

Janvier 2017

**L'intégration des réfugiés dans la société à l'épreuve
de la réalité. Quel est le rôle du bénévolat ?**

Témoignage de l'accompagnement d'une famille de réfugiés

Par Gérard Warnotte, bénévole au sein des Amis d'Accompagner



Les amis d'

Accompagner

Introduction

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 parsemé de questionnements multiples par l'Office des étrangers pour tenter de faire reconnaître le bien fondé et l'urgence de la demande d'asile leur permettant de prétendre au statut de « réfugiés » qui les autorisera à séjourner légalement dans le pays avec pour projet de s'y intégrer socialement et économiquement et d'y construire leur avenir.

Le but de cet article est d'explorer, à travers l'exposé d'un cas vécu, 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.

Sans un soutien personnalisé face aux arcanes d'un système marqué par l'emprise de la bureaucratie, les personnes en quête de reconnaissance de leur statut légal 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 bénévoles.



Un bénévole vient chercher un résident du Petit Château pour l'accompagner chez l'avocat.

I. Quel est le rôle du bénévolat dans l'accompagnement des réfugiés ?

« *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* ».

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 de faire sans connaître la langue, ni comprendre les procédures qui leur sont imposées.

Dans le cas cité, ce sont six cent cinquante réfugiés qui vivent à Grimma, une ville de Saxe où personne ou presque ne parle leur langue. Ces réfugiés 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* ». Courrier International, n°1340 du 7 au 12 juillet 2016, p.29

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 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, au même titre que la Belgique, de façon aiguë.

De toute part, on peut entendre que les Etats peinent à assurer leur responsabilité faute de moyens financiers et de personnel. De plus en plus, ils délèguent cette responsabilité à des associations, à des bénévoles et même au secteur privé en charge de répondre aux besoins sociaux des personnes réfugiées, souvent fort désemparées face à la complexité du système administratif, social et juridique.

Tel est le projet de l'association « Les Amis d'Accompagner » porté par une équipe de bénévoles accueillants sociaux, encadrée par deux permanents salariés pour organiser un accompagnement personnalisé des personnes seules ou en famille qui s'adressent à l'association.



Aider Maman ça dure longtemps

2. Itinéraire de l'accompagnement d'une famille de réfugiés

Je voudrais porter témoignage, comme bénévole de l'association « Les Amis d'Accompagner », 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 qui surgissent 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.

Le temps de la procédure de régularisation pour l'obtention d'un titre de séjour



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

Arrivé en Belgique, le couple avec ses trois enfants a introduit une demande d'asile à l'Office des étrangers. La famille avait vécu des moments

Le temps nécessaire est pris à l'accueil socio-juridique pour l'écoute et le diagnostique.

particulièrement pénibles tout au long du périple périlleux qui l'a conduit d'Irak en suivant la route des Balkans jusqu'en Belgique. 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 qu'ils le pouvaient.

C'est dans cet état de stress intense qu'ils ont dû s'acquitter des obligations qui résultent de la demande d'asile. Durant cette procédure, ils revivent leur histoire douloureuse suite à divers procédés qui scrutent leur récit dont usent les interviews au CGRA pour examiner le bienfondé de leur demande.

Après une procédure de plusieurs mois, la décision de régularisation sur base de la reconnaissance du statut de « réfugié » leur a été 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 de logement, inscription à la commune, demande de RIS 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 FLE et des enfants à l'école primaire.

Moments critiques qui jalonnent leur parcours

Dès les premiers contacts, il ressort que la famille doit affronter des problèmes qui la dépassent faute d'une connaissance suffisante de la langue. Les règles et les procédures de diverses institutions et services sociaux sont complexes et incompréhensibles pour ceux qui demandent l'asile en Belgique. Elles font référence à des termes et des notions difficiles à comprendre pour qui ne parle pas le français. 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.

A titre d'exemple :

- * L'épineuse question du logement et du manque de ressources financières
- * La difficulté de l'accès à l'aide sociale du CPAS

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 eu 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, donne de pouvoir s'inscrire dans une commune pour y être domicilié. C'est le CPAS de la commune où ils ont élu domicile qui, en vertu de la compétence territoriale, est seul habilité à leur accorder l'aide sociale leur permettant de payer leur loyer.



Bénévole et bénéficiaire travaillent ensemble à la recherche d'un logement adéquat.

Le premier obstacle est alors d'obtenir 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 leur procure un logement de transit dans une commune bruxelloise, le temps que la famille puisse trouver un autre logement par ses propres moyens. Toutefois, le service social leur laisse 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 émergeant 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 AIS ont des délais équivalents.

Enfin, la famille arrive à convaincre un propriétaire privé de lui louer un appartement mais avec un loyer élevé qui ne correspond pas vraiment à la qualité du logement. Poussé 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 et les frais y afférents ainsi qu'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 destinée à leur procurer diverses allocations, comme la loi le prévoit, obéit dans les faits à des règles formelles.

C'est dans l'intention d'aider et de soutenir les personnes dans toutes leurs démarches que le rôle de l'association se révèle indispensable.

Tout d'abord, il a fallu 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 était conforme aux règles en vigueur. Ce délai était imposé par le fait que l'assistant social devait réaliser une visite à domicile et une enquête sociale pour rédiger un rapport à soumettre au comité.



Une bénéficiaire part réaliser ses démarches avec le soutien d'un bénévole accompagnant.

Il en résulte donc une période de plus d'un mois sans aucune allocation financière alors que la famille vit sans ressources. Cette situation entraîne un retard dans le paiement du loyer et un manque 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 notifié par courrier, elle reçoit une

convocation de son assistant social pour se rendre au CPAS quinze jours plus tard afin de mettre en œuvre la décision du CPAS.

Fatima nous demanda 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 de Fatima est alors programmée avec l'aide d'une bénévole. Le but étant de l'aider à comprendre les diverses consignes qui conditionnent l'attribution de l'aide sociale et les démarches qui incombent à Fatima 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 ; faire une inscription 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 qui est totalement dépendante de la parole de son assistant social et des écrits à signer qu'on lui soumet sans aucune certitude pour elle de 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.

Tout cela présuppose que le réfugié puisse bien comprendre ce qui est requis de lui pour bien le respecter. C'est là que le soutien d'un bénévole est déterminant pour éviter les erreurs et assurer le

suiti des décisions prises. Sans ce soutien, on aboutit à des complications qui créeront de nouveaux problèmes.

Prenons un 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.

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

Ainsi, selon l'assistant social, le CPAS devait effectuer un versement correspondant au prix des équipements directement au magasin qui les délivre. Mais, il fallait attendre un délai de 10 jours avant de prévenir l'assistant social si la société n'avait pas reçu le paiement du matériel.

Prenant contact avec le magasin, au nom de Fatima, il s'avère qu'il n'avait encore rien reçu du CPAS. Il a fallu 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 avait demandé une dérogation à ce délai,



L'accueillant socio-juridique a la possibilité d'assurer un suivi régulier, bien souvent indispensable.

vu la nécessité pour la famille de recevoir ces équipements de base au plus tôt.

Finalement, une fois le versement effectué à la société, il suffisait à la famille d'en prendre livraison. Pour que les choses ne traînent pas, il

a fallu contacter personnellement le vendeur par téléphone pour qu'un transport soit prévu pour déposer les équipements au domicile. Si on ne s'était pas enquis de savoir s'ils en assureraient l'installation dans l'appartement, au deuxième étage de l'immeuble, on aurait déposé les équipements sur le trottoir. Après négociation et moyennant une indemnité, le vendeur accepte de faire le placement dans l'appartement.

Dans la période qui a suivi, l'assistant social n'a pas repris 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'offre 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 éventuellement les 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 même qu'un contact a été repris avec la nouvelle assistante sociale, nommée en remplacement du précédent pour gérer le dossier de Fatima. Il a fallu 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 l'ancien assistant social, qu'il y avait des erreurs dans le dossier et que certaines démarches étaient restées sans suite.

La nouvelle assistante sociale a alors décidé 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 bénévole, 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 qui est source d'un stress immense et pouvoir répondre à leurs devoirs.



Expliquer les droits, devoirs, procédures et documents fait partie intégrante du travail d'accompagnement assuré par l'accueil socio-juridique des Amis d'Accompagner.

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.

Le rôle de 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. Un tel organisme 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.

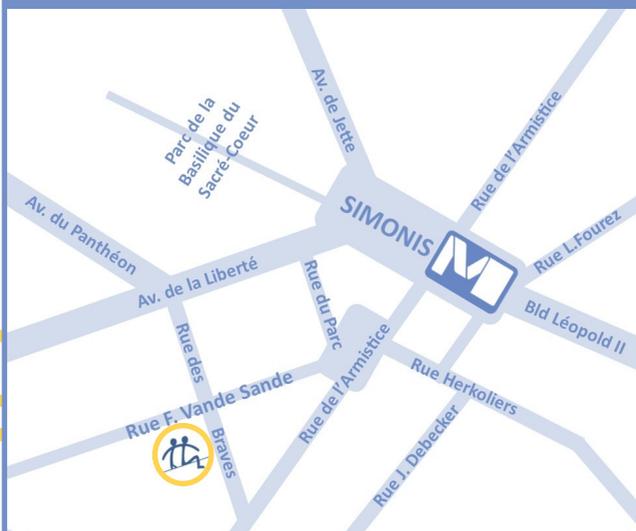
- Enfin, **accompagner des personnes d'origine culturelle et religieuse diverses**, dans le respect de leurs convictions, permet de **percevoir les difficultés multiples** qu'elles ont à se faire reconnaître dans une société où progressent les clivages idéologiques et la stigmatisation des personnes 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 et briser leur isolement social.

Gérard Warnotte

Janvier 2017

Les amis d'

Accompagner



Accueil socio-juridique

Sur rendez-vous de 9h à 13h

Tel 02.411.87.54

Service aux Partenaires

Tel 02.310.08.51

Contact

Rue Félix Vande Sande 40

1081 Koekelberg

Fax 02.410.72.25

bruxelles@accompagner.be

www.accompagner.be

Accès

BUS 13 - 14 - 20 - 87 TRAM 19 METRO 2 - 6

Editeur responsable: Guy Leroy. Rue des Braves 21, 1081 Koekelberg

Documentation imprimée avec le soutien de

