

Migrants | Société

# Intégration des réfugiés : indispensable volontariat !

**Sans un soutien personnalisé face aux arcanes d'un système marqué par l'emprise de la bureaucratie, demandeurs d'asile ne peuvent cheminer dans le dédale des procédures qu'en faisant appel à des services conçus à cet effet et à des associations auxquelles collaborent des volontaires. L'un d'entre eux témoigne et analyse.**

Avec le soutien de la



FÉDÉRATION  
WALLONIE-BRUXELLES

Arrivés au péril de leur vie, après un long périple épuisant et dangereux, des hommes, des femmes, des enfants fuyant leur pays en guerre ou victimes de violences, frappent à notre porte pour demander l'asile dans l'espoir d'une vie meilleure.

Commence alors un long parcours jalonné de nombreux entretiens à l'Office des étrangers qui statuera sur le bien fondé et l'urgence de la demande d'asile, puis sur l'octroi éventuel du statut de « réfugié ». Ce statut les autorisera à séjourner légalement dans le pays avec pour projet de s'y intégrer socialement et économiquement et d'y construire leur avenir.

À travers l'exposé d'un cas vécu, cette analyse détaille les multiples difficultés sinon les obstacles auxquels se heurtent les réfugiés qui s'adressent aux services sociaux, administratifs, juridiques pour obtenir l'aide nécessaire à leur survie et à leur intégration dans la société. Elle met aussi en avant le rôle crucial des volontaires pour surmonter ces obstacles.

## Indispensable volontariat

« *Sans bénévolat, rien ne va* », tel est le titre quelque peu provocateur d'un article du Courrier International dans un dossier intitulé : « *Réfugiés : oui l'intégration est possible* ».<sup>1</sup>

Cet article, publié dans Die Tageszeitung à Berlin, fait état de l'importance de l'action des bénévoles dans l'accompagnement des réfugiés dans les Länder en raison des carences de l'administration. Lors de leur arrivée sur le territoire, les réfugiés doivent accomplir de multiples démarches qu'ils sont bien en peine d'effectuer sans connaître la langue ni comprendre les procédures qui leur sont imposées.

Dans le cas cité, il s'agit de six cent cinquante réfugiés qui vivent à Grimma, une ville de Saxe où personne ou presque ne parle leur langue. Ils sont démunis face au dédale des démarches à l'Office des étrangers, l'obtention de soins médicaux, l'inscription des enfants à l'école, l'achat de vêtements et l'acquisition de meubles lors de leur installation...

« *L'administration ne se sent pas compétente pour traduire les courriers, intégrer les réfugiés dans la vie sociale, ni expliquer les décisions relatives aux demandes d'asile* »<sup>2</sup>. C'est la raison pour laquelle un groupe de bénévoles a pris le relais. Ils organisent des cours de langue, obtiennent des places dans les écoles, prennent les rendez-vous chez le médecin, trouvent meubles et vêtements. Ils servent

---

<sup>1</sup> Courrier International, n°1340 du 7 au 12 juillet 2016.

<sup>22</sup> Id. p.29

surtout d'interprètes, non payés, et d'intermédiaires entre les réfugiés et l'administration.

**L'enjeu de l'accueil et de l'intégration des réfugiés touche tous les pays européens, y compris la Belgique, de façon aiguë.** De toute part, on peut entendre que les États peinent à assumer leur responsabilité, faute de moyens financiers et de personnel. De plus en plus, ils s'en remettent à des associations, à des bénévoles et même au secteur privé pour répondre aux besoins sociaux des personnes réfugiées, souvent fort désemparées face à la complexité du système administratif, social et juridique.

**Ainsi, à Bruxelles, l'association « Les Amis d'accompagner »** organise un accompagnement personnalisé des personnes seules ou en famille qui s'adressent à elle. Elle est portée par une équipe de bénévoles accueillants sociaux, encadrés par deux permanents salariés.

Je voudrais porter témoignage, comme volontaire de cette association, d'une expérience vécue depuis un an dans le suivi et l'accompagnement d'une famille de réfugiés irakiens et de leurs trois enfants qui ont eu à surmonter bien des obstacles sur leur parcours d'intégration, mettant souvent en péril leurs conditions de vie.

L'histoire débute lors d'un premier entretien avec Fatima, la mère de famille, à l'accueil social de l'association, fin 2015.

## **La procédure pour l'obtention d'un titre de séjour**

Lors de ce premier entretien, Fatima nous retrace le long parcours de démarches et procédures pour obtenir la reconnaissance des siens comme « réfugiés ». Elle est épuisée car la durée de ces démarches a été source de tensions et d'énormément d'anxiété qui ont conduit à des problèmes de santé, tant l'incertitude sur leur sort est difficile à supporter.

Arrivé en Belgique avec ses trois enfants, le couple introduit une demande d'asile à l'Office des étrangers. La famille a vécu des moments particulièrement pénibles tout au long du périple qui l'a conduite d'Irak jusqu'en Belgique en suivant la route des Balkans. Les enfants sont profondément marqués, particulièrement par les violences physiques et psychologiques dont ils ont été témoins, malgré le souci constant des parents de les préserver autant que possible.

C'est dans cet état de stress intense qu'ils doivent s'acquitter des obligations liées à la demande d'asile. Ils revivent leur histoire douloureuse au fil de divers

entretiens menés par le CGRA<sup>3</sup> qui scrutent leur récit pour examiner le bien-fondé de leur demande.

Après une procédure de plusieurs mois, la décision de régularisation sur la base de la reconnaissance du statut de « réfugié » leur est notifiée par courrier, à leur grand soulagement.

C'est le moment où débute un nouveau parcours du combattant, celui des démarches à faire pour s'intégrer dans la société : recherche d'un logement, inscription à la commune, demande de RIS<sup>4</sup> au CPAS, ouverture d'un compte bancaire, demande d'allocations familiales, inscription à la mutuelle, à ACTIRIS, demande d'un permis de travail, inscription des adultes à des cours d'alphabétisation ou de français langue étrangère et des enfants à l'école primaire.

## Un parcours jalonné de moments critiques

Dès les premiers contacts, il ressort que la famille doit affronter des problèmes qui la dépassent. Les règles et les procédures de diverses institutions et services sociaux sont complexes et incompréhensibles pour ceux qui demandent l'asile. Elles font référence à des termes et des notions difficiles à comprendre – *a fortiori* pour des non francophones. La logique de ces règles leur échappe et les termes utilisés sont la plupart du temps incompréhensibles pour eux.

Au fil des rencontres, les moments critiques qui jalonnent le parcours apparaissent comme autant d'écueils insurmontables sans une aide extérieure, un accompagnement personnalisé. En voici deux exemples.

### *L'épineuse question du logement et du manque de ressources financières*

Durant l'examen de son dossier, la famille est logée dans un centre de FEDASIL. Une fois la décision prise, elle n'a que deux mois pour quitter le centre et trouver un logement. Ce logement est indispensable puisque FEDASIL ne l'héberge plus, mais aussi pour ouvrir un dossier d'aide sociale dans un CPAS.

Avec pour seul document d'identité une « annexe 26 » et un fax du CGRA, la famille est donc dans l'obligation de trouver un propriétaire qui, en signant un bail, lui permet de s'inscrire dans une commune pour y être domiciliée. C'est le CPAS de la commune où elle a élu domicile qui, en vertu de la compétence territoriale, est seul habilité à lui accorder l'aide sociale lui permettant de payer son loyer.

---

<sup>3</sup> Commissariat général aux réfugiés et apatrides

<sup>4</sup> Revenu d'intégration sociale

Le premier obstacle est alors de **trouver la garantie locative** (deux mois de loyer) et le montant du premier mois de loyer pour signer le bail avec un propriétaire. Mais comment le faire si on ne bénéficie pas encore de l'aide du CPAS ?

Heureusement, un service social procure à la famille un logement de transit dans une commune bruxelloise, le temps de trouver un autre logement. Toutefois, le service social impose un délai strict au-delà duquel il faudra obligatoirement avoir quitté le logement de transit.

Cette menace pèse comme une épée de Damoclès. Il est bien connu que **les propriétaires dans le secteur privé sont réticents à louer leur bien à des personnes émargeant au CPAS**. Ils exigent le plus souvent des fiches de salaire pour conclure le bail. Par ailleurs, le secteur des logements sociaux est saturé avec des files d'attente de plus de 10 ans. Les logements communaux et les agences immobilières sociales ont des délais équivalents.

Enfin, le couple arrive à convaincre un propriétaire privé de lui louer un appartement, mais pour un loyer élevé qui ne correspond pas vraiment à la qualité du logement. Poussée par la nécessité, la famille emménage dans ce nouveau logement situé dans une autre commune bruxelloise. Elle signe un bail d'un an pour un loyer de plus de 700 euros.

Elle doit alors se rendre au CPAS de la nouvelle commune pour obtenir le montant de l'aide sociale indispensable pour payer le loyer, les charges et assurer sa subsistance. C'est à ce moment que le couple prend contact avec l'association pour l'aider dans ses démarches vis-à-vis du CPAS.

### ***La difficulté d'accès à l'aide du CPAS***

L'intervention du CPAS prend la forme de diverses aides et allocations qui sont attribuées selon des règles formelles. C'est pour aider et soutenir les personnes dans toutes leurs démarches que le rôle de l'association se révèle indispensable.

Tout d'abord, il faut expliquer à Fatima qu'en dépit de son absence de ressources financières pour faire face aux besoins vitaux de la famille, **un délai de plus d'un mois entre l'introduction de sa demande au CPAS et la notification de la décision** prise par le comité spécial du service social du CPAS est conforme aux règles en vigueur. Ce délai est imposé par le fait que l'assistant social doit effectuer une visite à domicile et une enquête sociale pour rédiger un rapport à soumettre au comité.

Il en résulte donc une période de plus d'un mois sans aucune allocation alors que la famille vit sans ressources. Cette situation entraîne un retard dans le paiement du loyer et un manque de moyens financiers pour couvrir les besoins alimentaires. Là encore, il faut recourir à une association de bienfaisance pour pouvoir se nourrir.

Ensuite, lorsque la décision d’attribuer à Fatima un revenu d’intégration sociale (RIS) est notifiée par courrier, elle reçoit une convocation de son assistant social pour se rendre au CPAS quinze jours plus tard afin de mettre en œuvre cette décision.

Fatima nous demande de l’accompagner chez l’assistant social, un rendez-vous qu’elle redoute, ne comprenant pas grand-chose à la procédure en cours. Une mission d’accompagnement est alors programmée avec l’aide d’une bénévole. Le but est de **l’aider à comprendre les diverses consignes qui conditionnent l’attribution de l’aide sociale** et les démarches qui lui incombent pour les obtenir.

Il faut aussi activer des procédures moyennant des documents justificatifs pour bénéficier d’une couverture médicale ; obtenir l’attestation à fournir à la mutuelle (à retirer à l’accueil du CPAS) pour le statut BIM<sup>5</sup> ; s’inscrire au magasin social pour des produits d’alimentation à prix réduit ; remplir un document pour un abonnement à la STIB ; obtenir l’autorisation de recevoir un frigo et une avance pour l’achat d’une machine à laver dans un magasin d’électroménager coopérant avec le CPAS.

Inutile d’insister sur la difficulté de compréhension de ces démarches, de leur justification pour une personne réfugiée, ignorant tout de la législation belge, totalement dépendante de la parole de son assistant social et des écrits à signer qu’on lui soumet sans aucune certitude pour elle de comprendre ce qu’elle a réellement signé. C’est d’autant plus grave qu’il est spécifié que **toute omission d’informations et le non-respect des procédures entraînent des sanctions** qui vont jusqu’à la suspension de l’aide ou encore son remboursement en cas d’erreur.

## **Le volontaire : un soutien déterminant**

Tout cela présuppose que le réfugié puisse bien comprendre ce qui est requis de lui pour le respecter. C’est là que le soutien d’un bénévole est déterminant pour éviter les erreurs et assurer le suivi des décisions prises. Sans ce soutien, on aboutit à des complications qui créent de nouveaux problèmes.

Prenons l’exemple simple de la décision du comité de faciliter l’acquisition de deux équipements ménagers indispensables pour le ménage : un frigo à recevoir gratuitement, une machine à laver le linge dont le montant est avancé avec remboursement partiel déduit mensuellement du RIS.

---

<sup>5</sup> Bénéficiaire de l’intervention majorée.

Quoi de plus nécessaire pour une famille sans ressources d'acquérir des équipements ménagers urgents ? Il n'aurait pourtant pas été aisé de les obtenir dans un délai raisonnable sans l'intervention d'un bénévole.

Ainsi, selon l'assistant social, le CPAS doit effectuer un versement correspondant au prix des équipements directement au magasin qui les délivre. Mais il faut attendre 10 jours avant de prévenir l'assistant social au cas où la société n'a pas reçu le paiement du matériel.

Un contact est pris avec le magasin et il s'avère qu'il n'a encore rien reçu du CPAS. Il faut contacter l'assistant social qui annonce qu'il a demandé ce versement en urgence au service comptabilité qui, selon sa procédure, exige deux mois de délai. Il a demandé une dérogation à ce délai, vu la nécessité pour la famille de recevoir ces équipements de base au plus tôt.

Finalement, une fois le versement effectué au magasin, il suffit à la famille d'en prendre livraison. Pour que les choses ne traînent pas, le vendeur a été contacté personnellement par téléphone afin qu'un transport soit prévu pour déposer les équipements au domicile. Si on ne s'était pas enquis de savoir s'ils en assuraient l'installation dans l'appartement, au deuxième étage de l'immeuble, les équipements auraient été déposés sur le trottoir. Après négociation et moyennant une indemnité, le vendeur accepte d'effectuer le placement dans l'appartement.

Dans la période qui suit, l'assistant social ne reprend contact avec Fatima pour évaluer l'impact de l'aide du CPAS sur l'amélioration de ses conditions de vie. Il est interpellant de constater que le CPAS n'a offert aucune guidance financière alors que le budget de la famille a dérapé à plusieurs occasions, comme nous avons pu le constater à l'association. Le CPAS n'intervient que pour colmater les éventuelles brèches du budget quand des dépenses essentielles, comme les frais scolaires et les frais médicaux entraînent des endettements devenus excessifs.

C'est quelques mois plus tard seulement, à la demande de Fatima elle-même, qu'un contact est repris avec la nouvelle assistante sociale, nommée en remplacement du précédent pour gérer le dossier de Fatima. Il faut alors faire état des difficultés financières de la famille, principalement son incapacité à payer les frais scolaires des enfants.

La bénévole qui accompagnait Fatima chez l'assistante sociale a eu la surprise d'entendre dire que le suivi du dossier n'avait pas été effectué correctement par son prédécesseur, qu'il y avait des erreurs dans le dossier et que certaines démarches étaient restées sans suite.

La nouvelle assistante sociale a alors décide alors d'introduire au comité les factures scolaires qui devaient être payées ; de demander une carte médicale en

soumettant la liste des médecins, des pharmaciens et des hôpitaux qui coopèrent avec le CPAS ainsi que l'octroi d'une allocation pour l'achat d'un ordinateur. En outre, elle lui suggère de se rendre au service logement du CPAS pour l'aider à rechercher un logement mieux adapté aux ressources financières de la famille.

Toutes ces démarches entreprises pour débloquer la situation au CPAS, grâce au soutien d'une bénévoles, ont fait l'objet d'un entretien à l'association pour en expliquer les résultats et ont permis à Fatima, non seulement d'obtenir les aides sociales auxquelles elle et sa famille ont droit, mais aussi de la soutenir moralement et psychologiquement face à l'incertitude de sa situation, est source d'un stress immense.

## Conclusion

Un constat s'impose quand on considère le parcours d'intégration d'une famille de réfugiés dans la société. S'il existe de fait un réseau de services sociaux et d'associations, il se caractérise par son cloisonnement où chaque entité, avec les moyens du bord, s'occupe d'un aspect de la situation de la personne pour lui venir en aide. **Peu sont capables d'accompagner la personne dans la globalité des problèmes qu'elle rencontre et cela dans la durée.**

La raison en est que les services sociaux sont généralement surchargés et subsidiés pour des interventions spécifiques. Le cloisonnement et la bureaucratisation de l'aide sociale tendent à enfermer les familles de réfugiés dans un labyrinthe de procédures et de démarches pour obtenir l'aide sociale indispensable à leur survie alors qu'elles se sentent impuissantes à les effectuer sans un soutien extérieur.

L'association « Les Amis d'accompagner » poursuit une triple ambition :

- Tout d'abord, **tenter de briser ces cloisonnements entre les différentes instances** auxquelles la famille de réfugiés s'adresse en organisant un **accompagnement global** pour la soutenir dans ses démarches et assurer le suivi de la résolution de ses problèmes.
- Ensuite, **servir de relais entre la famille réfugiée et les diverses institutions** qui imposent des obligations, comme le CPAS, fixant des rendez-vous programmés pour le traitement du dossier. Celui-ci peut alors compter sur le rôle d'intermédiaire, d'interprète et de mémoire des décisions prises dont la famille de réfugiés, peu au fait du langage administratif, ne comprend pas toujours la portée. Accompagner les personnes leur apprend aussi les règles du pays d'accueil et les habitudes culturelles.
- Enfin, **accompagner des personnes d'origine culturelle et religieuse diverses**, dans le respect de leurs convictions, **permet de percevoir les difficultés** multiples qu'elles ont à se faire reconnaître dans une société où progressent les clivages



idéologiques et la stigmatisation des personnes étrangères. **L'accompagnement social joue le rôle de révélateur des obstacles qui jalonnent leur parcours d'intégration** au sein de la société et l'urgence de mettre en place un **dispositif d'accompagnement personnalisé** pour les aider dans les nombreuses démarches à effectuer. Il brise ainsi leur isolement social.

On imagine sans peine comme il est précieux pour ces personnes de rencontrer des humains désintéressés disponibles pour les aider et les soutenir. Il existe plusieurs associations qui viennent en aide aux personnes qui cherchent refuge chez nous, avant et après leur (éventuelle) reconnaissance comme réfugiés. On pense notamment à Convivial<sup>6</sup> qui a développé une panoplie de services pour et avec les personnes immigrées, afin de faciliter leur installation et leur intégration. Plusieurs associations bruxelloises font appel aux « Amis d'accompagner » car elles n'ont pas les moyens humains d'accompagner les personnes dans toutes leurs démarches.

Cette association révèle à la fois la **difficulté d'accéder aux droits** les plus élémentaires, surtout pour des personnes nouvellement arrivées dans notre pays après un parcours souvent traumatisant ; elle montre aussi **la place à la fois fondamentale et ignorée du volontariat dans la société** : un goutte d'huile dans les rouages complexes et souvent implacables de notre société ; un peu d'humanité dans cette Europe si prompte à dresser des murs et des barbelés.

Gérard Warnotte



Disponible sur [www.vivre-ensemble.be](http://www.vivre-ensemble.be)  
Contact : [info@vivre-ensemble.be](mailto:info@vivre-ensemble.be)  
02 227 66 80

Avec le soutien de la   
FÉDÉRATION  
WALLONIE-BRUXELLES

---

<sup>6</sup> [www.convivial.be](http://www.convivial.be)