

Consultation des bénéficiaires du programme AGIR

Septembre 2026

Enseignements et pistes de réflexion pour renforcer la continuité des parcours d'intégration

Entre avril et mai 2026, la représentation du HCR en France a mené une consultation auprès de personnes réfugiées ayant bénéficié du programme AGIR afin de mieux comprendre leur expérience du dispositif et d'identifier les facteurs qui favorisent ou freinent leur intégration.

Cette démarche s'inscrit dans l'engagement du HCR en faveur de la participation significative des personnes réfugiées aux politiques et programmes qui les concernent. Réalisée avec l'appui du Comité consultatif de personnes réfugiées du HCR et en lien avec la DIAN, elle repose sur une analyse indépendante fondée sur les expériences vécues des bénéficiaires.

Méthodologie

La consultation a combiné une approche quantitative et qualitative :

- 125 réponses à un questionnaire disponible en cinq langues ;
- 12 entretiens approfondis avec une représentation équilibrée des femmes et des hommes ;
- 36 nationalités représentées ;
- 28 départements couverts.

Cette consultation ne constitue pas une évaluation du programme AGIR. Elle vise à identifier des tendances récurrentes et à mieux comprendre la manière dont les personnes réfugiées vivent leur parcours d'intégration. Les entretiens qualitatifs ne permettent pas de généraliser les résultats à l'ensemble des bénéficiaires du programme. Ils apportent toutefois un éclairage précieux sur les mécanismes et les logiques qui sous-tendent les tendances observées dans les données quantitatives.

Le constat qui se dégage de l'ensemble des résultats est double : D'une part, les résultats confirment la valeur ajoutée du programme AGIR, largement perçu comme un facteur de stabilisation, d'orientation et de sécurisation des parcours d'intégration. D'autre part, ils montrent que les difficultés rencontrées par les personnes réfugiées dépassent souvent l'accès initial au dispositif et tiennent davantage à la continuité de leur parcours dans la durée. Cette continuité dépend d'un accompagnement stable et lisible, d'une disponibilité réelle des ressources (linguistiques, professionnelles, de logement) et de relais effectifs vers le droit commun. Elle suppose enfin une meilleure prise en compte de dimensions restées jusqu'ici moins visibles, telles que la réunification familiale, le lien social et les vulnérabilités psychosociales, qui pèsent tout autant sur la réussite des parcours que l'accompagnement lui-même.

1. AGIR : un repère précieux, une coordination à consolider

La consultation confirme largement la pertinence du programme AGIR. Les personnes consultées décrivent avant tout le dispositif comme un repère dans une période marquée par la complexité des démarches administratives et l'installation dans un nouvel environnement institutionnel. Cette perception est également reflétée dans les résultats quantitatifs : près de 80 % des répondants considèrent que l'accompagnement a facilité l'accès aux droits, à l'information et aux

démarches, tandis que 75 % identifient précisément l'appui administratif comme la principale valeur ajoutée du programme.

Les témoignages recueillis montrent que la force d'AGIR réside moins dans la réalisation de démarches spécifiques que dans sa capacité à rendre plus lisible un environnement souvent perçu comme complexe. Pour de nombreuses personnes, le programme contribue à mieux comprendre les différentes étapes du parcours d'installation et à identifier les ressources disponibles.

Dans ce contexte, la figure du référent occupe une place centrale. Lorsque la relation est stable, celui-ci est perçu comme un point d'appui permettant de comprendre les démarches, de hiérarchiser les priorités et d'assurer un lien entre les différents acteurs du parcours. Les expériences rapportées sont toutefois contrastées : certains bénéficiaires évoquent des changements d'interlocuteurs ou des contacts limités ayant fragilisé la continuité du suivi, tandis que d'autres attribuent leurs avancées à l'appui d'associations locales, de services publics, de centres de formation ou de leur entourage.

Plus largement, la consultation met en évidence un enjeu de lisibilité des parcours. Bien que l'accompagnement repose sur une mobilisation coordonnée de différents acteurs, les personnes réfugiées n'identifient pas toujours les rôles respectifs de chacun et l'articulation entre les dispositifs mobilisés, notamment en matière d'emploi, de logement, de formation et d'accompagnement social.

Ainsi, en tant qu'accompagnement global et coordonné, AGIR mobilise plusieurs intervenants afin d'apporter une réponse adaptée aux différents besoins des bénéficiaires. Les entretiens montrent toutefois que cette coordination n'est pas toujours pleinement visible pour les personnes accompagnées, en particulier lorsque se succèdent plusieurs interlocuteurs au cours du parcours. Lorsque les objectifs et l'articulation entre les différents acteurs sont clairement explicités, l'accompagnement est perçu comme plus fluide et sécurisant.

Recommandations : consolider la stabilité et la coordination du binôme de référents qui accompagne chaque personne tout au long du parcours, en limitant les changements d'interlocuteurs évitables ; renforcer les compétences des référents en intermédiation culturelle, en repérage des vulnérabilités et en consultation des personnes réfugiées ; clarifier, pour les personnes accompagnées, l'articulation avec les autres acteurs intervenant dans le parcours ; et systématiser, à l'issue de l'accompagnement, un recueil anonyme de l'expérience des bénéficiaires, afin de leur permettre de s'exprimer sur le programme et de contribuer à son amélioration continue.

2. Le français, condition d'autonomie et de participation

Parmi l'ensemble des variables analysées, le niveau de français apparaît comme le facteur le plus fortement associé aux différences observées entre bénéficiaires.

Les personnes disposant d'un niveau de français plus élevé déclarent généralement moins de difficultés dans leurs démarches et davantage de capacités à mobiliser les services existants.

Les entretiens montrent toutefois que le français ne constitue pas seulement un enjeu linguistique. Il est décrit comme une condition d'accès à l'ensemble des autres dimensions de l'intégration : emploi, logement, soins, formation, mobilité et compréhension des institutions. Malgré cette importance, près d'un tiers des répondants continuent de considérer la maîtrise du français comme l'une des difficultés majeures de leur parcours. Plusieurs personnes soulignent

en particulier la difficulté de poursuivre leur apprentissage après les premiers niveaux ou de concilier cours, emploi et responsabilités familiales.

Il convient de relever que même les personnes disposant d'un bon niveau de français continuent à rencontrer des difficultés dans certains domaines. La maîtrise linguistique apparaît ainsi comme une condition nécessaire à l'autonomie, mais non comme une réponse suffisante à l'ensemble des obstacles à l'intégration.

Recommandations : veiller à ce que les formations linguistiques prescrites dans le cadre du contrat d'intégration républicaine demeurent accessibles en présentiel à l'ensemble des bénéficiaires qui souhaitent poursuivre leur apprentissage, indépendamment de leur situation personnelle ou de leur rythme de progression ; disposer, à l'échelle territoriale, d'une cartographie actualisée de l'offre complémentaire de formation linguistique et encourager le développement de formations de niveaux intermédiaires et avancés, afin de garantir une continuité des parcours d'apprentissage sur l'ensemble du territoire.

3. Des obstacles structurels et territoriaux dépassant le périmètre du programme

Les difficultés évoquées par les personnes consultées concernent principalement des domaines dans lesquels les marges de manœuvre du programme AGIR demeurent limitées et dépendent en général de facteurs structurels et territoriaux.

Le **logement** constitue l'exemple le plus marquant de cette réalité. Près d'un tiers des personnes interrogées la citent parmi leurs principales difficultés actuelles. Les tensions du marché immobilier, la rareté des solutions adaptées et les disparités territoriales pèsent fortement sur les parcours. Les témoignages montrent en effet que l'accès à une solution de logement ne se traduit pas systématiquement par une stabilisation durable du parcours. Lorsqu'un logement reste temporaire, inadapté à la composition familiale, éloigné des opportunités d'emploi ou incompatible avec un projet de réunification familiale, il demeure une source de vulnérabilité, quand bien même il satisferait un besoin immédiat.

L'**emploi** constitue une autre préoccupation majeure : c'est la difficulté actuelle la plus fréquemment citée, identifiée comme telle par près de 47% des répondants. Cette préoccupation se traduit notamment par des difficultés de reconnaissance des compétences, la difficulté à identifier des formations adaptées, et la tension entre apprentissage linguistique et insertion professionnelle.

Le **territoire**, enfin, joue un rôle déterminant. L'accès aux formations linguistiques, au logement, aux services spécialisés ou aux opportunités d'intégration varie sensiblement selon les départements et les ressources disponibles localement.

Ces constats rappellent que la réussite des parcours d'intégration dépend non seulement de la qualité de l'accompagnement, mais également de la disponibilité effective de solutions en matière de logement, d'emploi et de formation, un enjeu qui engage la responsabilité d'un ensemble d'acteurs publics et associatifs, au-delà du seul programme AGIR.

Recommandations : au-delà du programme AGIR, qui prévoit déjà une cartographie locale des dispositifs et une animation territoriale par chaque opérateur, travailler à la réduction des disparités territoriales (logement, emploi, formation) par le biais d'une mobilisation coordonnée de l'ensemble des acteurs publics et associatifs compétents localement.

4. Un décalage entre le temps administratif et le temps de l'intégration

La consultation met en évidence un certain décalage entre la temporalité administrative des dispositifs et la temporalité réelle des parcours d'intégration : plusieurs personnes indiquent que des étapes déterminantes de leur parcours (accès à l'emploi, au logement, réunification familiale) interviennent parfois au moment même où l'accompagnement touche à son terme.

Les données quantitatives confirment cette tendance. Les personnes accompagnées depuis plus longtemps déclarent plus fréquemment avoir accédé à un logement ou à un emploi. Cette évolution semble refléter le temps nécessaire à l'ouverture des droits, à la mobilisation des différents dispositifs existants et à l'identification de solutions adaptées.

Les besoins évoluent selon une dynamique similaire. Les enjeux de réunification familiale l'illustrent : cet accompagnement est pratiquement absent en tout début de parcours, avant de se diffuser progressivement à mesure que l'ancienneté dans le dispositif augmente, jusqu'à concerner une part significative et croissante des personnes accompagnées au-delà de six mois, puis d'un an. Ces démarches semblent ainsi prendre davantage d'importance une fois les besoins immédiats liés à l'installation stabilisés, cette question n'étant pas toujours considérée comme prioritaire dans les premières phases de l'accompagnement.

À l'inverse, d'autres difficultés (logement, emploi, démarches administratives, mobilité, accès à l'information) persistent tout au long du parcours, indépendamment de sa durée.

Ces observations suggèrent que l'intégration relève d'un processus progressif dont les différentes dimensions ne se développent pas toutes au même rythme. Ils invitent à réfléchir à une plus grande flexibilité dans la durée et les modalités de l'accompagnement.

Le cadre du programme prévoit une reprise exceptionnelle de l'accompagnement, pour une durée de douze mois, lorsque la situation d'une personne déjà sortie positivement viendrait à se dégrader. En revanche, les personnes qui, au terme des vingt-quatre mois d'accompagnement standard, n'ont pas atteint les critères de sortie positive ne peuvent bénéficier de cette reprise, quelle que soit leur situation, alors même que ce sont souvent elles qui abordent une phase décisive de leur parcours.

Recommandations : envisager une individualisation de la durée d'accompagnement, en prévoyant des possibilités de prolongation pour les situations qui le justifient, sous des modalités allégées, par exemple un référent qui resterait mobilisable au-delà de la durée standard sur les seules questions de réunification familiale et de renforcement du lien social.

5. Des facteurs déterminants encore insuffisamment pris en compte

L'un des enseignements les plus significatifs de la consultation est le caractère déterminant de dimensions qui, bien que souvent moins visibles dans les politiques publiques d'intégration, influencent profondément la réussite des parcours et l'expérience des personnes concernées.

La **réunification familiale** constitue une condition essentielle de stabilisation et de projection dans l'avenir. Les personnes consultées indiquent que l'incertitude liée à la séparation familiale affecte directement leur capacité à s'investir dans d'autres dimensions de leur parcours, notamment l'emploi et le logement.

Le **lien social** est identifié non seulement comme une conséquence de l'intégration, mais également comme l'une de ses conditions. Il facilite indirectement l'accès à l'information, aux opportunités professionnelles et à l'autonomie dans les démarches. Associations, bénévolat, activités sportives, mentorat et cours de français constituent souvent les principaux espaces de création de liens, qui facilitent à la fois l'apprentissage de la langue, l'accès à l'information et à l'emploi, et le sentiment d'appartenance. À l'inverse, l'isolement est fréquemment identifié comme un facteur de fragilisation, une situation particulièrement marquée dans certains territoires ruraux, chez les personnes seules, ou chez certaines femmes éloignées des dispositifs d'intégration. À cet égard, plus d'un tiers des répondants jugent leur vie sociale peu satisfaisante.

Le **stress, l'isolement et les vulnérabilités psychosociales**, enfin, affectent la capacité des personnes à engager durablement des démarches d'insertion. Ces dimensions constituent souvent des conditions préalables peu visibles à la réussite des parcours. Plus de 60% des résultats qualitatifs recueillis font état d'un décalage entre les vulnérabilités effectivement vécues (isolement, difficultés de santé mentale, conséquences de l'exil) et leur identification au sein des parcours d'accompagnement, alors même qu'elles influencent fortement la capacité des personnes à s'engager dans d'autres démarches.

Le HCR considère que ces trois dimensions ne devraient pas être traitées comme des enjeux périphériques, mais reconnues comme des conditions structurantes de l'efficacité de l'ensemble des interventions d'intégration. Cela suppose un repérage précoce des vulnérabilités, un dialogue ouvert sur ces questions, et des mécanismes d'orientation clairement identifiés et accessibles.

Recommandations : veiller à ce que l'accompagnement à la réunification familiale, déjà prévu dès l'entrée dans le parcours, ne soit pas différé derrière les besoins d'installation immédiats et que les référents y soient formés ; renforcer le repérage précoce et continu des vulnérabilités psychosociales (isolement, santé mentale, conséquences de l'exil), au-delà de la seule évaluation d'entrée, par un dialogue ouvert et des mécanismes d'orientation clairement identifiés ; et développer en parallèle les actions favorisant le lien social et la participation à la vie locale, en particulier dans les territoires où les risques d'isolement sont les plus élevés.

6. Après AGIR : consolider la continuité vers le droit commun

L'ensemble de ces constats converge vers une question centrale : celle de la continuité des parcours d'intégration au-delà de la période d'accompagnement.

Les données recueillies témoignent à la fois des progrès réalisés et des défis persistants. Plus de 62 % des répondants évaluent positivement leur autonomie dans les démarches engagées après AGIR. Dans le même temps, l'emploi demeure la principale difficulté citée après la sortie du dispositif (47 %), suivi par l'accès à un logement stable (32 %), et plus d'un quart des répondants ne disposent d'aucun accompagnement une fois le programme achevé.

Les difficultés rapportées concernent rarement un dispositif spécifique. Elles apparaissent davantage dans les moments de transition : passage du logement temporaire au logement durable, de l'apprentissage linguistique vers l'emploi, changement d'interlocuteur ou fin de l'accompagnement.

Les personnes consultées demandent moins un prolongement systématique du programme qu'une meilleure préparation à la sortie et une plus grande visibilité sur des relais effectivement disponibles. Le maintien fréquent de contacts informels avec l'ancien référent témoigne à la fois de la qualité du lien construit pendant l'accompagnement et de la persistance de besoins d'information et d'orientation.

Les transitions les mieux vécues sont celles qui ont été anticipées, expliquées et articulées avec des relais clairement identifiés dans le droit commun. À l'inverse, les situations les plus difficiles correspondent à des sorties perçues comme abruptes, ou intervenant alors que certaines problématiques demeurent non résolues.

Ce relais vers le droit commun, bien que prévu, n'est pas toujours effectivement mobilisable au moment où la personne en a besoin. Les acteurs concernés manquent souvent de personnel et ne sont pas toujours formés aux problématiques spécifiques aux personnes réfugiées (droits, situation administrative, difficultés liées au parcours d'exil), ce qui fragilise la continuité que ce relais est censé garantir, même lorsqu'il a été correctement anticipé.

Ces résultats indiquent que la durabilité de l'intégration repose moins sur la prolongation des dispositifs spécialisés que sur la capacité des personnes à accéder progressivement aux ressources de droit commun. La qualité des relais constitue, à cet égard, un facteur déterminant, mais elle ne peut se réduire à leur seule identification formelle.

Recommandations : étendre l'entretien de suivi post-sortie, aujourd'hui réservé aux sorties positives, aux sorties dites « simples » ; s'assurer que la prise de contact avec le droit commun déjà prévue dans ces situations se traduise par une prise en charge réellement effective ; et renforcer les moyens humains et les compétences des acteurs de droit commun sur les enjeux spécifiques aux personnes réfugiées, condition de cette effectivité.

Synthèse des pistes de recommandation

Les pistes détaillées précédemment peuvent se résumer autour de cinq axes :

- **Le référent** : stabilité et coordination du binôme de référents dans la durée, montée en compétences (intermédiation culturelle, repérage des vulnérabilités, consultation des personnes réfugiées) et clarté de son articulation avec les autres acteurs du parcours.
- **L'individualisation** : accès réel, sur l'ensemble des territoires, aux formations linguistiques complémentaires, et extension des possibilités de prolongation de l'accompagnement aux situations proches d'une échéance décisive.
- **La territorialisation** : réduction des disparités territoriales dans la disponibilité effective des ressources d'intégration, portée par l'ensemble des acteurs publics et associatifs compétents localement, au-delà du seul programme AGIR.
- **Les facteurs peu visibles** : mise en œuvre effective, dès l'entrée dans le parcours, de l'accompagnement à la réunification familiale ; repérage précoce et continu des vulnérabilités psychosociales ; soutien au lien social et à la participation à la vie locale.
- **La continuité vers le droit commun** : extension de l'entretien de suivi post-sortie aux sorties simples, effectivité de la prise en charge par le droit commun déjà prévue par le cadre, et renforcement des moyens humains et des compétences des acteurs de droit commun sur les enjeux spécifiques aux personnes réfugiées.

Le HCR encourage la poursuite du développement de la participation des personnes réfugiées à la conception et à l'amélioration des politiques qui les concernent.