

ASF

Rapport d'enquête de satisfaction des bénéficiaires du projet PIDDAR



Protection Internationale et Droits des Demandeurs d'Asile et des Réfugiés

Novembre 2013

Avocats **Sans** Frontières



Avec le soutien de



UNHCR

United Nations High Commissioner for Refugees
Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés



Créée en 1992 à Bruxelles, Avocats Sans Frontières (ASF) est une ONG internationale spécialisée dans l'accès à la justice et la défense des droits humains.

Son objectif principal est de contribuer à la mise en place d'institutions et de mécanismes permettant l'accès à une justice indépendante et impartiale, capable d'assurer la sécurité juridique et de garantir la protection et l'effectivité des droits fondamentaux (civils, culturels, économiques, politiques et sociaux).

De Katmandou à Bujumbura, de Bogota à Tunis, les équipes d'ASF défendent les victimes de torture et les prisonniers détenus illégalement, encouragent les réformes législatives pour un meilleur respect des droits humains, soutiennent les avocats et portent devant les tribunaux la voix des victimes de crimes internationaux.

SIEGE

Rue de Namur 72
1000 Bruxelles - Belgique
Tél. +32 (0)2 223 36 54

ASF BUJUMBURA

Quartier Zeimet
Avenue Nzero n°18
B.P. 2782 Bujumbura - Burundi
Tél. +257 22 24 16 77

Bureaux PIDDAR
Immeuble ROBBIALAC
Avenue Ruhwa 3
B.P. 2782 Bujumbura - Burundi
Tél. +257 22 25 35 15

bur-cm@asf-be

WWW.ASF.BE

La présente publication a été élaborée grâce au soutien de l'Union européenne et du Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés. Le contenu de la publication relève de la seule responsabilité d'Avocats Sans Frontières et ne peut aucunement être considéré comme reflétant leur point de vue de l'Union européenne et du Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés.

TABLE DES MATIERES

A.	Résumé exécutif de l'étude	4
B.	Introduction	6
C.	Objectifs de l'étude	7
D.	Méthodologie de collecte des données de l'enquête	8
	1. Elaboration du questionnaire et formation des enquêteurs	8
	2. Sélection des dossiers	8
	3. Les limites de l'enquête	8
E.	Les résultats de l'enquête	10
	1. La satisfaction par rapport aux services d'ASF	10
	1° Consultation	10
	2° Représentation légale en recours	11
	3° Assistance judiciaire	13
	4° Perception du rôle de la justice et de l'avocat	15
	5° Sensibilisation	16
	2. La satisfaction selon les catégories de bénéficiaires (genre, âge)	17
	1° Consultation	17
	2° Représentation légale	18
	3° Assistance judiciaire	18
	4° Perception de la justice et du rôle de l'avocat	19
	3. Point de vue des réfugiés et demandeurs d'asile sur les procédures d'asile et l'offre de justice.	21
	a) La perception de la procédure d'asile	21
	b) La perception des procédures judiciaires classiques	21
	Annexes	22

A. Résumé exécutif de l'étude

Cette étude expose les résultats d'une enquête de satisfaction menée entre le 18 et le 22 novembre 2013 auprès d'un échantillon représentatif des bénéficiaires des services offerts par le projet « Protection Internationale et Droits des Demandeurs d'Asile et des Réfugiés » (PIDDAR). L'enquête de satisfaction fait partie du dispositif d'outils prévus dans le cadre du suivi et de l'évaluation des activités mises en place dans le cadre de la mise en œuvre de ce projet offrant des services de consultations juridiques, d'assistance judiciaire, de représentation légale et de sensibilisation.

Cette enquête a d'abord permis de mesurer la perception réelle des bénéficiaires sur la qualité des services qui sont en train de leur être fournis ainsi que leurs attentes sur certains éléments des services offerts. C'est en raison notamment du fait qu'en plus de la qualité juridique du travail des juristes, les bénéficiaires attachent également une importance non moins importante aux autres aspects comme l'accueil, l'écoute ; la fréquence de contacts avec l'avocat et son degré d'engagement.

L'analyse croisée des données de l'enquête a ensuite permis d'observer que les attentes et la satisfaction des bénéficiaires concernant ces éléments de services varient en fonction du sexe et de l'âge du bénéficiaire parce qu'il a été constaté que les hommes à certaines tranches d'âge avaient tendance à être moins satisfaits que les femmes.

Il n'est point besoin de rappeler que la connaissance de ces attentes peut être utile pour l'établissement de standards ou de normes pour des services de qualité ainsi que pour mieux « gérer » le projet en tenant compte des attentes des bénéficiaires. C'est en effet assez naturel et assez normal qu'une organisation pourvoyeuse d'aide se donne les moyens d'améliorer des aspects des services que des bénéficiaires jugent utiles et indispensables.

Les résultats obtenus de l'enquête ont en plus montré que **la satisfaction varie du service à l'autre** (plus de satisfaction pour les consultations, la représentation et la sensibilisation mais ils le sont moins pour l'assistance judiciaire) et **selon l'aspect du service** (plus satisfaits pour les aspects comme l'accueil / l'écoute lors des consultations que pour les autres aspects comme les contacts avec l'avocat, la présence des avocats aux audiences, les communications de documents lors de la représentation en recours ou de conclusions aux bénéficiaires).

Il a enfin été constaté lors de l'analyse des résultats de l'enquête que la question de la relation client-avocat (communication régulière, entretien approfondi à propos des actes de procédures que l'avocat pose dans l'intérêt du bénéficiaire) se pose et peut laisser des frustrations chez des bénéficiaires qui à la fois cherchent le résultat positif du service qu'ils sont venus chercher tout en attachant de l'importance à la manière dont il est rendu.

En partant de ces quelques constats décrits plus haut, il a été préconisé quelques recommandations simples mais jugées efficaces pour que les bénéficiaires du projet aient une satisfaction maximale.

A l'endroit de l'organisation Avocats Sans Frontières, il a été proposé qu'elle devrait :

- Améliorer la provision du service d'assistance judiciaire fournie au moyen du pool d'avocats qui devrait être désormais invité à soigner la communication de documents aux clients de cette catégorie, et d'assurer une présence régulière aux audiences. C'est en substance une question d'amélioration/ accroissement du travail de contrôle de la qualité du travail de l'avocat au sein d'ASF.
- S'assurer que les bénéficiaires reçoivent une copie des documents les concernant afin qu'ils soient informés de leurs dossiers. Il s'agit spécifiquement des copies des notes de recours et des conclusions des avocats.

Les instances d'asile devraient assurer la célérité dans le traitement des demandes d'asile afin de permettre aux demandeurs d'asile de connaître la décision rendue dans les délais en conformité avec la législation en vigueur.

Quant aux instances judiciaires, elles devraient garantir la protection des réfugiés et des demandeurs d'asile en s'assurant que les crimes commis sur eux tout comme sur les nationaux sont traités dans le respect du principe d'égalité devant la justice et du droit à un procès équitable.

B. Introduction

ASF met en œuvre depuis janvier 2012, un projet de protection internationale des droits des demandeurs d'asile et réfugiés (PIDDAR) avec pour objectif de « **renforcer les mesures de protection et d'assistance des réfugiés et demandeurs d'asile et promouvoir l'asile et la protection internationale des réfugiés au Burundi** ». La stratégie d'intervention met l'accent sur le respect des procédures équitables de détermination du statut de réfugié mais aussi sur l'amélioration de l'accès à l'assistance juridique et judiciaire des réfugiés et demandeurs d'asile ainsi que des personnes qui au sein de ce groupe, sont victimes de violences sexuelles.

Le projet vient en appui au Haut-Commissariat des Nations Unies pour les Réfugiés (HCR) et de l'Office National de Protection des Réfugiés et des Apatrides (ONPRA), structure technique du Ministère de l'Intérieur burundais chargée de la détermination du statut de réfugié.

Le projet mène trois principales activités à savoir :

L'aide légale : Provisions des services d'accueil, orientation, conseils juridiques et appui aux démarches administratives des demandeurs d'asile et réfugiés en milieu urbain ; Représentation légale des demandeurs d'asile en première instance et en recours dans la procédure d'asile ainsi que l'assistance judiciaire des réfugiés victimes de violences sexuelles et d'autres violations manifestes des droits humains devant les juridictions nationales. A la fin du mois de décembre 2013, au moins **951** réfugiés et demandeurs d'asile ont reçu une consultation juridique et **646** demandeurs d'asile ont été assistés dans leur démarche de demande d'asile. **35** réfugiés victimes de viol et de violations manifestes des droits fondamentaux ont également bénéficié d'une assistance judiciaire devant les juridictions nationales.

Les sensibilisations : Sensibilisation des demandeurs d'asile et réfugiés sur leurs droits, la procédure d'asile, la procédure pénale et les droits des réfugiés en milieu urbain et dans les camps de réfugiés. A la fin de l'année 2013, **2114** réfugiés et demandeurs d'asile ont été sensibilisés au droit.

Le renforcement des capacités de plusieurs groupes-cibles : les autorités administratives locales, les instances policières, la société civile, les médias, les représentants des réfugiés ainsi que les juristes et avocats ASF et les agents de détermination du statut de réfugié. A la fin de l'année, 544 personnes ont été formées.

Dans la semaine du 18 au 22 novembre 2014, il a été entrepris une enquête de satisfaction sur un échantillon représentatif des bénéficiaires de consultations juridiques, de l'assistance judiciaire, de la représentation légale et des sensibilisations développées par le projet PIDDAR.

Cette enquête voulait se focaliser sur le point de vue de ces bénéficiaires à qui il a été donné un espace de parole pour savoir s'ils sont satisfaits de la qualité des services rendus et par conséquent de comprendre si notre action répond à leurs besoins.

Il était en outre nécessaire de laisser les bénéficiaires nous aider à pointer du doigt les points/ aspects qui méritent des améliorations ou des ajustements dans la gestion future du projet.

Enfin, l'enquête visait à rendre disponible, à l'aide de statistiques précises, analysées et commentées, le degré de satisfaction des bénéficiaires par rapport aux services offerts par le projet.

C. Objectifs de l'étude

Le but de cette étude est d'objectiver les services rendus aux bénéficiaires, le niveau de leur satisfaction au moyen d'un état des lieux dressé par eux-mêmes. Cet état des lieux nous servira de base de discussion et de réflexion au sein de la gestion du projet en disposant d'un outil supplémentaire visant à l'amélioration du service.

L'autre objectif visé est l'identification des vraies attentes de services offerts aux bénéficiaires par la mesure de leur niveau de satisfaction et par rapport à la qualité des services qui leurs sont offerts au sein du projet.

De manière spécifique, l'étude se propose de fournir une réponse à la liste des questions qui suivent :

- ⇒ Quelle est la qualité du service offert à nos bénéficiaires dans le cadre de ce projet et quelle est la plus-value de nos actions ?
- ⇒ Quels sont les résultats des services fournis pour que soit mesurée la qualité du travail ?
- ⇒ Quelles sont les attentes réelles des bénéficiaires de nos services depuis plus d'une année ?
- ⇒ Est-ce que nos bénéficiaires sont réellement satisfaits des services qui leur sont fournis dans le cadre des consultations, de la représentation légale en recours, de l'assistance judiciaire, ... ?
- ⇒ Quelles sont les problèmes auxquels sont confrontés les bénéficiaires à chaque phase de la délivrance du service ?
- ⇒ Est-ce qu'enfin une décision rendue ne peut pas avoir un impact sur le degré d'appréciation du service fourni par ASF ?

D. Méthodologie de collecte des données de l'enquête

La méthodologie de collecte de données a été élaborée et discutée au sein du projet PIDDAR en collaboration avec la section de suivi évaluation de la mission d'ASF au Burundi et validé par le siège d'ASF à Bruxelles. L'enquête de satisfaction réalisée à l'aide d'un questionnaire (annexe I), avait pour cible, un échantillon de bénéficiaires vivant dans les camps de réfugiés et dans la ville de Bujumbura. Les caractéristiques de cet échantillon figurent en annexe II à cette étude.

1. Elaboration du questionnaire et formation des enquêteurs

Dans le souci d'obtenir le maximum de points de vue, l'enquête a procédé par un questionnaire standard de collecte des données en format papier que l'enquêteur remplissait au cours d'un entretien avec un bénéficiaire faisant partie de l'échantillon représentatif choisi.

Le questionnaire a été administré par des enquêteurs extérieurs à nos services et l'anonymat des enquêtés a été garanti.

Le questionnaire a été partagé aux agents enquêteurs lors d'une journée de formation. Le questionnaire a été testé par simulation auprès des agents enquêteurs et cela a permis de s'assurer que le système de collecte était maîtrisé, que les questions posées étaient claires et surtout d'avoir l'idée de la fluidité et de la durée du questionnaire.

Ce questionnaire simple à utiliser contenait à la fois des questions fermées et d'autres questions qui laissaient un espace à des échelles de satisfaction (possibilité de cocher dans plus d'une case) et prévoyait à certains niveaux des espaces pour la personnalisation des réponses à travers une insertion de commentaires libres.

2. Sélection des dossiers

Pour sélectionner les dossiers, il a été tenu compte d'un certain nombre de critères tel que le genre, la catégorie d'âge, le lieu d'origine des personnes impliquées, la nature du conflit, les instances de prise de décision et la qualité de bénéficiaire direct ou d'ayant droit.

La durée de l'enquête était d'une semaine (du 18 au 22 novembre 2013) et se faisait sur un échantillon de 724 bénéficiaires réfugiés et demandeurs d'asile répartis dans les quatre camps de réfugiés et en milieu urbain dans la ville de Bujumbura.

3. Les limites de l'enquête

Il est important d'attirer l'attention du lecteur sur certaines limites de l'étude. Ce mode d'enquête bien que présentant un certain nombre d'avantages, s'accompagne d'un certain nombre de limites qui lui sont propres. C'est notamment le fait que les personnes interrogées au cours de l'enquête semblaient, à cause peut-être de leur vulnérabilité, avoir des difficultés à faire la part des choses entre ce que le service peut offrir (une assistance judiciaire) et leur besoin (obtenir une décision officielle favorable) qui parfois dépasse les possibilités du service.

En outre, ce questionnaire, bien que très approprié pour répondre à notre intérêt principal, comporte toutefois quelques faiblesses. A titre illustratif, les espaces de remarques sont intéressants pour offrir une possibilité de personnalisation aux

répondants mais ils ne nous ont pas permis d'avoir tout le résultat escompté. Certains commentaires sont en effet difficiles à traiter statistiquement.

Enfin la dernière limite tient également à la population d'enquête, une population non émancipée, délaissée et n'ayant pas l'habitude de voir ses opinions prises en compte. Cet état de fait a un peu freiné les gens dans leur liberté de réponse à telle enseigne qu'au lendemain de l'entretien, il y a un des bénéficiaires qui a dû appeler au bureau de PIDDAR pour savoir s'il avait bien fait de répondre.

E. Les résultats de l'enquête

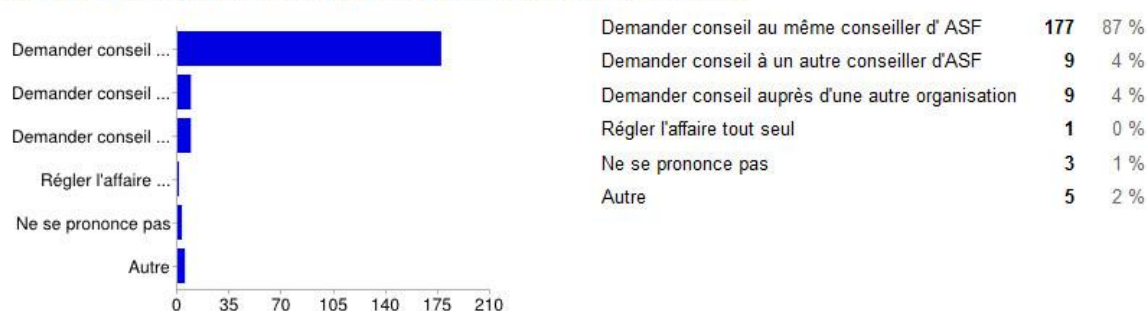
1. La satisfaction par rapport aux services d'ASF

Les lignes suivantes présentent, sous forme schématique les principaux constats qui se dégagent de cette enquête par rapport à la qualité des services de consultations juridiques, de représentation légale en recours, de l'assistance judiciaire et des sensibilisations.

1° Consultation

i. Position du bénéficiaire en cas de nouveau problème

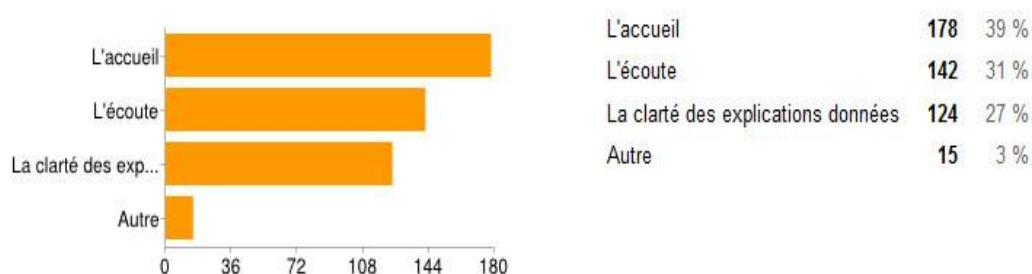
C1 Si demain vous êtes face à un nouveau problème de droit, allez vous:



D'après les résultats de ce graphique ; 87% des personnes interrogées ont répondu que si elles sont à nouveau face à un problème de droit, elles vont demander conseils au même conseiller ASF, 4% ont estimé qu'elles s'adresseraient à un autre conseiller ASF, 4% ont dit opter pour s'adresser à une autre organisation, tandis que 1% des personnes enquêtées ne se sont pas prononcées. Cela constitue une indication significative du niveau de satisfaction des bénéficiaires puisque plus de 3/4 sont satisfaits du service qui leur est offert.

ii. Ce qui est apprécié dans le service par le bénéficiaire

Qu'avez vous apprécié en particulier?

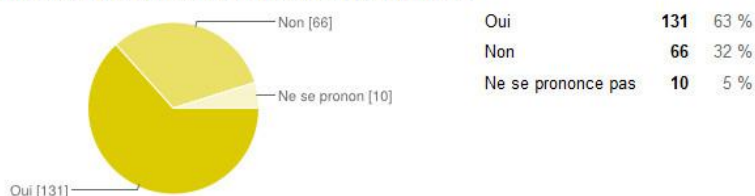


Selon ce graphique, 39 % des bénéficiaires enquêtés disent avoir apprécié l'accueil, 31% sont plutôt satisfaits de l'écoute et 27% ont estimé avoir apprécié la clarté des explications reçues. Ceci indique qu'au-delà du contenu du conseil reçu, les bénéficiaires accordent en plus de l'importance à l'accueil et l'écoute qui sont des éléments ne relevant

pas de la qualité juridique mais du seul respect dont ils ont également besoin de la part du pourvoyeur du service.

iii. Acquisition de meilleures connaissances de leurs droits grâce au service

Avez vous une meilleure connaissance de vos droits



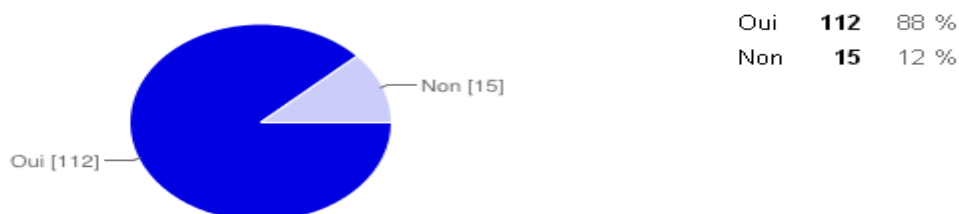
63% des bénéficiaires interrogés estiment avoir acquis une meilleure connaissance de leurs droits grâce à la consultation, mais 32% disent n’avoir rien acquis tandis que 5% ne se sont pas prononcés.

Ceci montre qu’avec un taux de satisfaction aussi inférieur au taux moyen suffisant (80% de satisfaits parmi les clients pour la plupart des entreprises) il apparaît que même après une séance de consultation lors de laquelle un bénéficiaire aura pourtant eu la possibilité de poser même des questions, il continue à avoir besoin de l’appui en ce qui concerne la maîtrise et partant l’exercice de ses droits. Cet appui est fourni par ASF via l’assistance judiciaire.

2° Représentation légale en recours

i. Utilité de la représentation légale en recours

Est ce que la représentation légale par le juriste vous a été utile?



88% des bénéficiaires enquêtés disent être satisfaits de la représentation légale au degré de recours. Toute fois, 12% de bénéficiaires disent ne pas être satisfaits. Cette insatisfaction peut tenir au résultat négatif rendu par le comité de recours.

ii. Réception du statut de réfugié grâce au service de représentation légale en recours.

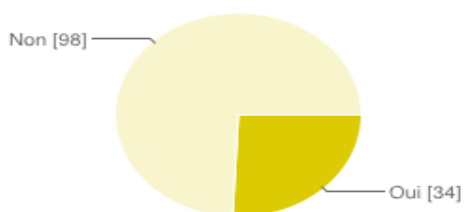
La représentation légale vous a-t-elle permis de recevoir le statut de réfugié?



53% des bénéficiaires enquêtés disent avoir obtenu le statut de réfugié grâce au service de la représentation légale tandis que 38% du même échantillon disent n'avoir pas eu le statut en dépit de ce service.

iii. Accès à la copie de la note de recours rédigé par le juriste

Avez vous reçu une copie d'une note de recours?



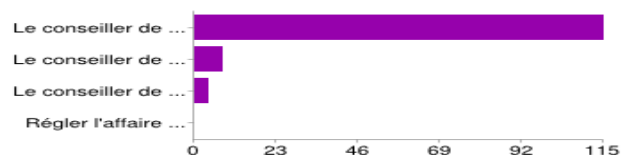
Oui	34	26 %
Non	98	74 %

24% des personnes enquêtées disent avoir eu une copie du recours fait par le juriste mais 74% déclarent n'avoir pas eu cette copie.

Cette proportion traduit un déficit de communication entre le juriste et son client. Mais cette très faible communication de documents, peut tenir au fait que, dans leur procédure, les juristes qui représentent mais n'assistent pas les demandeurs d'asile ne se sentent pas tenus de leur donner copie étant donné par ailleurs que comme certains bénéficiaires ne connaissent pas le français, il ne sert pas à quelque chose de leur donner des copies qu'ils ne peuvent comprendre qu'en les faisant lire par des tiers à leurs affaires.

iv. Ce que le bénéficiaire peut conseiller à un ami nouveau demandeur d'asile

Que pouvez vous conseiller à un ami demandeur d'asile au Burundi en instance de recours



Le conseiller de demander à être assisté par le même juriste ASF	115	91 %
Le conseiller de demander à être assisté par un autre juriste ASF	8	6 %
Le conseiller de s'adresser à une autre organisation pour le même type d'aide	4	3 %
Régler l'affaire tout seul	0	0 %

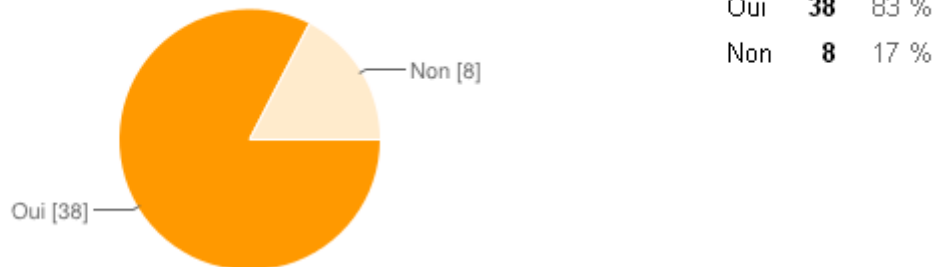
91% des bénéficiaires enquêtés déclarent être prêts à conseiller à un ami demandeur d'asile au Burundi de demander à être assisté par le même juriste ASF, 6% disent qu'ils le conseilleraient de demander un autre juriste d'ASF tandis que seulement 3% estiment devoir conseiller à leur ami de s'adresser à une autre organisation.

Le fait que personne n'a osé dire qu'il conseillera aux gens de régler ce genre d'affaire tout seul, montre que c'est un service dont ils reconnaissent l'utilité et d'ailleurs ils sont satisfaits à plus de 90%, ce qui constitue un taux largement supérieur au taux suffisant.

3° Assistance judiciaire

i. Utilité de l'assistance par l'avocat

Est ce que l'assistance de l'avocat vous a été utile?

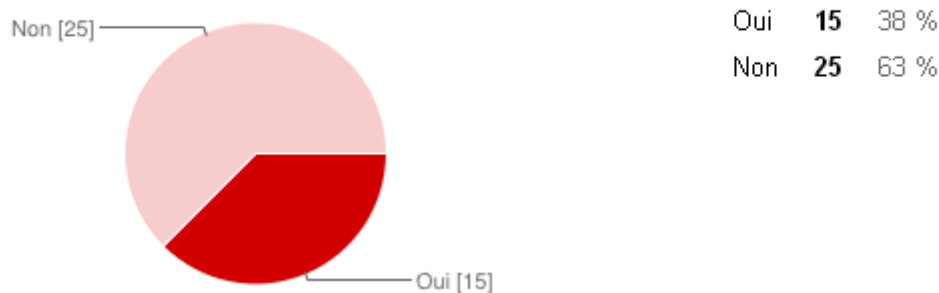


83% des bénéficiaires enquêtés jugent utile l'assistance de l'avocat mais 17% estime qu'elle n'a été d'aucune utilité.

Même si la majorité des personnes enquêtées sont satisfaites, il est important de souligner ici que l'évaluation de cet aspect de la satisfaction du bénéficiaire par rapport à l'assistance judiciaire est un peu délicate. C'est en fait une dimension qui dépend de la qualité générale de la relation entre le conseiller et le bénéficiaire et l'insatisfaction de ce dernier peut être notamment liée aux besoins non couverts et aux résultats obtenus à la fin du parcours.

ii. Règlement du problème grâce à l'assistance judiciaire

L'assistance de l'avocat vous a-t-elle permis de régler votre problème?

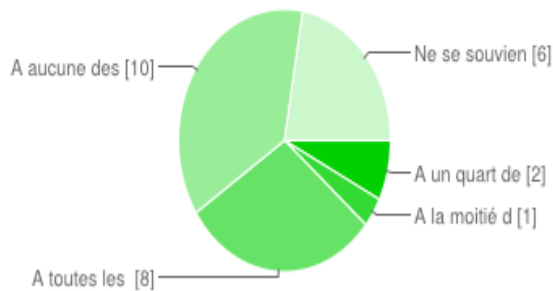


38% des bénéficiaires enquêtés estiment que l'assistance de l'avocat leur a permis de régler leur problème mais 63% estime que leur problème n'a pas été réglé grâce à l'assistance de l'avocat.

Il est difficile de connaître les vraies raisons de l'insatisfaction de plus de 60% des personnes enquêtées car en justice s'affrontent plusieurs paramètres à telle enseigne qu'on ne peut savoir celui qui est responsable de l'échec. Mais ce taux est largement inférieur à celui des bénéficiaires ayant accepté que l'assistance judiciaire leur a été utile. Et cela signifie qu'il existe une proportion de personnes qui ont perdu la cause mais qui reconnaissent que l'assistance judiciaire leur a quand même été utile.

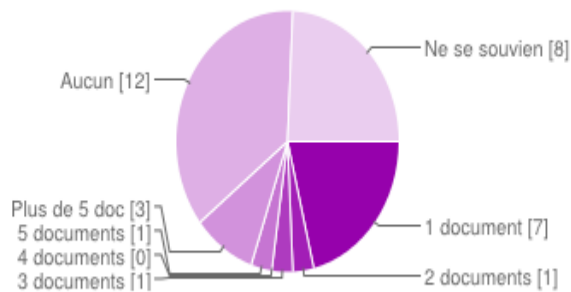
iii. Présence de l'avocat aux audiences aux côtés du bénéficiaire et nombre de documents rédigés par l'avocat

A combien d'audience l'avocat était-il présent à vos côtés



A un quart des audiences	2	7 %
A la moitié des audiences	1	4 %
A toutes les audiences	8	30 %
A aucune des audiences	10	37 %
Ne se souvient pas	6	22 %

Pouvez vous estimer le nombre de documents écrits préparés par l'avocat pour votre affaire?



1 document	7	21 %
2 documents	1	3 %
3 documents	1	3 %
4 documents	0	0 %
5 documents	1	3 %
Plus de 5 documents	3	9 %
Aucun	12	36 %
Ne se souvient pas	8	24 %

D'après les deux graphiques liés, 37% déclarent n'avoir vu l'avocat à aucune audience tandis que 36% n'avoir vu aucun document rédigé par l'avocat.

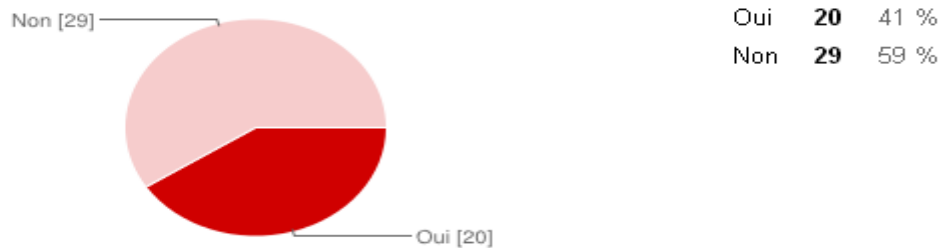
Cette insatisfaction exprimée par les bénéficiaires à un taux identique pour ces deux aspects du service interpelle suffisamment ASF en ce qui est du suivi que les avocats font des dossiers des clients de cette catégorie. Il faudrait notamment rappeler au pool d'avocat dont elle se sert que ne pas transmettre à son client les documents écrits en son nom est une violation pure et simple du devoir d'information pesant sur l'avocat et découlant de son statut d'avocat et non de la nature du service qui lui est demandé.

Il en est de même de la présence aux audiences, l'avocat ne peut s'y absenter sans cause légitime (et si celle-ci existe, le client devrait en être informé) sans violer son obligation contractuelle de veiller diligemment et fidèlement aux intérêts de son client. Cela découle normalement de son obligation générale de toujours défendre au mieux les intérêts de son client sous réserve du strict respect des règles légales et déontologiques.

4° Perception du rôle de la justice et de l'avocat

i. Traitement de l'affaire personnelle du bénéficiaire par la justice

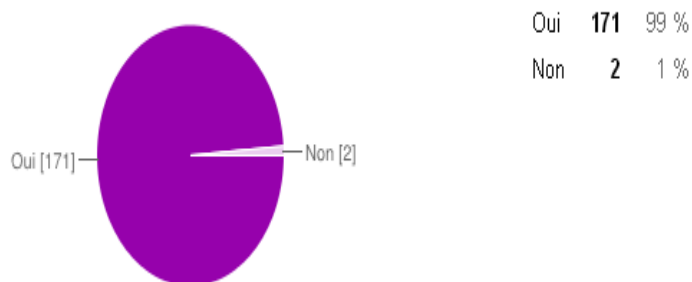
F. Pensez vous que votre affaire a été traitée convenablement par la justice?



41% des personnes interrogées pensent que leur affaire a été convenablement traitée par la justice tandis que 59% estiment que non. Pour cet aspect, la satisfaction tient compte et absolument du résultat obtenu.

ii. Position du bénéficiaire en cas de problème de droit

"Si j'ai un problème de droit, j'ai besoin de demander conseils à des personnes qui connaissent les règles appliquées":



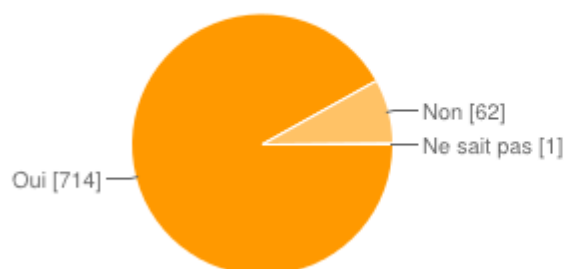
Presque la totalité (99%) des personnes interrogées ont répondu que si elles ont un problème de droit, elles ont besoin de demander conseils à des personnes qui connaissent le droit.

Ce fort taux de « oui » montre que les bénéficiaires sont conscients que c'est un service qu'ils ne pourraient avoir sans appui d'un spécialiste en la matière ; ce qui justifie la pertinence de l'action d'Avocats Sans Frontières et la nécessité de l'assistance judiciaire.

5° Sensibilisation

i. Participation à une séance de sensibilisation

Avez-vous pris part à au moins une séance de sensibilisation organisée par ASF?

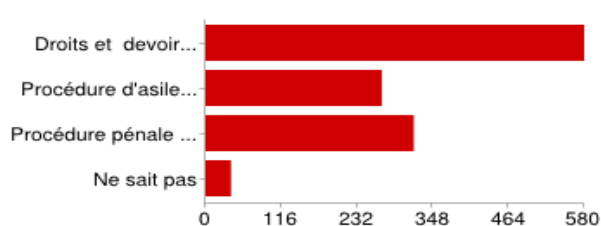


Oui	714	92 %
Non	62	8 %
Ne sait pas	1	0 %

92% des personnes enquêtées affirment avoir pris part à une séance de sensibilisation tandis que 8% disent non.

ii. Message délivré à la sensibilisation

Si oui, quel était le message délivré au cours de cette sensibilisation?

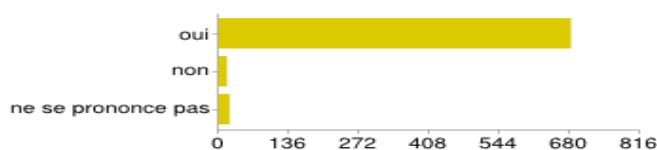


Droits et devoirs des réfugiés	580	48 %
Procédure d'asile au Burundi	270	22 %
Procédure pénale au cas de VBGs	319	26 %
Ne sait pas	39	3 %

Sur l'effectif total de ceux qui ont participé à la sensibilisation, 97% ont retenus les thèmes développés lors des séances de sensibilisation mais 3% n'en savent rien.

iii. Clarté du message de la sensibilisation selon le bénéficiaire

Pensez-vous que le message délivré au cours de la sensibilisation était claire?

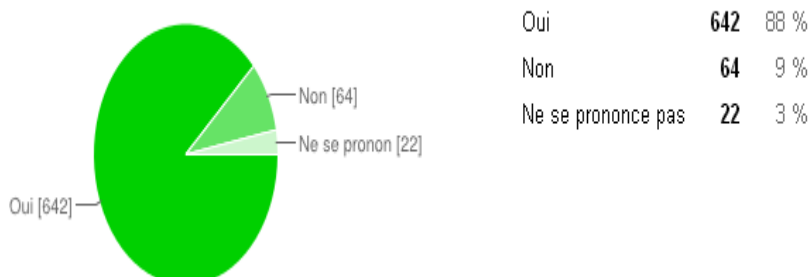


oui	682	95 %
non	16	2 %
ne se prononce pas	21	3 %

S'exprimant par rapport à la clarté du message de sensibilisation, 95% de ceux qui ont retenu les thèmes développés à la sensibilisation disent que le message était clair, 2% déclarent le contraire tandis que 3% ne se prononcent pas. Cette question de l'appréciation de la sensibilisation par des bénéficiaires de ce profil n'est pas aussi facile parce que pour apprécier la clarté d'un message à contenu technique, il faut avoir un certain degré de connaissances dans ce domaine.

iv. Acquisition de meilleures connaissances de leurs droits en tant que réfugiés grâce au service de sensibilisation

Estimez vous avoir eu une meilleure connaissance de vos droits en tant que réfugiés/ demandeurs d'asile au Burundi



88% des personnes interrogées déclarent avoir acquis une meilleure connaissance de leurs droits en tant que réfugiés/demandeurs d'asile au Burundi grâce à la sensibilisation, 9% disent non tandis que 3% ne se prononcent pas.

Si les répondants sont francs, ce taux d'acquisition de meilleures connaissances de leurs droits n'est pas faible et on peut se satisfaire que la sensibilisation a servi à améliorer le niveau de connaissance de leurs droits.

2. La satisfaction selon les catégories de bénéficiaires (genre, âge)

Nous avons dû, vers la fin de l'analyse, envisager de croiser certaines variables entre elles afin de vérifier si l'une ou l'autre a de l'influence sur le degré de satisfaction des bénéficiaires. C'est ainsi qu'en vérifiant si l'âge/genre du bénéficiaire a une influence sur son degré de satisfaction, nous avons constaté que les hommes à certaines tranches d'âges, ont tendance à être moins satisfaits que les femmes.

Mais ce n'est qu'une tendance parce que cela dépend aussi du service offert. Les tableaux ci après obtenus à partir des croisements de quelques résultats montrent ces tendances à partir de quelques questions du questionnaire d'enquête choisies à titre illustratif.

1° Consultation

i. Acquisition de meilleures connaissances de leurs droits grâce à la consultation?

Étiquettes de lignes	60 ans et plus	Entre 16 et 18 ans	Entre 19 et 39 ans	Entre 40 et 59 ans	Inférieur ou égale à 15 ans	Total satisfaits	Total Interrogés	% de satisfaits /interrogés
Femmes satisfaites	4	3	43	18	8	76	111	68,4684685
Hommes satisfaites	1	1	20	13		35	52	67,3076923
Total satisfaits	5	4	63	31	8	111		
Total interrogés	8	8	87	50	10	163		
% de satisfaits /interrogés	62,5	50	72,413793	62	80			

Entre 19 et 39 ans, les femmes sont plus nombreuses que les hommes à répondre par « oui » à la question de l'acquisition de meilleures connaissances de leurs droits grâce à la consultation. La même tendance se prolonge dans la tranche de 40 à 59 ans pour se perdre dans les autres tranches. Et de manière globale, 68% des femmes interrogées par rapport à leur satisfaction de ce service, disent avoir eu une meilleure connaissance de leurs droits tandis que 67% des hommes répondent par « oui » à la même question. La différence n'est pas nette mais ce sont les femmes qui viennent en tête.

En analysant le degré de satisfaction par rapport à la variable « âge », il se remarque que les personnes de la tranche d'âge inférieure ou égale à 15 ans ont une satisfaction plus élevée (de 80% si on les compare au total des personnes interrogées) par rapport aux autres tranches.

2° Représentation légale

i. Utilité de la représentation légale en recours

Étiquettes de lignes	60 ans et plus	Entre 16 et 18 ans	Entre 19 et 39 ans	Entre 40 et 59 ans	Inférieur ou égale à 15 ans	Total satisfaits	Total Interrogés	% de satisfaits /interrogés
Femme satisfaites	3	1	10	7	3	24	67	35,8208955
Hommes satisfaits			7	4		11	40	27,5
Total satisfaits	3	1	17	11	3	35		
Total interrogés	9	7	54	32	5	107		
% de satisfaits /interrogés	33,333	14,28571	31,481481	34,375	60			

35% des femmes interrogées contre seulement 27% des hommes répondent par l'affirmative à la question de savoir si la représentation légale en recours leur a été utile. Le taux de satisfaction est faible mais les femmes surpassent les hommes. Et en comparant les degrés de satisfaction par tranche d'âge, l'on se rend compte que c'est dans la tranche inférieure à 15ans que la satisfaction est la plus élevée (60% des satisfaits comparés à ceux qui ont répondu à la question) et qu'elle est plus faible (14%) pour la tranche d'âge comprise entre 16 et 18 ans.

3° Assistance judiciaire

i. Utilité assistance judiciaire

Étiquettes de lignes	60 ans et plus	Entre 16 et 18 ans	Entre 19 et 39 ans	Entre 40 et 59 ans	Inférieur ou égale à 15 ans	Total satisfaits	Total Interrogés	% de satisfaits /interrogés
Femmes satisfaites	2	4	6	6	11	29	32	90,625
Hommes satisfaits	1		4	3	1	9	13	69,2307692
Total satisfaits	3	4	10	9	12	38		
Total interrogés	4	5	12	11	13	45		
% de satisfaits /interrogés	75	80	83,333333	81,81818	92,30769			

Ainsi que le montre le tableau ci-dessus, les femmes sont plus nombreuses à afficher plus de satisfaction que les hommes. En effet, à la question de savoir si l'assistance judiciaire leur a été utile, c'est au total 90% des femmes interrogées qui répondent affirmativement contre seulement 69% des hommes. La différence y est nette et les femmes sont largement en tête.

En faisant une comparaison par rapport à l'âge, c'est visiblement les plus jeunes qui affichent plus de satisfaction car c'est dans la tranche des personnes dont l'âge est inférieur à 15 ans que le tableau nous montre que 92% des personnes interrogées répondent par « oui » à la question de savoir si l'assistance judiciaire leur a été d'une certaine utilité.

ii. Contacts avec avocat

Étiquettes de lignes	60 ans et plus	Entre 16 et 18 ans	Entre 19 et 39 ans	Entre 40 et 59 ans	Inférieur ou égale à 15 ans	Total satisfaits	Total Interrogés	% de satisfaits /interrogés
Femmes satisfaites	1	3	12	3	7	26	37	70,2702703
Hommes satisfaits	2		3	3		8	12	66,6666667
Total satisfaits	3	3	15	6	7	34		
Total interrogés	3	5	17	11	13	49		
% de satisfaits /interrogés	100	60	88,235294	54,54545	53,84615			

Les résultats croisés à cette question obéissent toujours à la tendance de départ selon laquelle les femmes affichent plus de satisfaction que les hommes car c'est 70% des femmes interrogées qui affirment avoir été en contact avec leur avocat au moins deux fois, contre seulement 66% des hommes.

Au niveau des tranches d'âges, ce sont les plus âgés (60 ans et plus) ainsi que les personnes dont l'âge est compris entre 19 et 39 ans qui disent respectivement à 100% et à 88% avoir eu des contacts au moins deux fois avec leur avocat.

4° Perception de la justice et du rôle de l'avocat

i. Traitement convenable par la justice de l'affaire des bénéficiaires

Étiquettes de lignes	60 ans et plus	Entre 16 et 18 ans	Entre 19 et 39 ans	Entre 40 et 59 ans	Inférieur ou égale à 15 ans	Total satisfaits	Total Interrogés	% de satisfaits /interrogés
Femmes satisfaites	1	2	11	3	5	22	36	61,1111111
Hommes satisfaits	1		3	1		5	12	41,6666667
Total satisfaits	2	2	14	4	5	27		
Total interrogés	3	5	19	11	10	48		
% de satisfaits /interrogés	66,667	40	73,684211	36,36364	50			

Le degré de satisfaction est ici faible en raison peut être du déficit de crédibilité que traîne la justice actuellement dans la plupart des Etats. Mais les femmes sont toujours en avance par rapport aux hommes car 61% des femmes interrogées contre seulement 41% des hommes disent penser que leur affaire a été convenablement traitée par la justice.

Par rapport à l'âge, c'est la tranche de bénéficiaires située entre 19 et 39 ans qui semble plus satisfaite (73%des personnes interrogées) et celle se situant entre 16 et 18 ans la moins satisfaite (40% des personnes interrogées).

ii. traitement convenable par la justice des affaires de manière générale

Étiquettes de lignes	60 ans et plus	Entre 16 et 18 ans	Entre 19 et 39 ans	Entre 40 et 59 ans	Inférieur ou égale à 15 ans	Total satisfaits	Total Interrogés	% de satisfaits /interrogés
Femmes satisfaites	1	3	21	8	5	38	78	48,7179487
Hommes satisfaits	1	1	3	6		11	28	39,2857143
Total satisfaits	2	4	24	14	5	49		
Total interrogés	7	8	47	34	10	106		
% de satisfaits /interrogés	28,571	50	51,06383	41,17647	50			

Selon ce tableau, le degré de satisfaction est globalement faible (moins de 50%) mais les femmes viennent tout de même en tête avec 48% des personnes interrogées qui disent être satisfaites de la manière dont la justice est rendue de façon générale contre seulement 39% des hommes.

Ici la question reste celle de savoir si en répondant de cette manière, les femmes sont réellement satisfaites ou si elles sont moins critiques par rapport aux hommes ou alors ont peur de manifester de la désapprobation comme cela tient souvent à la culture de certains Etats africains où la femme est souvent obligée de cacher (si pas avaler) sa colère.

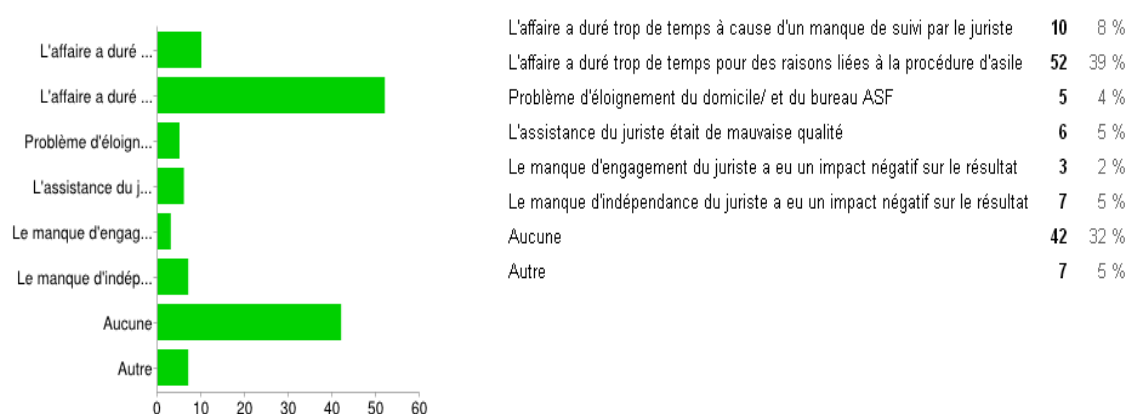
Une comparaison du degré de satisfaction par tranche d'âge affiche selon ce tableau en haut, une même faiblesse de satisfaction puisque seule la tranche comprise entre 19 et 39 ans atteint le taux de satisfaction de 51% des personnes interrogées. Toutes les autres tranches se situent en dessous de 50% avec d'ailleurs un taux plus affaibli de 28%pour la tranche des vieux de plus de 60 ans et plus.

3. Point de vue des réfugiés et demandeurs d'asile sur les procédures d'asile et l'offre de justice.

a) la perception de la procédure d'asile

Pour expliquer les difficultés rencontrées lors de la représentation légale en recours, 39 % (voir graphique ci bas) des personnes enquêtées estiment qu'elles étaient dues à la procédure d'asile elle-même, voir graphique ci bas:

Quelles sont les difficultés que vous avez eues dans le service de représentation légale en recours?

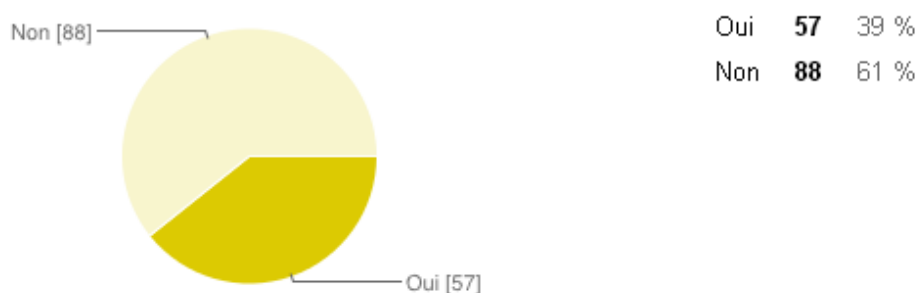


Ceci dit, lorsque plus de 50% des bénéficiaires estiment qu'une procédure est la source de leurs difficultés, il est important de se pencher sur la question et de voir s'il n'y a pas de points d'attention au niveau de la loi et de la longueur / complexité de la procédure suivie devant les instances en charge de la gestion de la question de l'asile.

b) La perception des procédures judiciaires classiques

i. Traitement des affaires par la justice en général

Pensez vous que la justice traite les affaires convenablement en général?



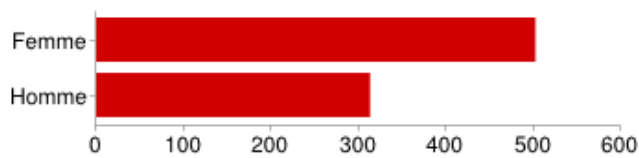
39% des personnes interrogées pensent que la justice traite convenablement les affaires en général tandis que 61% estiment le contraire. Ce faible taux de « oui » qui n'atteint même pas 40% témoigne du faible degré de confiance que les réfugiés ont envers la justice.

ANNEXES

Annexe I : caractéristiques de l'échantillon d'enquête

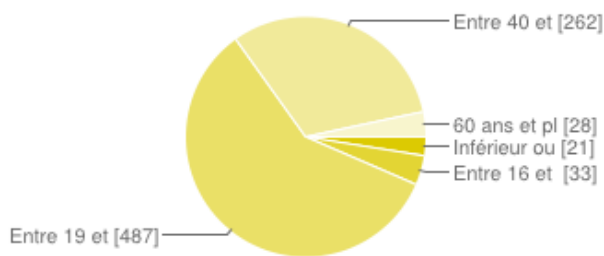
L'échantillon de l'enquête menée a concernée 62% de femmes et 38% d'hommes. Sur tout cet échantillon, 33% des répondants viennent du milieu urbain et que 67% sont répartis dans les différents camps de réfugiés de l'intérieur du pays. Les figures suivantes nous donnent également une vue d'ensemble de leur répartition par âge, niveau d'éducation, genre et occupation professionnelle.

Genre



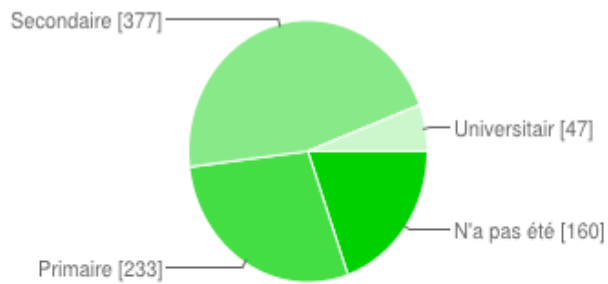
Femme	502	62 %
Homme	313	38 %

Age



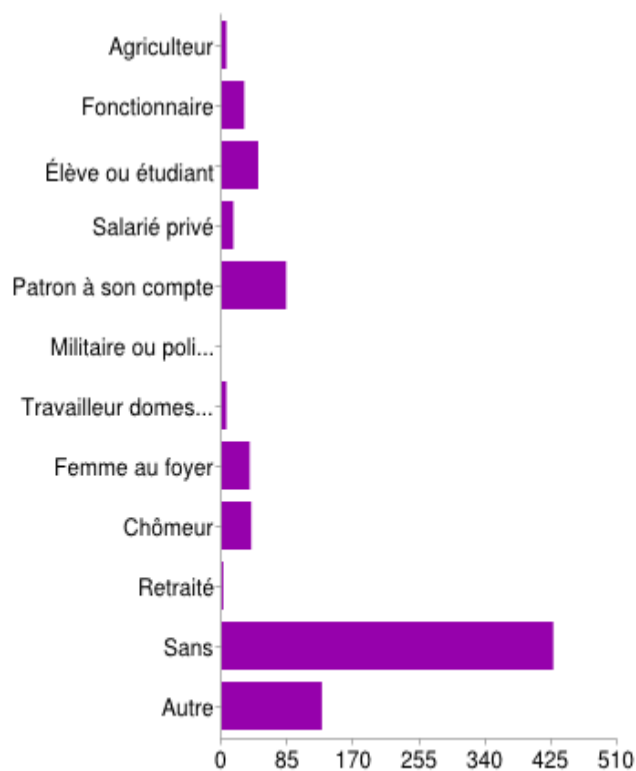
Inférieur ou égale à 15 ans	21	3 %
Entre 16 et 18 ans	33	4 %
Entre 19 et 39 ans	487	59 %
Entre 40 et 59 ans	262	32 %
60 ans et plus	28	3 %

Niveau d'éducation



N'a pas été à l'école	160	20 %
Primaire	233	29 %
Secondaire	377	46 %
Universitaire	47	6 %

Occupation professionnelle



Agriculteur	6	1 %
Fonctionnaire	29	4 %
Élève ou étudiant	47	6 %
Salarié privé	15	2 %
Patron à son compte	83	10 %
Militaire ou policier	0	0 %
Travailleur domestique	6	1 %
Femme au foyer	36	4 %
Chômeur	38	5 %
Retraité	2	0 %
Sans	427	52 %
Autre	129	16 %

Annexe II : Liste des graphiques des résultats chiffrés

- Graphique 1 : Position du bénéficiaire en cas de nouveau problème
- Graphique 2 : Ce qui est apprécié dans le service par le bénéficiaire
- Graphique 3 : Acquisition de meilleures connaissances de leurs droits grâce au service
- Graphique 2 : Représentation légale en recours
- Graphique 3 : Utilité de la représentation légale en recours
- Graphique 4 : Réception du statut de réfugié grâce au service de représentation en recours
- Graphique 5 : Accès à la copie de la note de recours rédigée par le juriste
- Graphique 6 : Ce que le bénéficiaire peut conseiller à un ami nouveau demandeur d'asile
- Graphique 7 : Utilité de l'assistance de l'avocat
- Graphique 8 : Règlement du problème grâce à l'assistance judiciaire
- Graphique 9 : Présence de l'avocat aux audiences aux côtés du bénéficiaire et nombre de documents rédigés par l'avocat.
- Graphique 10 : Perception du rôle de la justice et de l'avocat
- Graphique 11 : Traitement de l'affaire personnelle du bénéficiaire par la justice
- Graphique 12 : Position du bénéficiaire en cas de problème de droit
- Graphique 13 : Participation à une séance de sensibilisation
- Graphique 14 : Message délivré à la sensibilisation
- Graphique 15 : Clarté du message de la sensibilisation selon le bénéficiaire
- Graphique 15 : Acquisition de meilleures connaissances de leurs droits en tant que réfugiés grâce au service de sensibilisation.

Annexe III : Questionnaire de satisfaction

Questionnaire de satisfaction et de perception des bénéficiaires des activités du projet PIDDAR.

ASF B-MISSBU/Projet PIDDAR/Suivi-Evaluation

Préciser au bénéficiaire que son avis nous aidera à améliorer la qualité de nos services et la performance de la mise en œuvre du projet, que ces propos sont strictement anonymes, que les résultats ne seront en aucun cas divulgués en dehors de l'organisation et qu'ASF est une organisation non-gouvernementale, apolitique et indépendante.

Ne pas donner aux bénéficiaires, en cas de réponses cumulatives ou alternatives, les différentes possibilités de réponse afin de leur laisser la liberté de répondre librement en formulant leurs réponses et c'est à l'enquêteur de faire correspondre leur réponse à une des options que vous avez au questionnaire.

Date : / /2013 **Nom de l'enquêteur :**.....

A. RENSEIGNEMENTS SUR LE DOSSIER (à remplir en dehors de l'entretien)

A.1 Code dossier PIDDAR (pour les dossiers de représentation légale)

A.2 Numéro du dossier judiciaire (pour les dossiers en justice) :

A.3 Nom de l'avocat du pool PIDDAR / juriste qui était chargé du dossier (mettre deux noms si le dossier a été à la fois traité par le juriste et l'avocat):

A.4 Type de litige : (seuls les dossiers en justice, la représentation légale n'est pas concernée)

- Détention préventive
- Violences sexuelles
- Femmes et mineurs incarcérés
- Torture
- Violation manifeste des droits de l'homme
- Représentation légale en recours
- Autres (veuillez préciser :.....)

B. CARACTERISTIQUES DU BENEFICIAIRE

B.1 Nom du camp/ milieu urbain :

B.3 Statut dans dossier PIDDAR:

- Demandeur (victime)
- Défendeur (accusé)

B.4 Genre :

- Femme
- Homme

B.3 Age :

- Inférieur ou égal à 15 ans
- Entre 16 et 18 ans
- Entre 19 et 39 ans
- Entre 40 et 59 ans
- 60 ans et plus

B.4 Niveau d'éducation¹ : (1 seule réponse possible)

- N'a pas été à l'école
- Primaire
- Secondaire
- Universitaire

B.5 Occupation professionnelle

- Agriculteur
- Fonctionnaire
- Elève ou étudiant
- Salarié privé
- Patron à son compte
- Militaire ou policier
- Travailleur domestique
- Femme au foyer
- Chômeur
- Retraité
- Sans
- Autres (veuillez préciser :.....)

¹ Il s'agit ici de la fréquentation scolaire et non du diplôme obtenu.

C. SATISFACTION PAR RAPPORT AU SERVICE DU CONSEILLER JURISTE ASF

C1. Si demain vous êtes face à nouveau à un problème de droit, allez-vous :

- Demander conseil au même conseiller d'ASF
- Demander conseil à un autre conseiller d'ASF
- Demander conseil auprès d'une autre organisation
- Régler l'affaire tout seul
- Ne se prononce pas
- Autres

C2. Qu'avez-vous apprécié en particulier ? ()

- L'accueil
- L'écoute
- La clarté des explications données
- Autre:.....

C3. Qu'est-ce qui vous a déplu ? ()

- L'accueil était mauvais
- L'absence d'écoute
- Les conseils n'étaient pas clairs
- Le conseiller n'a pas donné de solutions concrètes à mon problème
- Rien
- Autre.....

C4. Avez-vous une meilleure connaissance de vos droits grâce à la consultation?

- Oui
- Non
- Ne se prononce pas

C5. Si oui - pourquoi avez-vous l'impression d'avoir une meilleure connaissance de vos droits ?

- J'ai appris des choses que je ne connaissais pas
- Je sais maintenant quelle(s) procédure(s) suivre
- Autre :.....

C6. Si non – pourquoi n’avez-vous pas l’impression d’avoir une meilleure connaissance de vos droits ?

Je n’ai rien appris de nouveau

Les explications n’étaient pas claires, /trop compliquées

Autre:.....

D. SATISFACTION PAR RAPPORT AU SERVICE DE REPRESENTATION LEGALE EN RECOURS DANS LA PROCEDURE D’ASILE

D.1 Quel est le nom du juriste qui vous a représenté ?

Nom (*Mettre le nom donné par le bénéficiaire et non celui que vous avez en haut.*) :

.....

Ne se souvient pas

D.2 Est-ce que la représentation légale par le juriste vous a été utile ?

Oui

Non

D. 3 La représentation légale par le juriste vous a-t-elle permis de recevoir le statut de réfugié ?

Oui

Non

D.4 Combien de fois environ le juriste a-t-il été en contact avec vous (entretien au bureau ou par téléphone) ?

1 fois

2 fois

3 fois

4 fois

5 fois

Plus de 5 fois

Jamais

Ne se souvient pas

D.5 Avez-vous reçu une copie d'une note de recours rédigée par le juriste dans votre affaire ?

Oui

Non

D.67 Quelles sont les difficultés que vous avez eues dans la délivrance du service de représentation légale en recours (choix multiple : cochez les différentes possibilités)

L'affaire a duré trop de temps à cause d'un manque de suivi par le juriste

L'affaire a duré trop de temps pour des raisons liées à la procédure d'asile

Problème d'éloignement du domicile / et du bureau ASF

L'assistance du juriste était de mauvaise qualité

Le manque d'engagement du juriste a eu un impact négatif sur le résultat

Le manque d'indépendance du juriste a eu un impact négatif sur le résultat

Autres (préciser :.....)

Aucune

D.78 Que pouvez –vous conseiller à un ami demandeur d'asile au Burundi en instance de recours ?

Le conseiller de demander à être assisté le même juriste ASF

Le conseiller de demander à être assisté par un autre juriste ASF

Le conseiller de s'adresser à une autre organisation pour le même type d'aide

Régler l'affaire tout seul

E. SATISFACTION PAR RAPPORT AUX SERVICES DE L'AVOCAT ASF

E.1 Quel est le nom de l'avocat qui vous a assisté?

Nom : (Mettre le nom qu'il vous donne et non celui que vous en en haut)

.....

Ne se souvient pas

E.2 Est-ce que l'assistance de l'avocat vous a été utile ?

Oui

Non

E.3 L'assistance de l'avocat vous a-t-elle permis de régler votre problème ?

Oui

Non

E.4 Combien de fois environ l'avocat ASF a-t-il été en contact avec vous (visite, entretien, par téléphone ou par courrier) ?

1 fois

2 fois

3 fois

4 fois

5 fois

Plus de 5 fois

Jamais

Ne se souvient pas

E.5 A combien d'audiences l'avocat était-il présent à vos côtés ?

A un quart des audiences

A la moitié des audiences

A toutes les audiences

A aucune des audiences

Ne se souvient pas

E.6 Pouvez-vous estimer le nombre de documents écrits préparés par l'avocat pour votre affaire ?

1 document

2 documents

3 documents

4 documents

5 documents

Plus de 5 documents

Aucun

Ne se souvient pas

E.7 Quelles sont les difficultés que vous avez eues dans la délivrance de l'assistance judiciaire ? (choix multiple : cochez les différentes possibilités)

- L'affaire a duré trop de temps à cause d'un manque de suivi par l'avocat
- L'affaire a duré trop de temps pour des raisons liées au système judiciaire
- Problème d'éloignement du domicile / cabinet de l'avocat (ou bureau ASF)
- L'assistance de l'avocat était de mauvaise qualité
- Le manque d'engagement de l'avocat a eu un impact négatif sur le résultat
- Le manque d'intégrité de l'avocat a eu un impact négatif sur le résultat
- Le manque d'indépendance de l'avocat a eu un impact négatif sur le résultat
- Autres (préciser :.....)
- Aucune

E.8 Si demain vous êtes face au même problème, allez-vous :

- Demander à ASF d'être assisté par le même avocat
- Demander à ASF d'être assisté par un autre avocat
- Demander de l'aide à une autre organisation/institution
- Régler l'affaire tout seul

F. PERCEPTION DE LA JUSTICE ET DU ROLE DE L'AVOCAT

F.1 Pensez-vous que votre affaire a été traitée convenablement par la justice ?

- Oui
- Non

F.2 Pensez-vous que la justice traite les affaires convenablement en général ?

- Oui
- Non

F.3 Etes-vous d'accord ou pas d'accord avec cette affirmation : « le rôle de l'avocat est d'aider réellement les gens lorsqu'ils sont confrontés à la justice » :

- Oui
- Non

F.4 Etes-vous d'accord ou pas d'accord avec cette affirmation : « Si j'ai un problème de droit, j'ai besoin de demander conseils à des personnes qui connaissent les règles appliquées » :

- Oui
- Non

F.5 Etes-vous d'accord ou pas d'accord avec cette affirmation : « Les personnes qui n'ont pas de moyens n'ont pas besoin qu'on leur fournisse gratuitement une assistance judiciaire » :

Oui

Non

G. SATISFACTION PAR RAPPORT AU SERVICE DE SENSIBILISATION

G.1 Avez-vous pris part à au moins une séance de sensibilisation organisée par ASF ? (une seule réponse possible de la question)

Oui

Non

Ne sait pas

G.2 Si oui, quel était le message délivré au cours de cette sensibilisation?

Droits et devoirs des réfugiés

Procédure d'asile au Burundi

Procédure pénale en cas de VBGs

Ne sait pas

G.3 Pensez-vous que le message délivré au cours de la sensibilisation était claire ?

Oui

Non

Ne se prononce pas.

G.4 Sinon pourquoi ?

G.5 Estimez- vous avoir eu une meilleure connaissance de vos droits en tant que réfugiés/ demandeurs d'asile au Burundi ?

Oui

Non

Ne se prononce pas.

G.6 Pensez que vous pourriez encore une fois répondre à une invitation d'une autre séance de sensibilisation organisée par ASF ?

Oui

Non

Ne se prononce pas.

Toute reproduction ou représentation intégrale ou partielle, par quelque procédé que ce soit, faite sans autorisation d'Avocats Sans Frontières est illicite et constitue une contrefaçon. Conformément aux dispositions du code de la propriété intellectuelle, seules sont autorisées, d'une part, les reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective, et, d'autre part, les citations justifiées par le caractère scientifique ou d'information de l'article dans lequel elles sont incorporées.



Avocats Sans Frontières

Avec le soutien de :



UNHCR
United Nations High Commissioner for Refugees
Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés