#### 3.3.4. Retour

L'organisation du retour dans le pays d'origine ne relève pas du champ d'application des SCR et est généralement prise en charge par l'État membre. Cependant, Frontex peut fournir un soutien via l'application Frontex pour les retours (FAR). S'il est fortement recommandé aux États membres d'utiliser l'application FAR pour réserver les vols des rapatriés, il est à noter que l'utilisation de la FAR peut différer d'un État membre à l'autre. Les conseillers en matière de retour doivent vérifier les exigences et les procédures nationales relatives à la réservation et à l'obtention des billets d'avion de retour.

#### 3.3.5. Post-arrivée/post-retour

##### **L'essentiel à savoir après l'arrivée/après le retour:**

- Préparation et mise en œuvre du plan de réintégration

#### **Préparation du plan de réintégration (Moment-clé 2)**

Une fois arrivé dans le pays d'origine, le rapatrié doit contacter le PR/PRL. L'aide à la réintégration accordée au rapatrié reste acquise pendant une période de **6 mois après la date de départ**, de sorte que le plan de réintégration doit être validé par l'État membre responsable dans ce délai. Le PR/PRL est censé enregistrer la date du premier contact dans RIAT afin de tenir l'État membre informé (à l'aide de la fonction «commentaires» de RIAT). Si aucune action n'est prise dans ce délai de 6 mois, le dossier est automatiquement clos.

<sup>17</sup> Accords-cadres de partenariat résultant de l'appel à propositions pour les accords-cadres de partenariat pour l'assistance à la réintégration 2021/CFP/POST/01. Pour plus d'informations, voir: Allocations (europa.eu) (<https://frontex.europa.eu/about-frontex/grants/>)

Si le rapatrié ne prend pas contact avec le PR/PRL dans les **quatre semaines suivant la date de son départ**, le PR/PRL prend lui-même l'initiative de le contacter. Afin de faciliter ces contacts, l'État membre doit fournir au PR/PRL les coordonnées du rapatrié dans le pays d'origine.

Une fois le contact établi, le PR/PRL organise une ou plusieurs réunions au cours desquelles les deux parties élaborent le plan de réintégration. Le plan de réintégration est établi conformément au modèle RIAT, aux exigences de l'État membre et, si possible, selon les souhaits et au mieux des intérêts du rapatrié. Une fois le plan de réintégration validé par Frontex, il est examiné et validé par l'État membre. Si l'État membre ne répond pas sous sept jours civils, le plan de réintégration est automatiquement validé dans RIAT.

Au MC2, Frontex vérifie si le plan de réintégration soumis correspond bien aux activités éligibles au titre des SCR. Si le plan de réintégration est rejeté par Frontex ou l'État membre, il est renvoyé au PR en vue d'être modifié puis soumis à nouveau. Tout rejet doit être dûment motivé.

### Mise en œuvre du plan de réintégration

Une fois le plan de réintégration validé, le PR/PRL procède à sa mise en œuvre, c'est-à-dire que le budget alloué à la réintégration est dépensé. Le PR/PRL contacte le rapatrié autant de fois que nécessaire pour mettre en œuvre et surveiller le processus de réintégration. Le PR/PRL se tient à la disposition du rapatrié pour l'accompagner et répondre à toute question supplémentaire. Le PR/PRL enregistre les dates de contact avec le rapatrié dans RIAT afin de tenir l'État membre informé (à l'aide de la fonction «commentaires» de RIAT).

**Remarque: le rapatrié dispose de 12 mois à compter de la date de départ pour parachever sa réintégration et utiliser le budget de réintégration approuvé. Pour être éligibles au remboursement, les fonds alloués doivent être utilisés dans ce délai.**

#### 3.3.6. Minuteurs RIAT

Les minuteurs de l'outil RIAT permettent de s'assurer que les dossiers avancent dans le délai imparti pour la réintégration. Une fois le délai prédéfini écoulé, le dossier est automatiquement validé et passe à l'état suivant dans RIAT.

#### Aperçu des minuteurs de RIAT pour chaque utilisateur et MC

Utilisateur RIAT ou rapatrié	MC1 (demande)	MC2 (plan de réintégration)	MC3 (rapport final)
Rapatrié	-	6 mois après la date de départ <sup>18</sup>	12 mois après la date de départ

<sup>18</sup> Si le plan de réintégration n'est pas soumis dans RIAT dans les 6 mois suivant la date de départ, le dossier est clôturé dans RIAT et l'aide à la réintégration ne peut être accordée.

État membre	7 jours valider	pour	7 jours pour valider	3 mois pour valider
Partenaire réintégration	de 7 jours valider	pour	7 jours pour valider	-
Frontex	7 jours valider	pour	7 jours pour valider	30 jours pour valider

## 4. Foire aux questions

### 4.1. Questions relatives à la qualité de la saisie des données

#### 4.1.1. En général, quel niveau de détail faut-il fournir pour qu'une demande aboutisse?

Afin d'apporter une assistance à la réintégration ciblée, les PR/PRL doivent disposer d'informations suffisantes sur les besoins immédiats et spécifiques des rapatriés. C'est notamment le cas si les rapatriés présentent certaines vulnérabilités (analphabétisme, handicaps, problèmes médicaux, victimes de la traite des êtres humains, femmes enceintes, etc.).

Les informations fournies dans RIAT par le CR doivent être suffisamment détaillées pour que le PR/PRL puisse préparer l'assistance nécessaire avant l'arrivée, sans être obligé de poser des questions supplémentaires.

Toutes les sections marquées d'un \* rouge doivent être remplies. Si l'un de ces champs essentiels n'est pas renseigné, un champ de notification s'affiche indiquant les informations manquantes.

#### 4.1.2. Qui doit signer le formulaire de consentement?

Conformément aux règles de protection des données de l'UE, il est obligatoire de signer le formulaire de consentement pour traiter une demande et transmettre des données à caractère personnel au PR/PRL. Veuillez noter que tout adulte figurant dans la demande doit consentir au traitement en signant le formulaire. Un membre adulte de la famille ne peut pas donner le consentement à la place de son conjoint ou d'enfants majeurs figurant dans la demande.

#### 4.1.3. Quelles sont les informations à fournir pour les dossiers médicaux?

Les dossiers médicaux, qui représentent la plupart des cas de rapatriés vulnérables, nécessitent une attention particulière. Le PR/PRL a besoin des informations suivantes:

- En règle générale, toutes les données médicales doivent, si possible, être présentées en caractères latins ou traduites en anglais.
- Diagnostic

- Plan de traitement
- Plan de traitement médicamenteux (datant de moins de 6 mois), indiquant de préférence les agents (principes actifs) du (des) médicament(s)
- Besoins médicaux particuliers à prendre en charge immédiatement à l'arrivée (par exemple, dialyse)
- Problèmes de mobilité nécessitant une prise en charge spécialisée à l'aéroport (par exemple, le rapatrié est en fauteuil roulant ou se déplace à l'aide d'un déambulateur à roulettes)
- Handicap (surdité, d ficiency visuelle, etc.)

#### 4.1.4. Quelles sont les informations à fournir pour les dossiers psychosociaux ou de santé mentale?

Les dossiers psychosociaux et les personnes ayant des problèmes de santé mentale peuvent poser des défis supplémentaires pour le PR/PRL. Outre les informations requises mentionnées ci-dessus, il est important d'ajouter l'avis du CR sur les points suivants:

- Le rapatrié a-t-il des antécédents d'agressivité ou s'est-il montré peu coopératif par le passé?
- N'hésitez pas à faire part de vos impressions si vous avez observé un comportement non coopératif pendant les réunions de conseil.
- Le rapatrié a-t-il été dangereux pour lui-même ou pour autrui par le passé?
- Relations familiales (soutien dans le pays d'origine)   Informations éventuelles sur la présence de proches dans le pays de retour. Ces informations aideront le PRL   résoudre le problème de l'orientation du rapatrié vers une institution publique adaptée.

#### 4.1.5. Quelles sont les informations à fournir pour les rapatriées enceintes?

Les femmes enceintes peuvent avoir des besoins spécifiques à leur arrivée selon la date présumée de leur accouchement et leur état de santé général. Il faut donc fournir:

- La date prévue de l'accouchement, de préférence confirmée par un médecin (en anglais).
- Les bilans de grossesse (indiquant d'éventuelles difficultés).
- Les relations familiales (réseau de soutien dans le pays d'origine).

#### 4.1.6. Quelles sont les informations à fournir pour les besoins éducatifs?

La réintégration dans le système éducatif du pays d'origine peut être difficile pour les familles dont les enfants ont été scolarisés pendant plusieurs années à l'étranger dans un système éducatif diff rent. Les informations suivantes sont à fournir:

- Quelles langues les enfants parlent-ils?
- Les dossiers scolaires, de préférence traduits.
- Les besoins spécifiques des enfants (autisme, etc.).

#### 4.1.7. Quelles sont les informations à fournir pour l'accueil à l'aéroport?

Afin que l'accueil à l'aéroport se déroule sans heurts, le PR/PRL a besoin des informations suivantes:

- Éléments du vol: date de départ, date et heure d'arrivée, destination finale, numéro de vol.
- Si possible, et si un réacheminement est demandé.
- Nom du demandeur principal, de préférence une pièce d'identité avec une photo récente pour pouvoir accueillir les rapatriés à leur arrivée à l'aéroport.
- Numéro de téléphone de contact au cas où le PR ne trouverait pas le rapatrié à l'aéroport.

#### 4.1.8. Quelles sont les informations à fournir pour un hébergement d'urgence?

En ce qui concerne l'hébergement d'urgence, chaque rapatrié a des attentes et des besoins différents. Afin d'éviter d'éventuels malentendus ou conflits entre le PR/PRL et le rapatrié, il est nécessaire de relayer les souhaits du rapatrié. Par ailleurs, il faut aussi gérer les attentes du rapatrié en le préparant au fait que l'hébergement temporaire ne répondra pas forcément à ses souhaits (en termes de confort ou de la possibilité de cuisiner). L'hébergement temporaire a pour principal objectif de faire en sorte que le rapatrié ne soit pas obligé de dormir dans la rue ou dans un endroit dangereux après son arrivée.

- Pendant combien de temps le rapatrié aura-t-il besoin d'un hébergement (1, 2 ou 3 jours)?
- De quel type d'hébergement a-t-il besoin (hôtel, appartement avec possibilité de cuisiner, auberge de jeunesse)?

#### 4.1.9. Quelles sont les informations à fournir pour le réacheminement?

Dans certains pays d'origine, le réacheminement peut être difficile en raison de la situation locale (par exemple, réseau ferroviaire limité ou manque de transports publics). Si la destination finale est très éloignée, il faut organiser ou négocier un transport privé avant le retour. Afin de garantir la possibilité d'un réacheminement à l'arrivée, le PR/PRL a besoin des informations suivantes:

- Quelle est la destination finale exacte (nom du village/de la ville, idéalement avec l'adresse exacte)?
- Quel est le type de transport privilégié (train, avion, bus ou taxi)?
- Combien de bagages la personne/famille a-t-elle?

## 4.2. Questions relatives à la procédure de demande

### 4.2.1. Combien de temps faut-il pour obtenir une réponse sur la vérification d'éligibilité aux SCR?

Les minuteurs automatiques de RIAT permettent de s'assurer qu'un dossier ne sera pas bloqué à un certain stade du processus à cause de l'inactivité d'un utilisateur. Lorsqu'un dossier est créé par un conseiller en matière de retour, il est transmis au contrôle interne, qui procède alors à une vérification de la qualité de la saisie des

données, de l'éligibilité et de la qualité. Le dossier est ensuite transmis au coordinateur désigné de l'État membre. Le coordinateur vérifie à nouveau si toutes les données pertinentes ont été saisies et si les documents nécessaires ont bien été transférés. Une fois le dossier validé par le coordinateur de l'État membre et transmis à Frontex, la vérification de l'éligibilité prend normalement 14 ou 19 jours civils au maximum (voir section 3.3.6. sur les minuteurs). Dans la pratique, le processus de validation sera plus rapide, car Frontex ne mettra pas 7 jours pour valider un dossier.

#### 4.2.2. Que signifie le délai de 19 et 14 jours avant le départ?

Comme indiqué plus haut, les minuteurs automatiques prévus dans RIAT permettent de garantir que les dossiers qui n'ont pas été rejetés passent automatiquement à l'étape suivante (Moment-clé). En l'absence de validation manuelle, le délai maximal est de 19 jours avant le départ, pour les dossiers bénéficiant d'une assistance post-arrivée, et de 14 jours pour les dossiers sans assistance. Toutefois, dans la pratique, le processus de validation sera plus rapide (à condition bien sûr que toutes les données nécessaires soient fournies correctement).

#### 4.2.3. Est-il possible de contacter le partenaire local de réintégration avant le départ?

Une fois qu'un dossier a été validé par Frontex, il est transmis au PR/PRL. Le CR peut toujours traiter les questions relatives au dossier dans RIAT grâce à la fonction «commentaires». Si un **nouveau commentaire** est formulé, le CR, l'État membre et le PR/PRL verront **un point rouge s'afficher sous l'icône des commentaires**. Le PR est également joignable par le biais du Centre d'Assistance de Frontex ([ECRET.JRS@frontex.europa.eu](mailto:ECRET.JRS@frontex.europa.eu)) ou par l'intermédiaire des coordinateurs des États membres dans RIAT.

Si le CR a besoin de contacter immédiatement le PR/PRL (par exemple concernant des cas vulnérables), il peut trouver ses coordonnées dans la brochure pays pour organiser/programmer une session en visioconférence pré-départ entre le rapatrié et le PR/PRL.

Mais cela ne peut se faire qu'après la validation du dossier. Avant l'acceptation du dossier, toute communication est à envoyer par e-mail. Cependant, les communications contenant des données à caractère personnel ne peuvent être transmises que par des moyens sécurisés et cryptés. **En AUCUN cas** des courriels contenant des données à caractère personnel ne peuvent être échangés entre le PR/PRL et le CR.

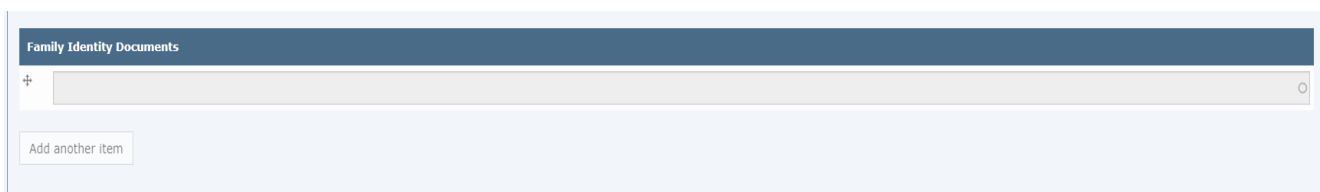
#### 4.2.4. Est-il possible de modifier la date de départ dans RIAT?

Oui, il est possible de modifier la date de départ dans RIAT. Au moment de soumettre la demande, le CR peut saisir une date de départ estimée. Il est important de souligner que **la date exacte de départ doit être communiquée au PR/PRL au moins 5 jours civils à l'avance afin que le rapatrié puisse bénéficier d'une assistance post-arrivée**.

#### 4.2.5. Est-il possible de demander une assistance à la réintégration sans documents d'identité?

Le retour effectif d'un ressortissant de pays tiers (RPT) étant impossible sans documents d'identité, tous les RPT éligibles à une assistance à la réintégration doivent être munis d'un document d'identité, que ce soit un passeport,

un formulaire d'identification, un laissez-passer ou tout autre type de document légalement accepté pour voyager. Dans tous les cas, le document en question doit être transféré sur RIAT sous la rubrique «documents d'identité de la famille».



#### 4.2.6. Est-il obligatoire de transférer le document d'identité lors de l'enregistrement du dossier?

Non, il n'est pas obligatoire de transférer les documents d'identité lors de la création du dossier. Néanmoins, les documents d'identité doivent être transférés avant que le dossier ne soit renvoyé de l'État membre à Frontex au MC1, ce qui signifie que les documents doivent être transférés au moins 19/14 jours avant le départ.

Lorsque les documents de voyage sont délivrés par les autorités du pays tiers quelques jours seulement avant le départ, et que le dossier a déjà été transmis au PR, la copie numérisée du document est transférée en pièce jointe à un commentaire, à l'aide de la fonction «commentaires», dès qu'elle est disponible.

#### 4.2.7. Est-il obligatoire d'utiliser le formulaire de demande PDF fourni et de le transférer sur RIAT?

Le formulaire de demande sur support papier est à utiliser dans le cas où un conseiller en matière de retour n'aurait pas accès à RIAT pendant la session de conseil. Ce formulaire reflète les informations à saisir dans RIAT.

Le PR/PRL doit également utiliser le formulaire de demande lors de la création d'un dossier depuis le pays d'origine. De ce point de vue, les sections 1-2 sont à remplir à chaque fois car elles contiennent les données d'identification et le formulaire de consentement. Les autres champs ne sont pas obligatoires sur papier mais peuvent être renseignés dans RIAT. Un formulaire à remplir en PDF est disponible au téléchargement dans RIAT.

Bien entendu, les informations contenues dans le formulaire de demande reflètent exactement le formulaire de demande RIAT, de sorte qu'il faut saisir les informations dans RIAT dans leurs champs respectifs. Un conseiller en matière de retour peut également utiliser le formulaire papier (sections 3 à 8) pour recueillir ces données. Le formulaire devra ensuite être saisi dans RIAT par le conseiller ou une autre personne. Par conséquent, il n'est pas obligatoire de transférer ces sections sous forme de fichier PDF scanné.

### 4.3. Questions relatives à l'aide post-arrivée

#### 4.3.1. Où dois-je renseigner les informations sur l'aide post-arrivée dans RIAT?

Pour l'instant, il n'y a pas de champ supplémentaire dans RIAT intitulé «aide post-arrivée». L'aide est à renseigner sous la rubrique «Budget de réintégration» dans la catégorie «Autre, veuillez préciser», sous l'intitulé «aide post-arrivée», ou avec l'assistance demandée à l'arrivée.



Other, please specify	615,00	To be used for airport pick up and transportation to home adress
In cash payments	0,00	

#### 4.3.2. Quelle part de l'aide post-arrivée et de l'aide à la réintégration peut être versée en espèces?

Dans le cadre des SCR, Frontex n'impose aucune limite aux États membres quant à la quantité d'argent liquide qu'ils peuvent offrir aux ressortissants de pays tiers. Cette décision est laissée à l'appréciation des États membres sur la base de leur législation nationale ou de leurs procédures internes. Le CR doit vérifier les dispositions nationales pour savoir dans quelle mesure une assistance en espèces peut être accordée.

Cela étant dit, **Frontex déconseille fortement d'accorder l'intégralité de l'assistance en espèces**, car cela pourrait créer un effet d'appel.

#### 4.3.3. Qui versera l'aide en espèces au rapatrié?

L'aide en espèces, qui fait partie de l'assistance post-arrivée ou de l'assistance à la réintégration, sera versée par le PR/PRL après l'arrivée dans le pays d'origine. Si le rapatrié n'a pas demandé, avant le départ, à être accueilli à l'aéroport, il doit prendre lui-même l'initiative de contacter le PR/PRL pour obtenir l'aide.

#### 4.3.4. Comment le partenaire de réintégration peut-il être contacté après l'arrivée?

Avant le départ, le CR doit remettre au rapatrié la brochure pays avec l'adresse et les coordonnées du PR/PRL. Le rapatrié peut également obtenir la lettre d'éligibilité, qui est téléchargeable sur RIAT. Le PR/PRL doit prendre l'initiative de contacter le rapatrié si celui-ci ne joint pas le PR/PRL dans les 4 semaines suivant son départ. **Il est donc impératif que les coordonnées du rapatrié saisies dans RIAT soient correctes.** Si le rapatrié change de numéro de téléphone portable et qu'il n'a pas d'adresse valable dans le pays d'origine, il sera impossible de le joindre.

#### 4.3.5. Est-il possible de fournir une aide en espèces avant le départ dans le cadre du budget de réintégration des SCR?

Les États membres peuvent toujours offrir une aide en espèces avant le départ, en complément des SCR, à partir de leur propre budget national ou par le biais d'un financement du FAMI. Cette assistance avant le départ ne fait pas partie du budget des SCR et n'est pas remboursable par Frontex. L'assistance offerte dans le cadre des SCR ne peut être accordée qu'après l'arrivée dans le pays d'origine. Les sommes en espèces seront versées par les partenaires de réintégration locaux (PRL) dans le pays d'origine.

#### **4.3.6. Quelles sont les conditions d'éligibilité pour les dossiers rétroactifs et comment se déroule le processus?**

Les dossiers rétroactifs relèvent des mêmes critères d'éligibilité que les dossiers enregistrés dans RIAT avant la date de départ. Tout rapatrié peut demander une assistance à la réintégration dans le pays d'origine en contactant le PR. Toutes les données sont saisies dans RIAT par le PR et doivent être validées par l'État membre responsable et par Frontex. Il est obligatoire de soumettre le plan de réintégration dans les 6 premiers mois suivant la date de départ. Pour les dossiers rétroactifs, le même délai s'applique pour la finalisation du processus de réintégration (c'est-à-dire 12 mois après la date de départ).

#### **4.3.7. Une aide post-arrivée est-elle prévue pour les dossiers rétroactifs?**

Non, les dossiers soumis après la date de départ ne peuvent pas bénéficier d'une assistance post-arrivée.

#### **4.3.8. Comment l'aide post-arrivée est-elle fournie en pratique?**

Le PR est chargé de la fourniture de l'aide post-arrivée au rapatrié et de la prise en charge des services convenus au préalable, tels que l'accueil à l'aéroport, l'hébergement d'urgence, etc. Dans le cas où l'État membre indiquerait que l'aide post-arrivée doit être fournie uniquement en espèces, le rapatrié disposera de 3 jours civils après le jour du départ pour contacter le PR afin de recevoir l'aide en espèces.

Comme mentionné ci-dessus, le champ «Autre, veuillez préciser» au MC1 de RIAT (budget de réintégration) doit être renseigné pour préciser les activités relevant de l'aide post-arrivée.

#### **4.3.9. En ce qui concerne le réacheminement, que faire si les rapatriés changent de plans?**

*(Si le rapatrié change de destination finale à la dernière minute après son arrivée).*

Le CR est uniquement chargé d'identifier la nécessité de fournir l'assistance post-arrivée de 3 jours et, éventuellement, de définir dans les grandes lignes les besoins d'urgence importants. Par ailleurs, il incombe à l'État membre de prévenir le PR/PRL suffisamment à l'avance afin que celui-ci puisse se préparer et être en mesure de fournir l'assistance requise. En cas de changement de destination pour le réacheminement, le PRL devrait facilement pouvoir résoudre le problème à l'arrivée. En cas de frais d'annulation ou si le billet n'est pas remboursable, ce montant sera déduit de l'aide post-arrivée.

Bien entendu, si le rapatrié change d'avis avant le départ, la fonction «commentaires» de RIAT peut être utilisée pour communiquer au PRL les nouvelles informations à jour.

#### 4.3.10. Que se passe-t-il si le rapatrié a besoin d'un hébergement temporaire de plus de 3 jours?

*Surtout si le rapatrié a également demandé à bénéficier d'une aide à la réintégration. Est-il possible de payer les coûts liés au prolongement du séjour avec l'aide post-retour?*

En théorie, oui. Si l'hébergement temporaire dépasse les 3 jours couverts par l'aide post-arrivée, les nuitées suivantes peuvent être couvertes par l'aide post-retour. Il convient néanmoins de tenir compte du fait qu'aucune dépense de l'aide post-retour ne peut être effectuée tant que le plan de réintégration n'a pas été finalisé par le PR et validé par Frontex et par l'État membre responsable. Si le plan de réintégration est finalisé et validé pendant la période de 3 jours couverte par l'aide post-arrivée, il est possible de prolonger l'hébergement et de payer les nuitées supplémentaires avec l'aide post-retour.

Mais compte tenu de la très grande difficulté à faire valider le plan dans un délai aussi court, il est préférable que les trois premières nuitées soient payées avec l'aide post-arrivée et que le montant restant soit réglé en espèces. Dans les jours qui suivent, le rapatrié pourra payer l'hébergement en espèces jusqu'à ce que le plan de réintégration soit validé. Dans certains États membres, les rapatriés reçoivent des allocations supplémentaires en espèces avant leur retour, qu'ils peuvent également utiliser pour payer des nuitées supplémentaires.

Par ailleurs, Frontex, les États membres et le PR peuvent travailler ensemble pour garantir l'élaboration et la validation rapides du plan de réintégration, à condition que la situation le justifie et qu'ils en informent toutes les parties prenantes.

### 4.4. Questions relatives à l'aide post-retour

#### 4.4.1. Où dois-je renseigner les informations sur l'aide post-retour dans RIAT?

Pour renseigner les montants alloués à la réintégration, il faut d'abord choisir «Oui» dans la case «**Le budget de réintégration est-il défini avant le retour?**». Une boîte affichant les catégories éligibles à l'aide s'ouvrira ensuite dans RIAT.

Si le rapatrié ne sait pas comment dépenser le budget et souhaite le définir après son arrivée avec le partenaire de réintégration, il faut renseigner la catégorie «**À définir après l'arrivée**».

Is the reintegration budget defined prior to return? \*

Yes

Reintegration budget	Budgeted Amount (EUR)	Short description
To be defined post-arrival	2000,00	
Income-generating activity	0,00	
Purchase of professional equipment	0,00	
Vocational training/education for adults	0,00	

#### 4.4.2. Quel pourcentage de l'aide post-retour peut être fourni en espèces?

Comme mentionné plus haut, il appartient à l'État membre d'arrêter la part de l'aide post-arrivée ou post-retour qui sera allouée à la catégorie d'assistance «espèces». Bien que cela soit déconseillé, l'État membre peut décider d'accorder l'aide exclusivement en espèces, Frontex n'imposant aucune restriction à cet égard. Toutefois, le fait de proposer des sommes d'argent liquide importantes peut créer un effet d'appel pour les migrants, qui pourraient croire qu'il est facile d'obtenir de l'argent liquide en faisant une demande de retour et de réintégration. **Par ailleurs, il a été démontré à maintes reprises que le fait de fournir principalement des aides en nature est davantage garant d'une réintégration durable des rapatriés.**

Cependant, le montant versé en espèces ne peut pas être accordé pour une activité spécifique, par exemple pour la création d'une entreprise/activité génératrice de revenus. En effet, il serait impossible dans ce cas d'obtenir des justificatifs de paiement pour le partenaire de réintégration, ce qui entraînerait un risque de non-remboursement.

Les montants en espèces versés au rapatrié seront enregistrés comme une dépense, sous la forme d'un reçu à signer par le rapatrié.

Toutes les autres activités éligibles sont fournies en nature.

Dans le cadre de la consultation des États membres menée par Frontex en 2021, et au cours de laquelle tous les programmes de réintégration existants en Europe ont été évalués, il a été constaté qu'en moyenne, les États membres fournissent 300 EUR d'aide en espèces pour les retours forcés et 400 EUR pour les retours volontaires.

#### 4.4.3. Quelle est la différence entre l'aide post-arrivée et l'aide post-retour?

L'assistance post-arrivée au titre des SCR sert uniquement à répondre aux besoins immédiats du rapatrié dans les trois premiers jours suivant son arrivée (par exemple: hébergement d'urgence, réacheminement, aide en espèces, etc.). Le PR/PRL doit connaître les besoins spécifiques et la date de départ au moins cinq jours civils à l'avance afin d'organiser la fourniture de l'assistance.

L'objectif de l'aide post-retour est de couvrir les besoins à moyen et long terme après le retour (12 mois maximum), tels que le logement, la création d'une micro-entreprise, l'inscription à l'école ou les frais de scolarité.

#### 4.4.1. Quand le rapatrié choisit-il les services d'assistance à la réintégration dont il souhaite bénéficier?

*Avant le retour ou à l'arrivée? S'il les choisit avant le retour, peut-il modifier son choix après son arrivée dans le pays?*

Les deux possibilités existent. Le plan de réintégration peut être défini par le CR, en concertation avec le rapatrié, avant le départ, ou bien laissé à l'appréciation du rapatrié qui en décide avec l'agent chargé du dossier dans le pays d'origine. Cette décision est prise par l'État membre.

Bien entendu, si la législation nationale de l'État membre prévoit des limitations ou des obligations concernant les dépenses, celles-ci doivent être indiquées dès le départ dans la partie «budget» du formulaire de demande (par exemple: le montant de 2 000 EUR est laissé à l'appréciation du rapatrié qui en décide avec l'agent chargé du dossier dans le pays d'origine).

Pour les activités génératrices de revenus, il faut tenir compte du fait que les États membres peuvent imposer des restrictions quant aux types d'activités interdites (par exemple, les magasins vendant des cigarettes ou de l'alcool).

Si le processus de définition du plan de réintégration a été engagé avant le départ, il n'est pas pour autant gravé dans le marbre. Une fois dans le pays d'origine, le rapatrié peut décider de changer ses plans en fonction des nouvelles informations qu'il reçoit localement au sujet de l'activité ou du marché du travail, par exemple. Dans ce cas, le nouveau plan est soumis à l'État membre, qui le valide ou le rejette comme il le ferait pour n'importe quel autre plan.

#### 4.4.1. Les rapatriés peuvent-ils bénéficier de plusieurs catégories de services?

*(Par exemple, peuvent-ils bénéficier à la fois de soins médicaux et d'un transport vers un autre lieu?) Et ce à hauteur du montant maximum attribué?*

Oui, toutes les combinaisons d'activités éligibles, fixées lors de l'élaboration du plan de réintégration, sont possibles (par exemple, création d'une micro-entreprise par le père/la mère, scolarisation des enfants, etc.).

Reintegration budget	Budgeted Amount (EUR)	Short description
equipment		
Vocational training/education for adults	0,00	
Job Placement (Wage Subsidy)	1000,00	Support in job placement and all job related issues
Accommodation - Rent	0,00	
Accommodation - Renovation	0,00	
Accommodation - Household goods	600,00	Purchase of necessary household equipment
Medical care	0,00	
Psychosocial care	0,00	
Children's needs/schooling	0,00	
Administrative support	400,00	Administrative support regarding job placement and documents arrangement

#### 4.4.2. Comment le rapatrié peut-il obtenir l'assistance à la réintégration (plan de réintégration)?

L'assistance à la réintégration ne peut commencer qu'après l'approbation du plan de réintégration. Le rapatrié doit contacter le PR/PRL pour confirmer le plan de réintégration, créé avant le départ, ou pour créer/négocier un nouveau plan avec l'agent chargé du dossier du PR/PRL. Une fois le plan soumis dans RIAT, l'État membre responsable et Frontex l'évaluent et le valident (cette étape ne prend que quelques jours). Après la validation du plan de réintégration, le PR/PRL peut fournir l'aide en nature ou en espèces.

#### 4.4.1. Comment l'assistance en nature du plan de réintégration est-elle fournie en pratique?

Après l'approbation du plan de réintégration, le rapatrié peut recevoir l'assistance en nature.

Le PR aidera le rapatrié à s'occuper de tous les aspects administratifs et financiers de l'assistance en nature. Ce soutien peut notamment comprendre:

- la prise de rendez-vous chez le médecin;
- la prise de rendez-vous avec l'avocat du rapatrié;
- aider le rapatrié avec les démarches liées à l'inscription à l'école/à des formations et à effectuer les paiements à ces organismes externes;
- se rendre dans la région où se trouve le rapatrié pour surveiller le processus de réintégration, si nécessaire;
- s'occuper de l'achat de biens et d'équipements pour la création d'une petite entreprise, et aider le rapatrié à présenter tous les documents nécessaires au démarrage d'une telle activité, etc.

Selon les circonstances locales, les paiements peuvent être effectués directement par le PR, qui peut également collecter les justificatifs de paiement et les transférer sur RIAT. Lorsque la situation ne permet pas cette approche, le rapatrié peut se voir confier la somme équivalente en espèces, à condition qu'il présente dès que possible les justificatifs de paiement des biens/services achetés. Si cette deuxième solution n'est pas recommandée, elle n'est pas exclue pour autant.

#### 4.4.2. Le remboursement des frais peut-il intervenir avant la validation du plan de réintégration?

**Non, en aucun cas.** Il arrive parfois que les rapatriés soient impatients et veuillent commencer tout de suite, en pensant qu'ils peuvent acheter des équipements dans la limite du montant total promis, par exemple pour démarrer une micro-entreprise. Il est donc très important de prévenir le rapatrié que, sans l'approbation du plan de réintégration par Frontex et l'État membre, aucun remboursement des dépenses n'est possible. Pour éviter tout mécontentement ou malentendu avec le PR/PRL, le rapatrié doit être informé de ce point avant le départ.

### 4.5. Autres questions

#### 4.5.1. L'assistance à la réintégration sera-t-elle proposée aux mineurs non accompagnés (MNA)?

*Frontex organise-t-il des retours pour les MNA?*

Dans le cadre des SCR, il n'existe pas de corrélation obligatoire entre l'assistance à la réintégration offerte par Frontex et le soutien à l'opération de retour proprement dite assurée par Frontex.

Dans ce contexte, même si l'agence Frontex n'apporte pas de soutien au retour des MNA mais que le retour a quand même lieu (qu'il soit organisé par l'État membre ou par un autre organisme), elle fournira une assistance à la réintégration à ces MNA. Bien entendu, à leur retour, les MNA doivent avoir un tuteur légal qui puisse les représenter dans leur relation juridique/financière avec le PR/PRL.

#### 4.5.2. Est-il possible de bénéficier d'une assistance à la réintégration après l'arrivée en cas de retour forcé?

*Un rapatrié qui a été renvoyé par la force et qui a refusé de faire une demande de réintégration avant son retour peut-il néanmoins bénéficier d'une assistance à la réintégration au titre des SCR?*

Les rapatriés forcés qui refusent de signer tout formulaire de consentement ou de demande peuvent recevoir une «lettre d'éligibilité» (un modèle personnalisable sera disponible au téléchargement dans RIAT), délivrée par l'État membre et contenant les coordonnées du PRL. Si, dans les six mois suivant son départ, le rapatrié décide qu'il souhaite bénéficier d'une assistance à la réintégration, il peut contacter le PRL et engager le processus.

Cette lettre peut également être utilisée pour les rapatriés volontaires qui ne savent pas s'ils doivent demander une aide ou non avant le départ.

#### 4.5.3. Les rapatriés non volontaires doivent-ils être enregistrés avant le retour pour pouvoir bénéficier de l'assistance à la réintégration?

*Dans certains États membres, il n'est pas nécessaire d'enregistrer les rapatriés non volontaires au titre d'ERRIN avant le retour. Est-il possible de continuer à appliquer cette règle dans le cadre des SCR de Frontex?*

Les rapatriés non volontaires qui refusent toute aide ou qui refusent dès le départ de signer tout document ne doivent pas être enregistrés avant le départ. C'est aussi pour cette raison que nous avons élaboré un modèle de «lettre d'éligibilité», qui peut simplement être remis au rapatrié pour l'informer que, s'il le souhaite, il peut demander à bénéficier d'une assistance jusqu'à six mois après son départ. Une fois que le rapatrié aura pris contact avec le PR local, celui-ci pourra créer et lancer le dossier dès que cette fonction sera disponible dans RIAT.

## 5. Gestion des attentes

### L'essentiel sur la gestion des attentes:

- Préparer le rapatrié aux défis éventuels
- Fixer des attentes réalistes
- Encourager le rapatrié

Le retour volontaire d'une personne ou d'une famille est un énorme pas à franchir qui demande courage et soutien. C'est une décision très lourde qui est souvent prise dans des circonstances difficiles (par exemple: décision de retour émise par les autorités nationales d'asile, ordre de quitter le territoire, etc.). Le rapatrié a cependant tout intérêt à prendre cette décision en s'appuyant sur une aide financière et en nature. Afin d'accompagner les rapatriés dans leur processus de réintégration, le CR doit prendre le temps de gérer leurs attentes. En effet, des rapatriés bien préparés seront plus résilients et mieux à même de faire face aux défis qui les attendent à leur arrivée.

Quelques recommandations sur les aspects à mentionner avant le départ:

## 5.1. Les possibles défis liés au processus de réintégration et les stratégies d'adaptation

Les migrants quittent leur pays d'origine pour des raisons diverses et variées, notamment des problèmes de sécurité, des difficultés avec des membres de leur famille, des persécutions, une absence de perspectives ou la perception d'opportunités et de meilleures conditions de vie à l'étranger. En outre, le fait de devoir refaire sa vie dans le pays qu'il a quitté peut confronter le rapatrié aux mêmes difficultés qui avaient motivé son départ à l'origine.

Questions importantes pour préparer le rapatrié au retour:

- Qu'est-ce que vous attendez de votre retour dans votre pays d'origine?
- Qui vous y attendra?
- Où serez-vous logé(e)?
- Quels sont vos plans si votre micro-entreprise ne génère pas les revenus que vous attendiez?
- Combien de temps pensez-vous qu'il vous faudra pour créer votre entreprise?
- Quel est votre plan B si votre projet d'entreprise ne marche pas?
- À quels autres défis vous attendez-vous, et comment vous préparez-vous à les relever?
- Quels sont vos atouts et vos ressources (compétences, expérience, réseau social, famille, etc.) pour relever ces défis?
- Quelles sont les faiblesses ou les contraintes (attentes irréalistes, trop de proches à charge, etc.) qui pourraient menacer la réussite de votre projet?

Même si certains rapatriés ne seront pas prêts à parler en profondeur de ces sujets, il est recommandé au CR de leur faire prendre conscience des différents scénarios possibles. L'objectif est de renforcer la résilience du rapatrié, car une réintégration ratée pourrait le pousser à choisir à nouveau l'émigration.

## 5.2. Expliquez ce que le PR/PRL peut faire et ce qu'il ne peut pas faire

Le partenaire le plus important pour les rapatriés à leur arrivée est le PR/PRL. En général, le PR/PRL est obligé d'aider et de soutenir le rapatrié et de mettre en œuvre le plan de réintégration. Toutefois, la réintégration n'est pas à sens unique, et le rapatrié doit lui aussi prendre ses responsabilités pour réussir sa réintégration.

À cet égard, il convient d'aborder les points suivants avant le départ:

- Les PR/PRL ont des heures de bureau et ne sont pas tenus de répondre aux besoins des rapatriés 24 h sur 24 et 7 jours sur 7.
- Le montant de l'aide à la réintégration, qui peut être versée en espèces, est déterminé par la législation et les règles nationales de l'État membre et ne peut pas être négocié avec le PR/PRL.



- Le PR/PRL doit également être traité avec respect, de la même manière que le rapatrié s'attend à être traité.
- Les PR/PRL ne peuvent pas résoudre tous les problèmes auxquels les rapatriés sont confrontés, leur mission se limite à fournir l'assistance à la réintégration convenue au préalable.

### 5.3. Encourager le rapatrié

Même avec une bonne préparation et des informations suffisantes, il est possible, et même certain, que des événements inattendus se produiront après le retour. Il est impossible de se préparer à tous les scénarios: ni le CR ni le rapatrié ne connaissent tous les futurs défis du processus de réintégration. Pour autant, l'une des principales missions du CR (et du PR/PRL) est de motiver les rapatriés et de les encourager à ne pas baisser les bras quand des difficultés se présentent. La réintégration est un processus de longue haleine, et les rapatriés ont plus de chances de réussir s'ils savent que ce ne sera pas facile. Le succès d'un rapatrié dépend non seulement des circonstances et du montant de l'aide à la réintégration, mais aussi de son état d'esprit et de sa détermination à se réintégrer.

Après tout, c'est aussi l'occasion pour le rapatrié de devenir plus fort en se prouvant qu'il est capable de surmonter les défis qui se présentent à lui et de récolter le fruit de ses efforts.

## 6. Comment améliorer les SCR?

Les SCR ont pour but de rendre le processus de réintégration plus simple et plus efficace. Les retours d'expérience du CR sont très utiles car ils permettent de recueillir des données pour les améliorations et les développements futurs du programme de réintégration de Frontex. N'hésitez pas à envoyer vos idées et suggestions à: [ECRET.JRS@frontex.europa.eu](mailto:ECRET.JRS@frontex.europa.eu).

## 7. Coordonnées de contact

### Services conjoints de réintégration de Frontex

Frontex Agence européenne de garde-frontières et de garde-côtes  
Plac Europejski 6  
00-844 Varsovie, Pologne

[www.frontex.europa.eu](http://www.frontex.europa.eu)

[ECRET.JRS@frontex.europa.eu](mailto:ECRET.JRS@frontex.europa.eu)

Téléphone fixe: + 48 22 2366875 (Ligne d'assistance téléphonique)

## 8. Annexe I - Schéma des processus SCR

