

Année 2018

Rapport d'activités

*Centre des Immigrés
Namur-Luxembourg
ASBL*

Centre des Immigrés Namur-Luxembourg *ASBL*
Avenue Herbofin 16B, 6800 Libramont
Téléphone : 061/29.25.18
Fax : 061/29.25.19
www.cinl.be

1 LE CHAMP D'ACTION GÉOGRAPHIQUE DU CINL

Le CINL est présent à la fois en province de Namur et de Luxembourg, et plus particulièrement dans 5 communes différentes :

- À **Libramont** où se trouve le siège social de l'association et où sont actifs tant le service sociojuridique que le service d'accompagnement psychologique. Le CINL loue à un particulier un espace de bureaux avec 3 locaux pour des entretiens confidentiels, dont l'adresse est la suivante :

Avenue Herbofin 16B – 6800 Libramont

Tel : 061/29 25 18

- À **Namur** qui constitue le principal siège d'exploitation. Le service sociojuridique y tient des permanences deux fois par semaine, et c'est le lieu principal de travail pour la coordination de l'association. Le CINL y loue des bureaux dans un immeuble, propriété d'une SCRL, qui accueille un grand nombre d'autres associations, dont l'adresse est la suivante :

Place l'Illon, 13(1) – 5000 Namur

Tel : 081/ 22 42 86

- À **Marche-en-Famenne** où le CINL occupe des locaux à l'intérieur des bâtiments de la Mutualité Chrétienne pour une permanence sociojuridique et des consultations psychologiques. L'adresse est la suivante :

Avenue du Monument, 8A – 6900 Marche-en-Famenne

Tel : 084/ 45 68 08

- À **Arlon** où le CINL occupe des locaux dans les bâtiments de l'implantation de l'Université de Liège en Province de Luxembourg pour une permanence sociojuridique et des consultations psychologiques. L'adresse est la suivante :

Rue des Déportés, 140 – 6700 Arlon

- À **Vielsalm**, uniquement pour les consultations psychologiques, où la Commune met à disposition un local dans la « Maison du Parc » :

Rue de l'Hôtel de Ville 9 (- 6690 Vielsalm

Lorsque cela s'avère nécessaire, les équipes du CINL interviennent en dehors de ces antennes fixes pour accompagner les bénéficiaires dans différentes démarches.

2 LE SERVICE SOCIOJURIDIQUE

2.1 LA MISSION DU SERVICE

Le service sociojuridique est un lieu d'accueil et d'écoute d'une part, et propose un accompagnement social et juridique, avec une spécialisation en droit des étrangers d'autre part. Le service est ouvert à toute personne, et cela indépendamment du genre, de l'âge, de la nationalité ou de la situation administrative des ceux et celles qui s'y présentent.

En 2018, le service était composé de quatre personnes, toutes assistantes sociales jusqu'en novembre. En novembre, une assistante sociale a quitté le service et a été remplacée par une juriste. Cette équipe est présente sur les quatre antennes du CINL, couvrant le territoire des provinces de Luxembourg et de Namur : Arlon, Libramont, Marche-en-Famenne, Namur

Les bénéficiaires peuvent avoir accès au service sociojuridique :

- Lors des permanences ouvertes (sans rendez-vous) qui sont organisées dans chacune des antennes au moins une fois par semaine. Ces permanences sociales permettent une première rencontre : prise de contact, écoute, explication de nos missions, orientation éventuelle, premières informations, ... En 2018, ces permanences, d'une durée de 3h30, ont eu lieu :
 - o à Arlon : le lundi (avec la présence d'une assistante sociale)
 - o à Libramont : le jeudi (avec la présence d'une assistante sociale)
 - o à Marche-en-Famenne : le lundi (avec la présence d'une assistante sociale)
 - o à Namur : les mardi et jeudi (avec la présence de deux membres de l'équipe)
- Sur rendez-vous, lorsque la situation de la personne concernée nécessite un suivi dans le temps, ou est particulièrement complexe, ou encore lorsque l'assistance d'un interprète social est nécessaire. Ces rencontres sur rendez-vous permettent de travailler au rythme de la personne.
- Par téléphone ou par mail.

Chaque membre du service, assistant social ou juriste, est spécialisé en droit des étrangers et offre à toute personne la possibilité d'être accompagnée dans les démarches relevant de cette matière. L'accompagnement dans les diverses procédures d'accès au séjour consiste d'abord en une information claire sur les droits et les devoirs, sur les démarches possibles et sur leurs implications afin que les bénéficiaires puissent eux-mêmes, en toute connaissance de cause, poser les choix les plus éclairés par rapport à leur situation.

A côté de cet accompagnement plus « technique », une grande place est accordée à l'accompagnement social. La plupart des personnes que nous rencontrons vivent ou ont vécu une situation d'exil. Certaines sont traumatisées, d'autres désespérées, perdues, isolées ou ne trouvent pas leur place dans cette nouvelle société. Certaines ont simplement besoin d'échanger, de sortir, de voir du monde. D'autres encore s'adaptent très bien à leur nouvelle vie mais ont besoin, occasionnellement, d'une aide quelconque.

L'accompagnement est donc varié et s'adapte à chacun. Selon les besoins exprimés, il peut aller d'une simple information à une présence plus soutenue aux côtés de la personne. Il arrive ainsi que les membres du service accompagnent certains bénéficiaires, notamment les plus vulnérables, pour des démarches ou des convocations particulières (audition au CGRA, rendez-vous médical important, contact avec la Commune ...).

Les assistants sociaux accomplissent également un travail de médiation sociale et interculturelle qui a pour objectif d'aider les personnes étrangères à comprendre le fonctionnement des institutions belges mais aussi d'aider ces institutions (Office des Etrangers, administrations communales, CPAS, avocats, ...) à comprendre la situation de la personne. L'objectif est, par un travail de dialogue, de faciliter la communication entre toutes les parties.

2.2 EVOLUTIONS DU TRAVAIL SOCIOJURIDIQUE EN 2018

2.2.1 LES DEMANDES D'ASILE

a) QUELQUES CHIFFRES

En 2018, 23.443 personnes ont introduit une demande de protection internationale auprès de l'Office des étrangers (OE), contre 19.688 en 2017¹. Ces personnes qui ont demandé l'asile provenaient majoritairement de Syrie, de Palestine, d'Afghanistan et d'Irak. Une augmentation du nombre de demandes a été constatée à partir de l'été. Celle-ci s'est poursuivie jusqu'à la fin de l'année.

Le CGRA a octroyé en 2018 une décision finale de reconnaissance de la qualité de réfugié ou de bénéficiaire de la protection subsidiaire à 49,1 % des demandes. Un taux de reconnaissance relativement similaire à celui de l'année 2017 (50,8%).

¹ Site du CGRA : <https://www.cgra.be/fr/actualite/statistiques-dasile-bilan-2018>

b) LA POLITIQUE D'ASILE EN 2018

L'année 2018 a été marquée par plusieurs déclarations et décisions interpellantes de Monsieur Théo Francken, Secrétaire d'Etat à l'Asile et la Migration, ainsi que par des modifications législatives importantes.

Parmi les questions qui ont fait la une de la politique de l'asile en Belgique, on peut citer l'affaire dite « des Soudanais »², la décision de fermer des centaines de places dans le réseau d'accueil des demandeurs d'asile, avant de devoir rouvrir ces places en urgence dans la seconde moitié de l'année en raison d'une augmentation des demandes, le retour de la possibilité de détenir des enfants en centre fermé avec l'ouverture d'« unités familiales » au centre 127bis à Steenokkerzeel, la décision, en novembre 2018, d'introduire des quotas (50 demandes par jour maximum) afin de limiter le nombre de demandes de protection internationale à l'Office des étrangers (décision ensuite suspendue par le Conseil d'Etat) ...

On notera également le déménagement, en décembre 2018, des instances d'asile (Offices des Etrangers et Commissariat Général aux Réfugiés et Apatrides), lequel a eu pour conséquence de rendre moins aisé pendant une bonne période les contacts avec ces instances.

Le 22 mars 2018, une réforme importante de la procédure d'asile et de la loi sur l'accueil (dites « Lois Mammouth »³) est entrée en vigueur. Outre des changements de terminologie (on ne parle par exemple plus de « demande d'asile » mais de « demande de protection internationale »), cette réforme a avant tout en vue la « lutte contre les fraudes et les abus ». Elle a donc introduit des mesures restrictives et de contrôle qui rendent la procédure encore plus difficile pour les demandeurs. On retient parmi les principales modifications :

- de plus grandes possibilités d'accélérer la procédure, en fonction de différents critères⁴ ;
- la possibilité pour le CGRA puis l'OE de garder les documents originaux d'un demandeur (en cas de risque de fuite ou s'ils sont nécessaires pour exécuter un éloignement) ;

² Le Secrétaire d'Etat avait collaboré avec les autorités soudanaises pour l'identification de ressortissants de ce pays dans le but de leur expulsion, sans que le risque que ces personnes soient soumises à un traitement inhumain et dégradant à leur retour n'ait été vérifié.

³ Les « Lois Mammouth », datées du 21 novembre et du 17 décembre 2017, modifient la loi du 15 décembre 1980 (Loi des étrangers) et la Loi du 12 janvier 2007 sur l'accueil.

⁴ La loi prévoit trois types de procédures : la procédure ordinaire, un examen de recevabilité (par exemple si la Belgique n'est pas le premier pays où une demande a été introduite, si une demande avait déjà été faite antérieurement, si un séjour est possible ailleurs, ...) et la procédure accélérée (si nouvelle demande, fausses infos, pays d'origine sûr, demande peu convaincante...), ce qui signifie une décision dans les 15 jours après la transmission du dossier au CGRA. Dans ces deux dernières procédures, le délai pour introduire un recours auprès du Conseil du Contentieux des Etrangers (CCE) est raccourci à 10 jours.

- le fait que l'absence de document d'identité est considérée comme un manque de coopération et un indice du manque de crédibilité ;

- la possibilité de demander les notes de l'entretien au CGRA, auquel cas il faut alors transmettre les éventuelles remarques ou corrections dans les 8 jours ouvrables sous peine de ne plus pouvoir utiliser des arguments se fondant sur ces rapports dans le cadre de recours au Conseil du Contentieux des Etrangers.

Si la réforme sur la procédure d'asile est relativement récente et qu'il faudra encore du temps pour voir les interprétations et pratiques qui en découlent au sein des administrations et des instances d'asile, elle impacte directement les droits des personnes : respect de la vie privée, droit à un recours effectif, ...

En septembre 2018, plusieurs associations ont introduit un recours contre cette réforme devant la Cour Constitutionnelle.

c) NOTRE TRAVAIL

Les membres du service sociojuridique du CINL accompagnent régulièrement des demandeurs de protection internationale. Ils informent ces personnes sur leurs droits pour qu'elles comprennent mieux la procédure et soient en mesure de s'y préparer. Vu les récentes modifications de la loi et la complexification croissante de la procédure, cette préparation et cet accompagnement sont encore plus importants.

Le travail des assistantes sociales et de la juriste dans ce cadre est très varié. Il peut aller d'une simple information à un travail sur le fond du dossier. En premier lieu, il importe que le demandeur de protection internationale comprenne correctement la procédure et qu'il puisse s'y situer. Il est aussi primordial qu'il comprenne les décisions qui lui sont adressées. Pour ce faire, des rendez-vous avec interprète sont souvent nécessaires. Ensuite, un travail de renforcement du dossier peut se mettre en place : préparation à l'audition, accompagnement au CGRA dans certains cas, recherches sur la situation sécuritaire et de respect des droits humains dans le pays d'origine, recherche d'éléments de preuve de la persécution ou des dangers encourus par le demandeur, orientation vers un avocat spécialisé en droit des étrangers, contacts avec le centre d'accueil, le CPAS, les médecins etc... C'est un travail très intense intellectuellement et émotionnellement parlant. Et lorsque la décision est un refus de protection internationale, les membres de l'équipe sont souvent le réceptacle de sentiments d'injustice, d'incompréhension et de désespoir.

Quelques mois seulement après les récentes modifications législatives, nous constatons qu'elles suscitent des questions, des incompréhensions et dans tous les cas un stress supplémentaire pour les demandeurs, ainsi que pour les services d'accompagnement. Elles exigent un surcroît de prudence et d'attention. Par exemple, si la personne se trouve dans une situation où il y a un risque de procédure accélérée, elle doit pouvoir bénéficier de l'assistance d'un avocat très rapidement. Un suivi administratif de plus en plus lourd et des délais de recours plus brefs sont propices à une augmentation de l'anxiété chez le demandeur mais aussi parfois chez les personnes qui les accompagnent dans leur procédure.

Dans notre travail d'accompagnement, nous constatons aussi l'impact de certaines mesures de la réforme sur le respect de la vie privée des demandeurs. La possibilité pour le CGRA d'avoir accès au téléphone portable et aux profils de ceux-ci sur les réseaux sociaux a un impact important sur la manière de préparer les entretiens qu'ils auront avec les instances d'asile.

Nous constatons aussi que le délai qui s'écoule entre le moment de l'enregistrement de la demande de protection internationale, lorsque la personne se présente pour la première fois à l'Office des Etrangers, et le moment où cette demande est effectivement mise à l'examen, est de plus en plus long (parfois plusieurs mois d'attente). Or, ce délai engendre une situation de précarité pour les personnes, particulièrement pour celles qui veulent introduire une demande « ultérieure » (c'est-à-dire une deuxième ou troisième demande de protection après avoir déjà reçu un refus) car elles n'ont en principe pas droit à l'accueil pendant cette période. Elles doivent alors « se débrouiller » pour l'alimentation et le logement.

Vu ces nombreuses difficultés, il est évidemment préférable que les demandeurs de protection internationale prennent contact avec notre service le plus tôt possible, dans l'idéal avant même d'introduire leur demande. Toutefois, nous constatons que les personnes viennent généralement nous consulter lorsque la demande est déjà introduite, voire quand le dossier est déjà au CGRA, ou encore même quand une décision négative a déjà été prise. L'accompagnement et le suivi dans le cadre d'une demande de protection internationale sont souvent très longs et intenses avec les personnes, mais ce travail nous permet d'aider les bénéficiaires à défendre leurs droits et de rendre quelque peu plus humaine cette épreuve de longue haleine qu'est la demande d'asile.

2.2.2 LE REGROUPEMENT FAMILIAL ET LES VISAS HUMANITAIRES

Le service sociojuridique du CINL est très régulièrement consulté par des personnes ayant obtenu un titre de séjour en Belgique et qui souhaitent que des membres de leur famille puissent les rejoindre. Le regroupement familial constitue d'ailleurs aujourd'hui la première voie migratoire légale en Belgique.

Or, depuis la réforme de la loi en 2011, nous constatons que souvent les personnes sont soumises à un vrai parcours du combattant afin de faire valoir leur droit à vivre en famille. C'est notamment le cas pour les réfugiés reconnus et les bénéficiaires de la protection subsidiaire.

Le droit à vivre en famille est un droit reconnu par la Convention Européenne de Sauvegarde des Droits de l'Homme et des Libertés Fondamentales. En Belgique, comme dans d'autres Etats, ce droit est conditionné par le titre de séjour du « regroupant » et l'âge du « regroupé ». Pour chaque situation, il faut voir concrètement quelles sont les membres de famille qui ont le droit de rejoindre le regroupant et à quelles conditions. Les personnes qui ne peuvent prétendre à ce droit, doivent alors demander un visa humanitaire. Or, l'attribution d'un visa humanitaire est une procédure lourde et discrétionnaire : elle est complètement soumise au pouvoir d'appréciation du Ministre en charge des questions migratoires. Donc le regroupement familial est un droit alors que le visa humanitaire est une faveur.

L'année 2018, a connu différents changements par rapport au droit à vivre en famille⁵:

- Le Conseil d'Etat a confirmé qu'il n'y avait aucune raison d'exclure les allocations d'handicap des moyens de subsistance du Belge qui fait un regroupement familial. Une évolution intéressante pour les Belges mais qui malheureusement ne s'applique pas aux autres catégories de regroupant. Toutefois, l'Office des étrangers ne semble pas avoir la même lecture de cet arrêt et continuerait à ne pas prendre en compte ces ressources pour les Belges. Affaire à suivre donc.
- Les personnes qui disposent désormais d'un titre de séjour sur base d'une régularisation médicale sont dispensées de prouver les conditions matérielles (logement et ressources suffisantes). Cette dispense était déjà d'application pour les bénéficiaires de protection internationale.
- Le 12 avril 2018, la Cour de Justice de l'Union Européenne s'est prononcée sur le regroupement familial des Mena (Mineurs Etrangers Non Accompagnés) devenus majeurs en cours de procédure. Désormais un ressortissant de pays tiers âgé de moins de 18 ans au moment de l'introduction de sa demande de protection internationale conserve son droit au regroupement familial avec ses parents à condition que la demande soit introduite au maximum 3 mois après avoir obtenu le statut de réfugié. Dans une communication du 9 Mai 2018, l'Office des Etrangers précise qu'il appliquera également cette jurisprudence aux Mena ayant obtenu la protection subsidiaire.

⁵ Voir Myria (Centre Fédéral Migration), « La migration en chiffre et en droits 2018 », en particulier le chapitre 5 « Droit de Vivre en famille », pp. 69-123.

Pour les bénéficiaires de protection internationale, le regroupement familial est souvent considéré comme l'aboutissement de tout leur projet migratoire. Comment, en effet, s'intégrer dans ce pays dont on a acquis la protection en sachant que la famille restée au pays reste en situation précaire ou de danger ? Or, c'est pour ce public que les freins sont les plus importants. Il faut tout d'abord réussir à rassembler les documents nécessaires, ce qui n'est pas facile pour des personnes originaires de pays instables où toute démarche administrative s'avère compliquée et parfois risquée. Une fois obtenus les documents, il faut les faire traduire et légaliser dans une ville parfois très éloignée du lieu de vie des membres de la famille. Ensuite, il faut s'assurer des moyens financiers disponibles. En fonction du nombre de personnes concernées, les frais (tests ADN, obtention de documents de voyage, billets d'avions) peuvent être colossaux. Il faut encore que les membres de famille se rendent dans une ambassade belge afin d'y déposer la demande de regroupement familial. Or, dans beaucoup de pays d'où sont originaires les réfugiés, il n'existe plus de poste diplomatique belge. Les membres de famille doivent alors voyager vers un pays voisin ce qui parfois est risqué et très onéreux. Une fois la demande introduite, commence pour les personnes en Belgique et pour leur famille au pays une longue et stressante période d'attente (en principe maximum 9 mois).

Toutes ces démarches sont éprouvantes. Le soutien et la présence des membres de l'équipe sociojuridique du CINL est du coup primordial. Il s'agit d'abord de leur donner les informations les plus précises, ensuite les aider à surmonter les nombreux obstacles, mais aussi servir d'intermédiaire avec les ambassades ou l'Office des Etrangers et surtout les encourager tout au long de cette nouvelle épreuve.

Marie est originaire du Cameroun. Je l'accompagne dans le cadre de sa demande d'asile. C'est lors d'un de nos entretiens qu'elle apprend qu'elle vient d'être reconnue comme réfugiée. Pour elle, cette annonce est un grand bouleversement. Après des longs mois d'attente, elle n'ose pas y croire. En même temps, elle se projette immédiatement vers le futur et m'exprime son souhait de faire venir au plus vite ses 3 enfants restés au pays. Je lui fais une liste des documents à rassembler.

Marie repart avec sa liste sous le bras, la tête pleine d'espoir. Ses enfants sont seuls au pays hébergés chez des membres de la famille. Marie n'a plus aucune nouvelle du père de ses enfants. Il faut trouver une personne au pays prête à accompagner les enfants dans les différentes démarches (pour obtenir les passeports, pour les rendez-vous médicaux, pour la légalisation des documents, ...). En effet, ses enfants sont tous les 3 mineurs et doivent donc être représentés. Marie trouve un cousin mais chaque démarche prend du temps ; il faut sans cesse rappeler notre interlocuteur pour qu'il se mette en action. « S'il s'agissait de leurs propres enfants je suis sûre qu'ils auraient fini depuis longtemps » me dit Marie. Malgré la bonne volonté des proches, ils ont eux-mêmes leurs propres difficultés, leurs propres urgences et ils n'ont pas toujours les moyens financiers suffisants, ...

Marie va être rapidement confrontée à une autre difficulté : n'ayant plus de nouvelles du père des enfants, elle ne peut fournir l'autorisation paternelle de voyager pour ses enfants. Or, sans ce document,

l'ambassade refuse d'introduire la demande. Une seule solution : demander un jugement de garde exclusive. Les contacts sont pris au pays avec une avocate et une procédure est lancée. Mais ça prend du temps et du temps, Marie n'en a pas. Elle est obnubilée par cette date du 18 mai 2018, date à laquelle son fils aîné deviendra majeur. Elle le sait : si le dossier n'est pas introduit avant cette date, tout sera plus compliqué, car les enfants majeurs n'ont pas droit au regroupement familial.

Alors on s'active. On frappe à toutes les portes pour essayer d'accélérer les choses. On essaye de négocier avec l'ambassade, avec l'Office des Etrangers. On presse le cousin, on presse l'avocat, ... Au milieu de toute cette agitation, j'essaie de prendre le temps pour écouter Marie. Elle est épuisée : épuisée par la procédure d'asile, épuisée par sa formation professionnelle, épuisée par la recherche de logement, épuisée par les démarches administratives mais surtout angoissée à l'idée que ses enfants ne puissent pas la rejoindre. Voilà 3 ans qu'elle n'a plus vu ses enfants. 3 ans qu'elle communique avec eux uniquement par téléphone. Marie a le sentiment que ses enfants ne la connaissent plus, qu'ils n'osent pas lui parler de leur quotidien. Elle me dit : « j'ai parfois l'impression d'être une vieille tante éloignée à qui ils sont obligés de tenir la conversation ». Mais Marie garde espoir. Elle se projette dans l'avenir avec ses enfants. Elle se dit que quand ils seront là, tout sera tellement plus facile.

La date fatidique du 18 mai tombe sans que le dossier ait pu être introduit. Marie est abattue. Le jugement de garde vient seulement d'être prononcé. Un peu trop tard. Il faudra demander un visa humanitaire. Marie le sait, c'est plus cher, plus long et surtout plus incertain. J'essaie tant bien que mal de lui remonter le moral. J'écris une attestation à joindre au dossier afin d'expliquer toutes les démarches entreprises et l'énergie déployée tant en Belgique qu'au Cameroun.

Le dossier est introduit. On attaque un nouveau combat : la recherche d'emploi. En sachant qu'obtenir un emploi serait un élément décisif pour l'obtention du visa humanitaire. Allez Marie, on tient bon. Le combat n'est pas encore fini.

Après cette longue procédure et les mois d'attente, lorsque l'octroi d'un visa humanitaire se concrétise et que le regroupement familial devient réalité, c'est un soulagement. Voir les familles enfin regroupées, cela fait partie des plus beaux moments vécus par les membres de l'équipe du CINL tant humainement que personnellement. Cependant, parfois l'arrivée des familles engendre de nouvelles difficultés. Vivre ensemble avec des personnes qu'on n'a plus vues depuis des années, qui ont eu leur propre parcours de vie, dans des logements parfois pas adaptés, dans un pays inconnu, ce n'est pas simple. Pour les nouveaux arrivés, les débuts ne sont pas simples. Il faut s'adapter à une nouvelle langue, un nouveau système scolaire, à de nouveaux codes culturels et sociaux. Parfois ce sont les rôles à l'intérieur de la famille qui sont bouleversés et il faut retrouver un nouvel équilibre. Pour l'équipe du CINL, l'accompagnement ne se termine pas avec l'arrivée des membres de famille ; nous veillons à rester disponibles dans cette période d'adaptation, pour aider les uns et les autres à surmonter les difficultés.

2.2.3 INTERVENTIONS AUPRÈS DES POUVOIRS LOCAUX

Parmi les personnes qui consultent notre service sociojuridique, un bon nombre sont confrontées à des difficultés avec les pouvoirs locaux, essentiellement les Centres Publics d'Action Sociale (CPAS) et les administrations communales, tant en ce qui concerne des démarches relatives aux droits économiques

et sociaux des personnes étrangères, que des contacts dans le cadre de diverses procédures de séjour ou relatives à la vie de famille. Les membres de notre service interviennent donc dans une perspective de médiation et/ou de défense des droits.

1) Collaboration avec les CPAS

Il peut arriver que certains travailleurs sociaux de CPAS ne soient pas toujours au courant des droits sociaux dont dispose une personne d'origine étrangère. Notre rôle est donc d'informer les bénéficiaires mais aussi les travailleurs sociaux. Nous intervenons principalement dans deux matières.

- L'aide Médicale Urgente (AMU)

L'aide médicale urgente intervient lorsque des personnes sans titre de séjour en Belgique ont besoin de soins médicaux. Contrairement à ce que son nom indique, les soins apportés ne doivent pas nécessairement être « urgents ». Une personne a donc le droit de faire des examens de contrôle (dentiste, gynécologue, ...) via cette aide. Pour bénéficier de cette aide, la personne doit se rendre au CPAS de la commune dans laquelle elle réside. S'il s'agit d'une personne sans logement fixe, il s'agit de la commune dans laquelle elle se trouve habituellement. Le CPAS peut, s'il l'estime nécessaire, mener une enquête sociale pour vérifier l'état d'indigence (des ressources financières insuffisantes) de la personne.

Lorsque le CPAS accepte la demande, la personne reçoit un document attestant qu'elle est autorisée à se faire soigner. Cela permet aux médecins, hôpitaux, etc. de s'assurer qu'ils seront remboursés après la prestation des soins. Si, par contre, le CPAS refuse d'accorder l'aide et que les soins sont jugés nécessaires par le médecin, un recours peut être introduit contre la décision de refus du CPAS.

Nous expliquons aux personnes la marche à suivre pour bénéficier de l'AMU. Nous faisons également souvent l'intermédiaire avec le CPAS lorsque nous nous rendons compte que les travailleurs sociaux ne sont pas familiarisés avec cette procédure ou si la personne a des difficultés pour se faire comprendre. Cela permet la plupart du temps que l'aide soit accordée par le CPAS.

Certaines personnes étrangères ignorent qu'elles ont droit à cette aide. Elles reçoivent donc parfois des soins sans avoir fait la demande au préalable auprès du CPAS, et se retrouvent alors avec des factures à payer. Nous intervenons dans ce cadre pour essayer de trouver une solution avec le CPAS, les hôpitaux et parfois même les huissiers lorsque les personnes sont sans ressources.

Bénéficier de soins médicaux, et cela peu importe son statut de séjour, est donc encore un droit qu'il est possible de faire respecter aujourd'hui en Belgique. Cependant, un nouveau projet de loi pourrait limiter ce droit. Début 2018, plusieurs associations se sont mobilisées contre ce projet de loi qui vise à durcir les conditions d'octroi de l'aide médicale urgente. Médecins et hôpitaux n'auraient dès lors plus la garantie d'être remboursés après chaque prestation, et cela pourrait pousser certains prestataires de soins à ne plus les fournir sans garantie préalable. Il s'agirait d'une atteinte à la dignité des personnes en séjour irrégulier, déjà très vulnérables, et un grave recul en matière de santé publique.

- Le Revenu d'Intégration Sociale (RIS) ou l'Aide Sociale Equivalente au Revenu d'Intégration Sociale

Certains étrangers qui bénéficient d'un séjour temporaire ont droit à l'Aide Sociale Equivalente au RIS. Mais il arrive que des travailleurs sociaux des CPAS n'aient pas l'habitude de travailler avec ce type de

public. Dans ce cas de figure, nous collaborons avec les CPAS pour vérifier si la personne peut vraiment prétendre à une aide ou non avant de soumettre le dossier au Conseil de l'aide.

Une famille en procédure d'asile vit dans un appartement privé car elle a de la famille en Belgique. Dans un premier temps, le chef de famille a travaillé en tant qu'indépendant en Belgique.

Suite à des problèmes avec son travail, il se présente au CPAS pour demander l'aide sociale équivalente. Cette demande n'est pas courante, car généralement les demandeurs d'asile sont hébergés en centre sociale. L'assistante sociale du CPAS me contacte pour voir si la famille peut prétendre à cette aide.

Je fais les vérifications et comme il apparaît que le droit à cette aide leur est ouvert, la demande est introduite au Conseil de l'aide et l'aide est accordée.

La collaboration de notre service avec le CPAS est donc importante car sans une bonne information, une personne ou une famille peut passer à côté d'une aide à laquelle elle peut prétendre et se retrouver dans une situation précaire.

2) Collaboration avec les Communes

En tant que service généraliste, mais également spécialisé en droit des étrangers, l'équipe sociojuridique du CINL est souvent amenée à prendre contact avec les administrations communales, en particulier le service « étrangers » de l'Etat civil. En effet, pas mal de procédures passent par la commune et les personnes étrangères sont parfois très dépendantes du bon vouloir des agents communaux sans compter d'autres obstacles : difficulté de communiquer avec ceux-ci en raison d'une faible maîtrise de la langue française ; crainte des contacts avec les autorités ; méconnaissance des agents de toutes les particularités de la loi relatives au séjour des étrangers ou mauvaise interprétation de celle-ci ; ...

Il nous arrive souvent de prendre contact directement avec le service communal concerné pour que nos bénéficiaires se sentent soutenus dans leurs démarches et pour clarifier certains points avec les agents communaux. Par ailleurs, nous essayons de rester disponibles aux agents communaux pour les informer, répondre à leurs éventuelles questions et collaborer ensemble pour le bien des bénéficiaires.

Pointons quelques procédures où nous sommes régulièrement amenés à prendre contact avec les administrations communales :

- Mariage et cohabitation légale

Lorsqu'un couple dont au moins l'un des deux est étranger se présente à la Commune pour faire une demande de mariage ou de cohabitation légale, l'administration communale communique le dossier à l'Office des Etrangers. Il arrive assez souvent qu'une enquête soit menée pour vérifier notamment l'effectivité et la solidité des liens entre les personnes. Cette enquête est assez intrusive, car elle part du postulat qu'il y a un doute sur la relation de couple. Les personnes sont souvent interrogées sur leur intimité et des visites d'agents de police à la résidence du couple sont effectuées. L'enquête implique également souvent d'autres membres de famille, même si ceux-ci n'ont peu ou plus de contacts avec le couple en question. En outre, il arrive que l'administration communale demande une série de documents (qui parfois ne sont pas exigés par la loi) plus ou moins difficiles à obtenir, notamment dans le pays d'origine.

Nous intervenons auprès des agents communaux pour faciliter la communication et pour éclaircir si certaines exigences sont correctes ou non. Avec certaines communes, la collaboration est sans embûches. Mais ce n'est pas toujours le cas, et il nous faut alors intervenir plus souvent pour s'assurer du bon suivi du dossier.

- Nationalité

En règle générale, une personne étrangère peut demander la nationalité belge après cinq ans de séjour légal et ininterrompu en Belgique. En fonction des spécificités de la situation de chaque personne, il y a un certain nombre de documents (dont la liste est établie dans la réglementation belge) à produire. Il arrive fréquemment que par excès de zèle, certaines communes demandent des documents qui ne sont pas exigés dans le cas d'espèce. Par exemple, si une personne a travaillé de manière ininterrompue pendant cinq années, elle ne doit pas prouver son intégration sociale, sa participation économique et sa connaissance de la langue.

Dans le cadre de cette procédure, nous intervenons également pour clarifier la situation avec les agents communaux. Toutefois, souvent, les personnes demandant la nationalité sont plus à l'aise avec le français et plus autonomes, et donc notre intervention est souvent plus limitée.

- Regroupement familial

Dans certains cas de figure, la demande de regroupement familial peut être introduite via la Commune. Celle-ci est donc censée enregistrer le dossier, le vérifier et le transmettre à l'Office des Etrangers qui prendra une décision. En principe la Commune n'a donc qu'un rôle d'intermédiaire à jouer. Cependant, des agents communaux, par une certaine méconnaissance de la procédure, bloquent certains dossiers ou donnent une information erronée aux personnes étrangères. Certaines personnes pensent donc qu'elles ne sont pas dans les conditions de regroupement familial et qu'il est impossible pour elle de faire venir leur famille. Parfois c'est l'inverse : on leur fait miroiter la possibilité du regroupement familial alors qu'il ne leur est pas accessible. Il est douloureux pour ces personnes d'apprendre quelques mois ou années plus tard que la procédure était en fait possible ou qu'on leur a donné un faux espoir. Nous constatons qu'il est donc souvent utile que les personnes consultent notre service même si un agent communal ou une connaissance leur a déjà donné une information. Nous pouvons vérifier leur situation et chercher avec elles des solutions à mettre en place pour que le regroupement familial puisse se faire, notamment la recherche d'un emploi ou d'un logement.

- Radiation

Un certain nombre de nos bénéficiaires font face à une procédure de radiation par le service de l'état civil de leur Commune de résidence. Cela arrive lorsqu'ils doivent quitter dans l'urgence un logement jugé insalubre et qu'il leur est impossible d'en trouver un autre rapidement ; lorsqu'ils quittent leur domicile sans communiquer leur nouvelle adresse à la Commune par méconnaissance du système ; lors d'une séparation et que l'un des membres du couple se retrouve sans logement fixe ...

Dans tous ces cas de figure qui ne sont pas rares, il est très important que la personne se remette rapidement en ordre, car cela a des conséquences importantes sur sa vie quotidienne comme par exemple, le remboursement des soins de santé par la mutuelle. Pour les personnes étrangères, il arrive que la Commune estime que la personne est rentrée dans son pays et il y a un risque de perdre son titre

de séjour. Or cela peut avoir un impact sur une future demande de nationalité belge car il faut prouver cinq ans de résidence ininterrompue en Belgique.

Nous assistons donc les personnes dans cette situation à fournir tous les éléments qui démontrent qu'elles se trouvaient bel et bien sur le territoire belge au moment de la radiation : attestation d'une personne qui hébergeait le bénéficiaire ; preuves de retraits de cash à la banque ; tickets de caisse ; attestations de soins reçus ... C'est ensuite à la Commune de réceptionner les documents, d'en faire l'examen et de se prononcer. Une radiation peut être annulée si la commune juge que les preuves apportées sont suffisantes.

D'une manière générale, les relations avec les agents communaux dans toutes ces procédures sont bonnes et cordiales. Toutefois, nous avons parfois expérimenté des réticences, de la méconnaissance et même parfois de la négligence de la part de certains dans le traitement de dossiers. Notre rôle n'est également parfois pas bien compris et nos interventions sont parfois jugées comme indésirables. Nous veillons à ce que les droits de nos bénéficiaires soient respectés et que ce respect ne dépende pas du fait qu'ils résident dans une commune plus « accueillantes » qu'une autre.

Pour certaines Communes, où le nombre d'étrangers est moins important, il est parfois difficile de former un agent communal sur toutes les spécificités du droit des étrangers. C'est pourquoi nous encourageons les agents communaux, tout comme les assistants sociaux des CPAS et les bénéficiaires à faire appel à notre service lorsqu'ils sont confrontés à une situation nouvelle ou complexe pour eux.

Notons encore qu'au cours de l'année 2018, plusieurs communes se sont déclarées « communes hospitalières », ce qui signifie qu'elles sont prêtes à mettre en œuvre un plan d'action afin de mieux accueillir le public étranger et favoriser son intégration.

2.2.4 L'ACCOMPAGNEMENT DE PROXIMITÉ

Etant donné la grande complexité des situations vécues par nos bénéficiaires, les membres de notre service sociojuridique sont amenés à développer un accompagnement global et de proximité qui mobilise non seulement des compétences techniques (en droit des étrangers par exemple) mais aussi un sens de l'accueil et de l'écoute de chacun, une attention à ne pas embarquer les personnes ni dans de faux espoirs ni dans le découragement. En outre, le climat parfois très tendu autour des questions migratoires, relayé par les médias et les réseaux sociaux, fait que les personnes que nous accompagnons viennent parfois déverser leurs angoisses et préoccupations pour l'avenir. Nous veillons à les soutenir et à les rendre conscients de leur dignité d'être humain.

Ainsi, nous sommes fréquemment sollicités par des personnes voulant savoir quelles démarches faire pour régulariser leur situation administrative et obtenir des papiers. Cette question, si elle peut paraître banale par le nombre de fois où elle nous est posée, ne l'est pourtant pas. La réponse qu'on peut y apporter dépasse en réalité pour les personnes concernées le seul aspect administratif de la question. En effet, dans notre société, obtenir un titre de séjour signifie surtout obtenir des droits : le droit de travailler, de bénéficier de la sécurité sociale, d'étudier, de se soigner, de se loger, de voyager, de vivre

en sécurité sans être envahi par le peur d'un retour forcé, etc. Bref, cela signifie la perspective d'une vie dans la dignité.

Dès-lors, cette question de l'accès au séjour doit être explorée sous toutes ses dimensions et nécessite de dégager le temps nécessaire pour en parler sereinement avec la personne concernée. C'est un travail exigeant, qui demande, en premier lieu, une prise de connaissance du dossier complet de la personne : A-t-elle déjà entrepris des procédures ? Lesquelles ? Pourquoi cela a-t-il échoué ? etc. Il convient dès lors de prendre contact avec l'avocat ou d'autres intervenants antérieurs, afin d'avoir une vue globale de la situation de la personne.

Ensuite, vient un temps d'analyse approfondi en lien avec la législation actuelle, afin d'examiner s'il existe des possibilités réalistes de séjour : une demande d'asile ? une régularisation 9bis ou 9ter ? le regroupement familial ? l'octroi d'un permis B ? etc.

Enfin, et c'est sans doute la partie la plus délicate, il faut prévoir un temps pour expliquer ces (ou cette absence de) possibilités à la personne concernée, avec des mots adéquats, dans un langage qu'elle comprend, en tenant compte de sa compréhension de la langue mais aussi de son niveau d'éducation, de ce qui fait sens pour elle et de ce qu'elle est prête à entendre ou non.

Au cours de cette année, nous nous sommes rendu compte que de plus en plus de personnes sont en attente d'un accompagnement de proximité. En effet, les changements législatifs qui induisent parfois une sorte de « précarité institutionnalisée » ainsi que la persistance de rumeurs en tous genres créent un sentiment d'insécurité croissant autour de nos bénéficiaires. Ainsi à la fin de l'année 2018, beaucoup de ceux-ci nous ont interpellés par rapport à des rumeurs de régularisation collective. Si on a pu en effet constater une augmentation des réponses positives aux demandes de régularisations humanitaires, aucune communication officielle à ce sujet n'a été faite par les autorités. Et de notre côté, nous n'avons pas pu déterminer les facteurs favorables à une réponse positive. Une partie de notre travail est donc consacré à la déconstruction des rumeurs et à expliquer qu'en matière de régularisation, le pouvoir de l'administration reste discrétionnaire et qu'il est donc difficile d'avoir des assurances de réussite dans les procédures introduites.

Souvent, les mesures politiques et administratives conduisent à précariser davantage les personnes qui le sont déjà. Tel est par exemple le cas des demandeurs d'asile qui voulaient introduire une demande au moment où des quotas avaient été décrétés au dernier trimestre 2018. L'Office des Etrangers n'enregistrait alors que 50 demandes maximum par jour ; les autres devaient se représenter un autre jour. Ils sont très nombreux à avoir dû se présenter à l'Office des Etrangers à maintes reprises avant que leur demande soit enregistrée. Le problème a touché encore plus durement nos bénéficiaires qui souhaitaient introduire une deuxième demande d'asile car ils ne peuvent prétendre à l'accueil matériel qu'une fois la demande enregistrée et déclarée recevable. Durant le report de leur rendez-vous, ils se retrouvaient à la rue avec toute la fragilité sociale et la précarité matérielle qui en découlent.

Aboukhan et Kheda sont un couple d'origine tchéchène. Ils ont trois enfants. Ils sont tous les deux séropositifs et atteints de tuberculose et d'hépatite C. En décembre 2010, ils ont introduit une demande de régularisation médicale et ont obtenu un séjour d'un an. Au moment du renouvellement de leur titre de séjour, ils se rendent à la Commune de Namur où on leur explique qu'on ne peut les aider étant donné que les conditions de renouvellement de leur séjour leur ont été notifiées en néerlandais ...

Aboukhan et Kheda se présentent à la permanence sociale du CINL alors que leur titre de séjour a déjà expiré. Je leur explique les conditions de renouvellement et leur demande de revenir avec les documents nécessaires à une prochaine permanence afin d'intervenir auprès de l'Office des Etrangers. Mais ayant pris peur, ils décident de ne pas suivre ce conseil et déposent tous leurs documents à la commune. L'Office des Etrangers décide de ne pas renouveler leur droit de séjour à cause du retard manifeste de la demande. Ce n'est qu'une fois le délai de recours dépassé qu'ils se présentent à nouveau à la permanence du CINL.

La situation médicale n'ayant pas changée, une nouvelle demande de régularisation médicale est introduite en novembre 2012 et déclarée recevable deux mois plus tard. La famille a donc droit à une carte de séjour provisoire (le temps que la demande de régularisation soit examinée sur le fond) et à une aide sociale du CPAS. Un an plus tard, en février 2014, la demande de régularisation médicale est déclarée non-fondée car l'Office des Etrangers considère que les traitements sont disponibles en Tchétchénie. Leur titre de séjour leur est retiré et il est mis fin à l'aide sociale. J'entame alors une collaboration avec un avocat spécialisé en droit des étrangers afin d'apporter la preuve que les soins ne sont ni disponibles, ni accessibles à la famille en Tchétchénie. Je prends également contact avec un autre avocat, spécialisé en droit social, afin de faire valoir la jurisprudence européenne garantissant une vie digne aux personnes ayant introduit un recours dans le cadre de la demande de régularisation médicale et ainsi récupérer une aide sociale pour la famille. Cette démarche aboutit après de longs mois de précarité durant lesquels un soutien rapproché est nécessaire.

Le Conseil du Contentieux des Etrangers (CCE) annule la décision de refus de séjour de l'Office des Etrangers en août 2014. Suite à cela, la famille aurait dû retrouver une carte provisoire de séjour, mais celle-ci tarde à être délivrée par la commune faute d'avoir reçu des instructions de l'Office des Etrangers. Alors je négocie avec le CPAS pour qu'il intervienne déjà malgré l'absence de carte de séjour. Finalement le CPAS accepte de suivre la jurisprudence et d'intervenir sur base de la décision.

Un peu plus tard, l'Office des Etrangers déclare la demande de nouveau non-fondée. Il s'agit d'un copié-collé de leur première décision qui ne tient pas compte des arguments avancés par le CCE dans sa décision d'annulation. Les mêmes démarches recommencent : recours au CCE, fin de l'aide sociale, recours pour la récupérer sur d'autres bases, et avec tout cela la précarité, l'incompréhension, ...

Depuis 2012, Aboukhan, Kheda et leurs enfants tournent dans ce carrousel administratif jusqu'à ce jour. Le CCE a déjà annulé à cinq reprises les décisions de l'Office des Etrangers sans que celui-ci en tienne compte. Tout au long de cet accompagnement, il s'agit de ne pas lâcher prise : alimenter les recours des avocats, contacter l'Office des Etrangers car depuis peu, le CPAS ne se conforme plus à la jurisprudence en intervenant sur base d'une décision du CCE mais exige une carte de séjour. J'interviens pour demander à l'Office des Etrangers que les instructions de délivrer une nouvelle carte soient envoyées rapidement à la commune. Parallèlement, il faut faire le lien et collaborer avec l'avocat en droit social pour s'assurer qu'un recours soit introduit après chaque décision du CPAS et que ce dossier soit toujours actualisé avec les informations de la situation de séjour.

En parallèle, j'accompagne la famille pour une multitude d'autres questions tournant autour de la scolarité des enfants, de l'endettement, de l'inscription à la mutuelle, des relations parents-enfants ...

L'accompagnement de proximité est d'autant plus nécessaire quand les personnes se trouvent dans une situation administrative précaire. La précarité administrative entraîne inévitablement une précarité des

droits sociaux et une fragilisation d'une vie dans la dignité au quotidien. Malheureusement, les récentes évolutions légales et règlementaires vont dans le sens d'une diminution de la couverture sociale des personnes au séjour précaire. Cela explique que cet accompagnement de proximité et de longue haleine prenne de plus en plus de place dans notre travail.

Notons encore que 2018 a été marquée par une augmentation de l'engagement citoyen aux côtés des migrants. Qu'il s'agisse de personnes isolées ou de citoyens connectés entre eux par un réseau d'aide (comme la Plateforme citoyenne), ils sont nombreux à héberger des migrants ou à les accompagner dans leurs démarches. Parfois ils viennent frapper à la porte de notre service pour une information ou une assistance. On ne peut que se réjouir de cette mobilisation citoyenne. Ces personnes sont un soutien indéniable pour personnes étrangères, elles sont même devenues pour nous des partenaires lorsque nous sommes confrontés à des situations d'urgence. Nous remarquons cependant aussi que certaines personnes bien intentionnées ont de fausses représentations de la législation sur les étrangers et de ce qui peut être favorable ou défavorable dans le cadre d'une procédure de séjour. Ainsi, notre travail d'information et de conseil s'étend actuellement aussi aux citoyens accompagnants les migrants.

2.2.5 LES ACTIVITÉS COLLECTIVES

En 2018, le CINL a décidé de mettre en œuvre un projet d'activités collectives à Namur. Des activités communautaires (notamment des séances d'information sur des problématiques particulières) avaient déjà été proposées de manière ponctuelle les années précédentes mais cette année, nous avons voulu établir un programme d'activités, comme un axe spécifique de notre travail d'accompagnement social.

Lors des entretiens en permanence ou sur rendez-vous, les membres du service sociojuridique se sont rendu compte que les bénéficiaires exprimaient des besoins auxquels il était difficile de répondre « en individuel ». Par exemple, nous constatons très régulièrement que certaines personnes, en raison de leur situation d'exil, font face à une grande solitude. Qu'il s'agisse de personnes arrivées récemment en Belgique ou d'autres qui y résident depuis de nombreuses années, il n'est pas toujours facile de se constituer un réseau social : la barrière de la langue, la méconnaissance de l'environnement et des codes culturels, la peur de déranger, constituent autant de freins à une diversité de relations sociales pour les personnes migrantes. Il n'est donc pas rare que les personnes investissent les entretiens individuels pour combattre cet isolement.

À la suite de ce constat, nous avons donc décidé de soigner davantage les conditions d'accueil de notre public. Par exemple, nous avons installé une machine à café dans la salle d'attente. Les entretiens lors des permanences se font désormais souvent autour d'une tasse de café. Ce changement peut paraître minime mais il a eu un réel impact sur la relation tissée avec certains bénéficiaires peu habitués à se voir accueillis de la sorte.

Mireille est en Belgique depuis quelques années. Notre service l'accompagne pour son dossier de regroupement familial. Lors de l'entretien, je lui propose un café. Mireille est étonnée par cette proposition. Nous commençons alors l'entretien en parlant de la manière dont on accueille dans chacune de nos cultures et de comment elle se sent accueillie et considérée lorsqu'elle se présente dans différents

services en Belgique. Avec émotion, elle me dit que c'est la première fois en 5 ans, qu'elle se sent vraiment bienvenue dans un service professionnel.

Pour les membres du service sociojuridique, il n'est cependant pas toujours possible de jouer ce rôle, en raison des contraintes de temps, mais aussi parce qu'il faut parfois se concentrer davantage sur les questions plus techniques qui impliquent parfois de garder une juste distance. Il nous a donc paru important de travailler la solitude dans le cadre d'activités collectives.

Par ailleurs les ateliers collectifs nous ont semblé offrir une belle occasion de développer l'autres dimensions, plus valorisantes, de notre relation avec les bénéficiaires. En effet, dans le cadre des entretiens individuels, la relation se concentre souvent autour des difficultés ou des problèmes que rencontrent les personnes, leur état de besoin. Cette porte d'entrée ne permet pas toujours de mettre l'accent sur leurs compétences et leurs richesses. Souvent la demande d'asile, le séjour précaire ou l'absence de séjour régulier ont un effet dévastateur sur l'estime de soi des personnes migrantes. Les activités collectives poursuivent donc également l'objectif de mobiliser les ressources de nos bénéficiaires et de leur redonner goût au lien social.

A partir de janvier 2018 nous avons donc proposé un programme d'activités qui s'est décliné comme suit :

- Le 26 janvier : petit-déjeuner collectif pour recueillir les idées d'activités des uns et des autres (6 participants).
- Le 13 février : activité crêpes dans la salle d'attente (ouverte à tous)
- Le 23 février : activité cuisine (5 participants)
- Le 6 avril : chasse aux œufs pour les familles à l'occasion des vacances de Pâques (17 adultes et 19 enfants)
- Le 27 avril : visite du Musée d'Afrique de Namur (3 participants)
- Le 25 mai : balade : « découverte insolite de Namur » (4 participants)
- Le 29 juin : fête pré-vacances d'été : découverte des statues de Namur et pic-nic (11 adultes et 5 enfants)
- Le 16 novembre : repas festif préparé en commun (17 adultes)

Nous avons pu compter sur un groupe relativement fixe et motivé tout au long de l'année. Notre objectif était que les bénéficiaires puissent prendre une part active dans la mise en place des activités. Le programme a donc été créé en fonction de leurs propositions. Pour les activités plus importantes comme la chasse aux œufs, le pic-nic ou le repas festif, nous avons tenu avec eux des réunions préparatoires afin d'organiser ensemble ces activités : installation des lieux, idées de recette, préparation des plats etc.

Etant donné qu'il s'agissait de notre première expérience de travail collectif, nous avons pu identifier certains points à améliorer, en matière de timing dans la préparation, de communication (avec des rappels), d'inclusion de tous malgré la barrière de la langue etc... Cependant, malgré les imperfections, l'appréciation manifestée par les participants nous encouragent à les poursuivre. En effet, ces activités ont fait émerger une vraie dynamique entre les participants. Par exemple, étant donné des niveaux de français différents, dès que c'était possible et nécessaire, certaines personnes ont spontanément pris le rôle de traducteur pour faciliter la compréhension mutuelle.

Les activités ont été investies comme un lieu de détente et de loisir tant par les enfants que par les adultes. En effet, malgré que les participants soient presque tous confrontés à des difficultés d'ordre administratif, social ou matériel, il était rare que celles-ci soient abordées au sein du groupe. Par exemple, aucune différence visible entre les personnes avec un titre de séjour et celles qui n'en disposent pas. Tous se sont investis de la même manière. L'activité proposée, c'est comme une « pause » bienvenue de quelques heures qui permet de souffler dans un quotidien souvent difficile.

2.3 DONNÉES STATISTIQUES

Les lettres « N » et « L » correspondent respectivement à Namur et Luxembourg (soit Arlon, Libramont et Marche-en-Famne)

2.3.1 NOMBRE DE DOSSIERS (PERSONNES OU FAMILLES)

Dossiers antérieurs à 2018	137 (N) + 79 (L) = 216
Dossiers ouverts au cours de l'année 2018	234 (N) + 206 (L) = 440
TOTAL	371 (N) + 285 (L) = 656

67 % des personnes accompagnées en 2018 sont entrées en contact avec le service sociojuridique du CINL pour la première fois en 2018.

40% des dossiers sont des dossiers dits « de guidance », c'est-à-dire qui ont impliqué un suivi dans le temps, l'accompagnement sur toute une période d'une ou plusieurs démarches.

2.3.2 SITUATION FAMILIALE ET SOCIO-PROFESSIONNELLE DU PUBLIC

ITEM	CATEGORIE	NOMBRE DE DOSSIERS
SEXE	Hommes	234 (N) + 160 (L) = 394 (60%)
	Femmes	137 (N) + 125 (L) = 262 (40%)

COMPOSITION DE MENAGE	Isolé sans enfant	159 (N) + 42 (L) = 201 (43,3%)
	Isolé avec enfant	38 (N) + 31 (L) = 69 (14,9%)
	Couple sans enfant	37 (N) + 21 (L) = 58 (12,5%)

	Couple avec enfant	72 (N) + 59 (L) = 131 (28,3%)
	Communauté de fait	0 (N) + 4 (L) = 4 (0,9%)
	Non encodés et autres	65 (N) + 128 (L) = 193

AGE	- de 18 ans	14 (N) + 13 (L) = 27 (4,9%)
	18 - 25 ans	44 (N) + 40 (L) = 84 (15,3%)
	26 - 45 ans	192 (N) + 149 (L) = 341 (62,3%)
	46 - 65 ans	50 (N) + 38 (L) = 88 (16,1%)
	66 et plus	5(N) + 2 (L) = 7 (1,3%)
	Non encodé	66 (N) + 43 (L) = 109

Situation SOCIO-ECONOMIQUE	Sans ressources	98 (N) + 65 (L) = 163
	Revenu d'intégration sociale / Aide sociale (CPAS)	61 (N) + 40 (L) = 101
	Salarié	47 (N) + 44 (L) = 91
	Accueil en centre ouvert (Croix-Rouge ou Fedasil)	26 (N) + 22 (L) = 48
	Accueil en Initiative Locale d'Accueil (CPAS)	3 (N) + 13 (L) = 16
	Chômeur	9 (N) + 6 (L) = 15
	A charge d'un tiers	6 (N) + 9 (L) = 15
	Allocation d'invalidité / mutuelle	6 (N) + 2(L) = 8
	Autres et non encodés	126 (N) + 97(L) = 223

2.3.3 LES PAYS D'ORIGINE

Des personnes de 67 nationalités différentes se sont présentées à notre service au cours de l'année 2018. Parmi celles-ci, les 10 pays d'origine les plus représentés sont les suivants :

1. Afghanistan (56 dossiers)
2. République démocratique du Congo (48 dossiers)
3. Cameroun (38 dossiers)
4. Maroc (35 dossiers)
5. Belgique (35 dossiers)
6. Albanie (29 dossiers)
7. Syrie (29 dossiers)
8. Irak (25 dossiers)
9. Guinée (18 dossiers)
10. Sénégal (17 dossiers)

Le CINL reçoit des personnes belges d'origine ou des étrangers « *devenus* » belges qui font un regroupement familial ou ont un projet de mariage avec une personne d'origine étrangère.

2.3.4 LES DOMAINES D'INTERVENTIONS

Le tableau ci-dessous présente les nombres de dossiers par type de problématiques contenues dans ce dossier. Un dossier peut évidemment concerner plusieurs problématiques différentes.

DOMAINE	NOMBRE DE DOSSIERS	POURCENTAGE
Droit des étrangers	329 (N) + 274 (L) = 603	50,3 %
Liens familiaux et sociaux	51 (N) + 51 (L) = 102	8,5 %
CPAS	39 (N) + 30 (L) = 79	6,6 %
Justice	33 (N) + 30 (L) = 63	5,3 %
Questions administratives	40 (N) + 22 (L) = 62	5,2 %
Santé	42 (N) + 16 (L) = 58	4,8 %
Emploi / Formation	34 (N) + 16 (L) = 50	4,2 %
Logement	28 (N) + 11 (L) = 39	3,2 %
Matériel et financier	47 (N) + 9 (L) = 31	2,6 %

Sécurité sociale	15 (N) + 12 (L) = 27	2,2 %
Jeunesse/Scolaire	13 (N) + 8 (L) = 21	1,7 %
Vie quotidienne	25 (N) + 2 (L) = 27	2,2 %
Culture et loisirs	9 (N) + 2 (L) = 11	0,9 %
Energie	10 (N) + 0 (L) = 10	0,8 %
TOTAL	715 + 483 = 1198	100%

Ce tableau représente de manière assez fidèle la nature du travail réalisé au CINL, soit un service social spécialisé en droit des étrangers qui garde une dimension généraliste dans son approche de la personne, et donc ouvert à une grande variété de questions.

On notera l'importance des questions relatives aux liens familiaux et sociaux : cela concerne notamment les cas de violence intrafamiliale mais aussi les problèmes de solitude et de sentiment d'exclusion. Le lien avec le CPAS, avec les avocats (accès à la justice notamment via l'aide juridique gratuite), avec la Commune (questions administratives) avec les hôpitaux et structures de santé, revient aussi souvent.

En ce qui concerne les interventions en droits des étrangers, voici comment se répartissent les problématiques par dossiers

DOMAINE	NOMBRE DE DOSSIERS	POURCENTAGE
Regroupement familial	148 (N) + 134 (L) = 282	30,9 %
Procédure d'asile	73 (N) + 52 (L) = 125	13,7 %
Accès au séjour légal	57 (N) + 61 (L) = 118	12,9 %
Autres visas	45 (N) + 57 (L) = 102	11,2 %
Nationalité	28 (N) + 33 (L) = 61	6,7 %
Régularisation	38 (N) + 20 (L) = 58	6,4 %
Mariage	25 (N) + 21 (L) = 46	5,0 %
Retour volontaire	4 (N) + 5 (L) = 9	1,0 %
Retour forcé	0 (N) + 3 (L) = 3	0,3 %
Autre	41 (N) + 67 (L) = 108	11,8 %
TOTAL	912	100%

On le constate, la question du regroupement familial est celle qui mobilise le plus les énergies.

Si on considère maintenant les interventions qui ont été réalisées, tout au long de l'année, elles s'élèvent à respectivement 2048 pour Namur et 1432 pour la Province de Luxembourg, soit un total de 3480 interventions. Sous cette perspective, la part des problématiques en droit des étrangers est encore plus forte, puisqu'elles sont présentes dans 65% des interventions.

2.4 LE TRAVAIL EN PARTENARIAT

2.4.1 AU NIVEAU FÉDÉRAL, RÉGIONAL ET COMMUNAUTAIRE

Pour mener à bien ses missions dans l'accompagnement social des migrants, le CINL travaille en étroite collaboration avec différentes organisations :

MYRIA Centre Fédéral Migration	Travail en réseau sur les questions relatives au regroupement familial et à l'asile.
Organisation Internationale des Migrations (OIM).	Collaboration dans le cadre des retours volontaires.
Med'Immigrant	Collaboration dans l'accompagnement des usagers pour les questions relatives à la santé.
Intact ASBL	Collaboration dans l'accompagnement des usagers pour des questions relatives à l'excision, aux mutilations génitales féminines et aux mariages forcés.
Coordination et Initiatives pour Réfugiés et Etrangers (CIRE)	Collaboration dans l'accompagnement des usagers, notamment sur les questions de détention en centre fermé et sur les mesures d'éloignement. En 2018, le CINL est devenu membre du CIRE
Service Tracing de la Croix-Rouge	Collaboration dans le cadre des démarches de regroupement familial.
Point d'appui ASBL	Collaboration pour des questions juridiques relatives à l'accès au séjour de personnes en séjour irrégulier, notamment avec la juriste de cette association liégeoise qui anime aussi les séances d'intervision sociojuridique organisée par le CAI-Namur.

Sétis Wallon	Les membres du service sociojuridique font régulièrement appel aux interprètes du Sétis pour des entretiens sur rendez-vous avec des bénéficiaires.
--------------	---

2.4.2 AU NIVEAU PROVINCIAL

Dans les provinces de Namur et du Luxembourg, le CINL est reconnu comme une des seules associations à offrir un accompagnement personnalisé, spécialisé et adapté aux personnes migrantes pour toutes les questions relatives à leur situation administrative et à leur quotidien sur le territoire belge.

De nombreuses associations font régulièrement appel à nos services pour nous poser des questions précises ou, dans d'autres cas, pour nous demander de recevoir une personne afin que nous puissions l'accompagner dans ses démarches administratives.

Au-delà de ces collaborations de travail direct, le CINL est également impliqué dans différents réseaux associatifs propres à chaque territoire.

En province de Namur

Le service social du CINL travaille en étroite collaboration avec de nombreux partenaires : le relais santé, la coordination Sida assuétude, Médecins du monde, le Centre d'Action Laïque, la Clinique de l'Exil, les hôpitaux (notamment Mont-Godinne, Saint-Luc et le CHR), les CPAS (notamment la cellule Alpha du CPAS de Namur), le Centre de Guidance des Balances, les maisons médicales (Bomel, la Plante, les Balances), le Relais Social Urbain, le Nouveau Saint-Servais, les Resto du cœur, ...

Trois partenaires méritent une attention plus soutenue :

Le Centre de Service Social de Namur	Collaboration dans l'accompagnement des usagers.
Centre d'Action Interculturelle	Le CAI est un partenaire clef. Grâce à l'organisation de plateformes, le CINL peut rencontrer les divers acteurs actifs dans le secteur de l'intégration. Des interventions sont proposées aux travailleurs sociaux. De nombreux contacts sont pris entre l'équipe du parcours d'accueil du CAI et les assistants sociaux du CINL en ce qui concerne l'orientation des personnes soumises au parcours

	<p>d'intégration ainsi que pour toutes les questions relatives à l'équivalence de diplômes.</p> <p>Le CINL participe au Plan Provincial d'Intégration développé par le CAI..</p>
La Ville de Namur	<p>Les collaborations avec la Ville de Namur sont également précieuses, tant au niveau du service population que du service de cohésion sociale.</p> <p>En outre, le CINL a rejoint le groupe réseau du « <i>Conseil Consultatif du Social</i> », nouvellement appelé « <i>Plateforme namuroise du social</i> ».</p>

En province de Luxembourg

Le CINL travaille en étroite collaboration avec de nombreux partenaires dans l'accompagnement des personnes, notamment avec les travailleurs sociaux des CPAS et des ILA, avec Infor Jeunes à Arlon, Lire et Ecrire, le centre d'Action Laïque, les Centres d'accueil Fedasil et de la Croix-Rouge, le Service d'Aide à la Jeunesse ...

Deux partenaires méritent une attention particulière :

Le CRILUX	Le CRILUX est un partenaire clef avec lequel le CINL entretient de nombreuses collaborations, que ce soit en termes de contact avec les autres associations du secteur, de formation du personnel ou de suivi dans l'accompagnement des bénéficiaires (via les bureaux d'accueil).
« Intégra Plus » à Barvaux	Initiative portée par plusieurs CPAS du Nord de la Province de Luxembourg avec laquelle nous collaborons pour l'accompagnement social de bénéficiaires.

3 LE SERVICE PSYCHOLOGIQUE

3.1 LE SERVICE PSYCHOLOGIQUE, CONTEXTUALISATION ET DÉMARCHE

Depuis le mois d'août 2014, le CINL s'est doté d'un service d'accompagnement psychologique à destination des personnes migrantes en province de Luxembourg. Ce projet est né du constat récurrent de problèmes de santé mentale affectant certaines personnes fréquentant notre service sociojuridique et de l'absence d'un service spécifique de ce type sur le territoire de la province de Luxembourg. Par ailleurs, offrir un accompagnement multidisciplinaire aux personnes représente une vraie plus-value dans une perspective d'accompagnement global des personnes et est un gage d'une prise en charge plus féconde tant au niveau social et administratif qu'au niveau de la santé mentale.

Depuis son ouverture, le service psychologique est en constante évolution. Au départ, une seule psychologue était disponible à Libramont et Marche-en-Famenne. En 2016, une seconde psychologue a rejoint l'équipe et un troisième lieu de consultation a vu le jour à Arlon. En 2018, l'équipe a compté jusqu'à trois psychologues, qui ont assuré des consultations thérapeutiques sur les antennes de Marche-en-Famenne, Libramont et Arlon, et à partir de novembre à Vielsalm. Cette croissance a été rendue possible grâce au soutien du Gouvernement de la Région Wallonne qui a souhaité engager des moyens spécifiques pour ces besoins particuliers.

Afin d'optimiser les synergies possibles, les journées de consultations psychologiques coïncident souvent avec les journées de permanences du service sociojuridique. En cas de besoin, les travailleurs peuvent donc s'appuyer sur les compétences de chacun et construire ensemble l'accompagnement le plus adapté possible aux besoins des bénéficiaires. Fin 2018, les consultations ont donc été organisées comme suit :

- A Arlon : le lundi
- A Libramont : le mardi et le jeudi
- A Marche-en-Famenne : le lundi
- A Vielsalm (à partir du 9 novembre) : un vendredi sur deux

Les psychologues reçoivent les personnes sur rendez-vous. Des consultations individuelles, de couples, de familles, pour un public d'enfants et d'adultes, y sont organisées. Les consultations familiales sont menées par deux psychologues du service, en co-intervention.

Tous les quinze jours, un mercredi, les psychologues se retrouvent en intervision pour échanger sur leurs expériences, adapter la prise en charge, travailler le cadre de travail et organiser la répartition des demandes de prise en charge.

La plupart du temps, les demandes nous sont adressées par des tiers qui sont eux-mêmes en relation avec les personnes : assistants sociaux des CPAS, médecins, services médicaux des centres d'accueil, tuteurs, bénévoles, intervenants psychosociaux d'autres associations. Depuis le mois d'août 2018, un formulaire de demande de prise en charge est accessible en ligne sur le site web du CINL. Toutefois, ce sont parfois les bénéficiaires qui s'adressent directement à notre service.

Une fois la demande reçue, il convient de vérifier si la personne est suffisamment à l'aise en anglais ou dans une des langues parlées par nos psychologues. Si ce n'est pas le cas, il convient de faire appel à un interprète social, si possible formé à l'interprétariat dans le cadre de la santé mentale. Pour cela, nous faisons appel aux interprètes du service de traduction et d'interprétariat social wallon (Sétis wallon). Il est important, en effet, que les personnes puissent s'exprimer dans leur langue maternelle afin qu'ils puissent se dire le plus facilement possible. Les interprètes du Sétis sont dans ce cadre de vrais partenaires des psychologues pour le travail thérapeutique et la collaboration avec eux nous est extrêmement précieuse. Ils sont cependant très demandés en de nombreux endroits de Wallonie et il faut parfois attendre plusieurs semaines avant qu'ils puissent intervenir. La réservation des prestations d'interprètes et la fixation des rendez-vous avec les patients sont ainsi au cœur du travail des psychologues et cela prend parfois beaucoup de leur temps et de leur énergie.

Au cours des consultations, outre la parole, divers médiums sont utilisés. Les psychologues s'adaptent en fonction de la personne qu'ils reçoivent. Ces médiums (expression corporelle, pictogramme, exercices de thérapie cognitivo-comportementale, expression artistique, ...) permettent aux patients de s'exprimer au travers de canaux différents de celui du langage. Effectivement, dans toute culture, il n'est pas toujours aisé de parler de soi et de son vécu.

Outre une attention à la culture propre de chaque patient (ethnopsychiatrie), la prise en compte des expériences traumatiques ou non vécues au cours du parcours de vie des personnes, du pays d'origine au pays d'accueil en passant par le trajet migratoire qui aujourd'hui s'étale parfois sur plusieurs années (clinique de l'exil), la clinique développée par les membres du service psychologique du CINL se veut être une clinique du lien. Souvent, les personnes reçues en consultation ont vécu ou vivent des expériences de déshumanisation. Dès lors, les psychologues accordent une attention toute particulière à l'accueil qui leur est réservé, au fait de leur redonner une place et d'établir un lien de confiance avec elles. Tout un travail de « réhumanisation » du rapport au monde doit être mené, qui ne touche pas d'abord ni seulement au traumatisme vécu au pays ou en cours de route mais aussi et surtout à la

précarité sociale et administrative dans laquelle ces personnes vivent ici en Belgique. Le travail à mener est donc loin d'être seulement individuel ; est tout aussi urgent le travail collectif pour développer des politiques et une pratique de l'accueil qui mette au centre de leur dynamique la dignité de la personne.

Le service psychologique développe aussi des formations et en organise avec la participation d'intervenants extérieurs, sur les thématiques de la santé mentale et des prises en charge multiculturelles. Il a aussi pour mission de mettre en place des activités thérapeutiques collectives.

Depuis 2016, le service psychologique participe également à la concertation des initiatives spécifiques de services de santé mentale et des initiatives psychosociales concernant la prise en charge psychothérapeutique des personnes migrantes. Cette concertation est animée par le CRéSaM, le Centre de Référence en Santé Mentale pour la Wallonie. Cette concertation a pour ambition de proposer des offres de soins en santé mentale adaptées, harmonisées et accessibles sur l'ensemble du territoire wallon pour le public des personnes étrangères et d'origine étrangère.

3.2 UN TRAVAIL PSYCHOTHÉRAPEUTIQUE POUR LES MIGRANTS ?

Une réflexion de l'équipe des psychologues du CINL

Personne ne va consulter un psychologue pour un souci qu'on pourrait résoudre soi-même. Un psychologue, ce n'est pas d'abord quelqu'un qui veut vous prodiguer des conseils bien intentionnés. Le psychologue cherche à écouter la demande, parfois confuse, de la personne qui vient le consulter. Un psychologue est sensé offrir :

- une écoute ;
- une écoute au-delà de la parole, une écoute du non-dit, des nœuds paradoxaux ;
- un accueil de la personne dans sa globalité ;
- une aide pour affronter le traumatisme – souvent indicible ;
- un travail de transformation à partir des ressources intérieures et extérieures pour qu'un processus de réappropriation de la vie, de guérison puisse se produire.

Transposer ce travail psychothérapeutique dans le contexte de l'exil ne va pas toujours de soi. Sur l'arrière-fond des macro-politiques internationales, des enjeux politiques et d'une médiatisation parfois caricaturale des questions migratoires, nous rencontrons dans nos cabinets des personnes, adultes et enfants, avec des histoires singulières. Nous prenons un café ensemble, ou pas ; nous faisons connaissance, ou plutôt nous nous apprivoisons peu à peu. Tout au long du parcours nous essayons de proposer un accueil, une écoute qui se veut thérapeutique. Sur ce chemin il y a de la beauté et de

l'atrocité, l'obscurité la plus profonde et des lueurs d'espoir, des pleurs et des rires. Nous-mêmes en tant que thérapeutes, nous sommes interpellé-e-s, blessé-e-s, inspiré-e-s, indigné-e-s, affecté-e-s : par les blessures, par la résilience, par l'interculturalité et par la précarité. Difficile de rester neutre après une telle rencontre : on se rend compte que la neutralité n'est qu'un leurre quand la dignité humaine est en jeu.

Au CINL, notre tâche se concentre moins autour des psychotraumatismes spectaculaires du passé car souvent nous sommes confrontés « *non pas à un état de stress qui serait postérieur au traumatisme, mais à un psychotraumatisme en train de se faire devant* » nos yeux.⁶ En effet, la précarité de la condition du migrant en Europe est elle-même fragilisante en raison de l'insécurité du séjour, la dureté des conditions de séjour, le déracinement culturel etc. Cette condition précaire des migrants affecte et épuise non seulement les migrants eux-mêmes, mais aussi de nombreux assistants sociaux, éducateurs, infirmières, psychologues qui reçoivent la mission de les prendre en charge.

Pourrait-on ensemble prendre le temps de prendre conscience de cette situation, de regarder ces histoires profondément humaines, de faire du lien, de faire sens à partir de cette précarité vécue ?

Vers une analyse de la demande

Une demande pour une prise en charge psychologique doit toujours être prise au sérieux et examinée avec soin, et a fortiori lorsqu'il s'agit de personnes en migration. Souvent nos patients ne sont pas à l'origine de la demande de suivi psychothérapeutique. La plupart du temps la demande de suivi vient d'un(e) infirmier(ère) d'un centre d'accueil, d'un assistant social d'un CPAS, d'un avocat voire même d'une administration comme le CGRA. Parfois cette demande de prise en charge est problématique.

« Je reçois une demande de suivi psychologique pour une femme syrienne de la part d'une assistante sociale d'un CPAS d'une commune de la province de Luxembourg. Sur le formulaire de prise en charge, j'apprends que cette dame fait des insomnies et souffre de crises d'angoisses. Elle a une grande confiance en son assistante sociale. Elle explique qu'au pays elle a vécu des choses qui la hantent, qu'elle a perdu contact avec une partie de sa famille et qu'elle s'inquiète énormément de leur sort. L'assistante sociale lui a proposé un suivi psychologique au CINL. Elle accepte cette proposition mais à deux reprises elle ne se présente pas à la consultation. J'appelle la dame et avec l'aide d'un ami de la famille qui parle le français, on m'explique que Madame n'a pas besoin d'un psychologue parce qu'elle n'est pas folle. Elle a vécu des choses difficiles dans le pays et la situation en Belgique est dure (la langue, la procédure, l'école pour les enfants, ...) mais elle n'est pas du tout folle ».

⁶ R. Pétrouchine et al., « *Il faut du psy !* » psychologues et psychiatres face aux migrants précaires in *Rhizome* (Bulletin National Santé mentale et Précarité), # 69-70, Décembre 2018, p. 25

Cet exemple nous amène au cœur de la question interculturelle. Bien que la symptomatologie semble bien indiquer des troubles d'ordre psychologique et qu'un suivi serait sans doute bénéfique, le tabou sur les soins psychologiques fait obstacle. Dans le référentiel culturel de cette famille syrienne, le stress et les séquelles d'un vécu psychotraumatique ne relèvent pas de l'expertise d'un psychologue. La démarche psychothérapeutique - peu connue en dehors du monde occidental - porte en elle le tabou de la folie.

D'autres cas de figure se présentent autour d'une première consultation :

- La personne dit de ne pas savoir pourquoi elle vient consulter ;
- L'assistante sociale du CPAS explique qu'elle est dépassée par les histoires horribles que raconte cette personne, elle n'en peut plus ;
- La personne est contrainte de venir consulter suite à un problème disciplinaire dans le centre où elle réside ;
- La personne nous explique que son avocat réclame une attestation de suivi psy ;
- ...

Dans tous ces cas, ce qui est récurrent, c'est l'absence d'une définition consensuelle du problème et de sa solution éventuelle. Il est donc important de prendre le temps d'écouter en profondeur la demande de la personne qui renvoie un patient vers notre service dans le but d'éclaircir 1) le besoin du patient et 2) la demande de la part du professionnel pour mieux accompagner le bénéficiaire.

Une approche « écologique » de la prise en charge psychothérapeutique

En tant que psychologues nous sommes formés – et enclins – à travailler avec les traumatismes *du passé*. Nous accueillons la personne, nous écoutons son histoire, nous cherchons à mobiliser ses ressources intérieures et extérieures. En respectant le rythme de chacun, nous essayons ensemble de transformer le souvenir du passé pour que diminue son effet perturbant sur le présent. Un travail de longue haleine et laborieux, jamais tout à fait fini, mais qui montre ses effets.

Une bonne partie des personnes qui viennent en consultation au CINL a effectivement été affectée par des psychotraumatismes importants. Les séquelles d'événements traumatiques se sont inscrites dans les corps et les esprits de nos patients. Les symptômes les plus fréquents sont les insomnies, les cauchemars, des reviviscences involontaires. Le passé psychotraumatique fait irruption dans le présent. Dans nos cabinets, nous sommes témoins d'histoires de guerre, de violence extrême, voire de torture.

Dans ces histoires se trouve souvent la raison de la fuite, du pourquoi ces réfugiés cherchent refuge dans notre pays.

D'autres personnes nous expliquent qu'elles ont eu des expériences très difficiles lors de leur parcours de migration. Nous savons tous que la Méditerranée s'est transformée en cimetière ces dernières années (plus de 17.000 morts depuis 2014). Nous rencontrons des survivants de ces naufrages hantés par des images de noyés, qui se culpabilisent de ne pas avoir pu sauver un compagnon de route ou d'être restés, eux, en vie. Nous savons tous que la Libye n'est pas un « pays de cocagne » : emprisonnements arbitraires, tortures, mauvais traitements et même esclavage y règnent. Nous apprenons ainsi d'un rescapé qu'« une partie de lui-même est resté là-bas ». La nuit, il n'ose pas s'endormir de peur de rentrer dans ce cauchemar répétitif. Nous savons tous que l'Union Européenne a conclu, contre monnaie sonnante et trébuchante, un accord avec la Turquie pour qu'elle maintienne à peu près 3 millions de réfugiés dans des camps, dans des conditions de vie déplorables. Nous rencontrons une famille syrienne qui a erré en Turquie pendant 5 ans. Leur fils aîné de 7 ans a été atteint par une méningite et n'a pas reçu les soins appropriés. Son petit frère et sa petite sœur sont nés « sur la route ». D'autres personnes encore nous racontent les dérives du trafic des êtres humains (17 personnes dans une voiture à 5 places), la violence policière, ...

Mais toutes ces histoires atroces risquent de cacher une autre vérité, peut-être moins « sensationnelle » mais probablement aussi nocive que nous relevions déjà plus haut : la vérité de la condition précaire des migrants dans une Europe dont les politiques migratoires semblent vouloir les pousser à la marge. Dans nos cabinets, nous sommes témoins des effets pervers sur la santé mentale des personnes d'une politique d'accueil qui souvent traduit une conception de la migration en termes de flux. Une politique qui fait mal non seulement aux migrants mais à celles et ceux qui sont chargés de mettre en œuvre sur le terrain l'accueil. Nous sommes témoins de la prison psychique de celles et ceux qui ne sont pas reconnus dans tous les sens du terme, qui tombent du papier et disparaissent dans la clandestinité. Nous sommes témoins du « débousolement » causé par un système comme le mécanisme de Dublin qui s'échine à renvoyer les personnes à leur porte d'entrée en Europe. Il s'agit moins ici de critiquer un système au nom des droits fondamentaux que de témoigner des conséquences psychologiques liées aux conditions d'accueil, aux conditions de la précarité.

Lorsque nous entamons un travail thérapeutique avec les migrants, nous ne pouvons faire abstraction de leurs circonstances de vie présentes, du « système » dans lequel ils ont insérés. A l'instar d'un chirurgien qui ne peut opérer un patient lorsque celui-ci est atteint d'une bronchite chronique due à la vie dans la rue par exemple, en tant que psychologues, nous ne pourrions soigner le trauma si nous ne nous penchons pas sur les blessures psychiques vives engendrées par l'environnement actuel. C'est

pourquoi nous privilégions une approche dite « écologique » de la prise en charge psychothérapeutique.

« L'approche écologique insiste sur une notion fondamentale : celle de l'interaction, de l'interdépendance entre différents systèmes dans un environnement. Jusqu'ici rien de nouveau. L'intérêt de cette approche écologique se situe dans sa définition de l'environnement comme une juxtaposition de couches systémiques imbriquées les uns dans les autres (à la manière de poupées russes) où les interactions sont réciproques. Les interactions ne sont alors pas seulement présentes entre l'individu et un seul niveau environnemental, mais entre la personne et plusieurs niveaux à la fois, eux-mêmes en interaction. De plus, l'individu est un système capable d'influencer les autres éléments systémiques et n'est pas seulement sous l'influence de ceux-ci » (Camil Bouchard, dans le bulletin Service Social).

Nous présenterons ici ces différentes couches systémiques au travers d'exemples tirés de notre pratique au CINL.

- **L'ontosystème** est l'ensemble des caractéristiques, des états, des compétences, des habilités ou déficits d'un individu ; ceux-ci peuvent être innés ou acquis

Hassan est un homme du troisième âge originaire du Moyen-Orient. Il dit qu'il est en train de tomber dans la dépression. Il n'en peut plus. Ça fait maintenant plus de 4 ans qu'il a demandé l'asile en Belgique. Quatre ans d'inquiétude pour sa femme et son fils restés au pays. Quatre ans dans une petite chambre – sans aucune intimité - avec 5 autres hommes venus de différents coins du monde. « Les gens disent que nous sommes des profiteurs, mais nous recevons 7€ par semaine et j'essaie d'aider où je peux ». Hassan accompagne d'autres résidents de son centre en tant qu'interprète. Le CGRA n'a pas voulu lui accorder l'asile. Dans les années 80, il a été prisonnier de guerre pendant 6 ans. Après sa libération, il a travaillé pendant 20 vingt ans dans un hôtel international en tant que chef cuisinier. Suite à des bouleversements politiques dans son pays, sa famille au sens large a été menacée à différentes reprises. Les milices qui rôdent dans la capitale visent principalement des personnes qui avaient une position privilégiée et c'est son cas. Il a décidé de demander l'asile en Belgique car auparavant il y avait fait des études.

Tarek est un jeune homme de 22 ans. Il fait partie d'une ethnie méconnue et discriminée de Rom Arabes. La guerre dans son pays a poussé sa famille à quitter le pays. Tarek a du mal à s'exprimer, j'ai l'impression qu'il souffre d'un handicap mental. Mais son père m'explique par contre que Tarek a énormément changé depuis un coup de couteau dans le dos reçu il y 5 ans et qu'il a dû survivre tout seul pendant un an en Algérie. Cela pourrait-il expliquer son état « autiste » ? Je décide de travailler pendant quelques consultations en proposant à Tarek des exercices psychocorporels. Il commence à s'ouvrir, gagne en confiance, profite clairement de ces moments jusqu'à ce qu'en raison du règlement Dublin

on les oblige à changer de centre d'accueil. Père et fils décident de disparaître dans la nature pour « échapper » au renvoi Dublin.

- **Le microsystème** est un « endroit » fréquenté par le sujet où l'on peut discerner un schéma d'activités, des rôles, des interactions. Dans le cas des migrants ce peut-être le centre d'accueil, le boulot, l'hôpital mais aussi la famille dans le pays ou ailleurs avec laquelle on est en contact ou que l'on n'arrive pas à contacter

Beaucoup de demandeurs passent facilement 2 ou 3 ans dans un centre d'accueil. Les conditions de vie ne sont pas évidentes : partager une chambre avec des personnes que tu ne connais pas où l'espace privé se limite à ton lit est un défi pour beaucoup de personnes. Derrière des dénominateurs généralisateurs comme « demandeurs d'asile » ou « réfugiés » on trouve une énorme diversité de langues, d'ethnies, de cultures, de normes et de valeurs.

Le travail est un élément important pour le bien-être psychique. Beaucoup de demandeurs d'asile arrivent à s'insérer dans le marché de l'emploi et envoient de l'argent à la famille dans le pays d'origine.

- Le **mésosystème** est constitué de l'ensemble des relations entre les microsystèmes. Dans le cas d'un migrant, il s'agit de toutes les interactions entre le centre d'accueil, l'école, la famille nucléaire présente en Belgique, le cabinet du psychologue, l'Office des Etrangers, le CGRA, la formation, la famille au pays, ...

Kamal est un garçon de 9 ans. Il est arrivé avec ses parents en Belgique depuis un an. Depuis quelques mois, il fréquente une petite école ardennaise. Bien que les institutrices apprécient beaucoup le garçon, elles se demandent s'il n'est pas autiste. Elles remarquent que Kamal peut « disparaître » mentalement et qu'il fait des crises de colère pour trois fois rien. En plus, il fait des dessins qui font peur aux institutrices : des hommes pendus dans des arbres. Le service PMS propose aux parents une réorientation vers une école spécialisée.

Dans une première consultation au CINL, le papa de Kamal explique que son fils n'est pas fou et qu'il n'acceptera pas que son fils soit traité de cette façon. J'explique que je ne crois pas que son fils soit fou mais je lui propose quand-même de travailler un petit moment avec le garçon en individuel. Malheureusement l'interprète prévu cette journée est malade. Je vois assez vite qu'il est difficile de communiquer avec Kamal en français, alors j'essaye avec Google Translate. Je suis étonné de ses capacités d'écriture dans sa langue maternelle. Nous vivons une conversation très intense où le garçon peut expliquer que tous

les jours il a encore peur que des militaires débarquent dans son école et qu'il a vu des personnes pendues dans son pays.

Lors d'une consultation communautaire impliquant l'école, le PMS, les parents, l'éducatrice du centre, un interprète, j'essaye de faire comprendre que Kamal n'est ni autiste ni fou, mais qu'il a vu et vécu des choses très difficiles. Par après, avec Kamal, nous expliquons qu'il a peur de l'école... parce qu'il craint que des militaires débarquent.

Quelques semaines après cette consultation, les membres de la famille sont reconnus réfugiés. Ils quittent le centre pour aller s'installer dans une ILA. Je prends contact avec l'assistante sociale du CPAS de l'endroit où ils s'installent pour que le suivi du garçon soit assuré.

Sammy a été reconnu réfugié en Belgique. Il vient à la consultation du CINL parce qu'il continue de souffrir de maux de têtes la journée et de cauchemars la nuit. Il explique qu'il y a 5 ans, il a été gravement blessé lors d'un bombardement sur sa ville natale. Il me montre les séquelles au niveau de sa jambe. Il dit qu'il a fui son pays parce que c'est la guerre depuis qu'il est né et qu'il n'en pouvait plus. Il voulait une vie normale, tranquille, travailler et vivre.

Je lui propose de travailler ce trauma et de commencer avec des exercices de stabilisation. Deux jours avant la consultation suivante, j'apprends par les médias que sa ville a été bombardée. Lors de la consultation, je lui demande si sa famille va bien. Il me répond que jusqu'ici tout va bien mais qu'il n'a plus dormi les trois dernières nuits, pris d'angoisse pour sa famille. Il me dit qu'il ne sait pas si une psychothérapie servira à quelque chose. Lui est en sécurité physique maintenant qu'il est sorti du pays, mais le pays n'est pas sorti de lui. Sa famille, ses copains, il les aime et ils sont encore là-bas. Aussi longtemps qu'il y a des bombes qui tombent, il ne sera jamais en paix non plus.

Il existe souvent un « conflit » énorme entre ce que les demandeurs d'asile et les réfugiés vivent dans leur quotidien en Belgique et ce que la famille dans le pays natal croit qu'ils sont en train de vivre. Le mythe de l'Eldorado européen où coule l'argent, ne peut pas s'effondrer ni pour les migrants ni pour leur famille. Maintenant qu'ils sont aussi proches du but, ils n'ont pas droit à l'erreur. Souvent les migrants – et leur famille dans le pays – ont déboursé beaucoup d'argent pour qu'ils puissent faire le voyage. Il y a donc une obligation morale de rembourser la dette, d'entretenir la famille, d'essayer de faire venir la famille. Sinon, c'est la honte ...

Lors d'une consultation, Hamidou explique qu'il a fait des photos de lui-même pour les montrer plus tard à sa mère. Il est fâché parce qu'elle croit qu'il est en train de s'amuser en Belgique et qu'il dépense tout son argent alors qu'il arrive à peine à sortir de sa maison. Il tremble de tout son corps. En même temps il explique que son beau-frère menace de mettre à la porte sa mère s'il ne lui envoie pas de l'argent : « Pourquoi tu n'envoies pas l'argent ? ». Hamidou ne voit personne de toute la semaine ; il se replie sur lui-même. Ça ne va pas. Ma collègue s'inquiète, elle pense qu'il pourrait être suicidaire. Grâce à l'interprète, avec Hamidou nous rédigeons une lettre dans sa langue avec cachet et signature « officielle » à destination de sa famille. Nous y expliquons qu'il est difficile de trouver du travail et de gagner de l'argent aussi longtemps qu'il est en procédure, qu'il ne

parle pas bien la langue et qu'il n'a pas de diplôme. Cette démarche rassure Hamidou et il se calme.

- **L'exosystème** est un « endroit » non fréquenté par le sujet en tant que participant, mais dont les activités ou décisions touchent et influencent ses propres activités et/ou son rôle dans le microsystème. Pour les migrants, ces endroits relèvent souvent des politiques, règlements, pratiques administratives décidées par les autorités.

Magda est une maman « sans-papier » qui habite la province de Luxembourg. Avec ma collègue du service sociojuridique, nous estimons qu'elle a des éléments à faire valoir pour réintroduire une demande d'asile. En octobre, le Secrétaire d'Etat à l'Asile et la Migration Théo Francken prend la décision de limiter à 50 le nombre de demandes d'asile qui peuvent être introduites en une journée. Pour avoir une chance de voir sa demande enregistrée, il est impératif de faire la file devant l'Office des Etrangers avant 6 heures du matin. Le premier train qu'elle pourrait prendre part à 5 heures et elle arrivera sûrement trop tard. Faut-il vraiment dire à cette maman et ses deux jeunes enfants d'aller passer la nuit à la Gare de Bruxelles Nord ?

La manière dont la procédure d'asile et l'accueil sont règlementés par les lois et arrêtés royaux, et dont ils sont organisés, par exemple la préférence donnée à l'accueil en grandes structures collectives au détriment d'un hébergement à taille humaine comme les ILA, a un impact très important sur la santé mentale des demandeurs. Il est extrêmement difficile de s'imaginer comment nous réagirions si nous étions obligés de faire une demande d'asile. Dès le départ, on sait que ce ne sera pas facile : plus de la moitié des demandes sont refusées.

Est-ce que mon histoire va « rentrer dans les critères » pour que je puisse obtenir des papiers ? Est-ce que ma vie était suffisamment en danger dans mon pays ? Est-ce que ce ne serait pas mieux si j'en rajoutais « une petite couche » ? Ou à l'inverse, si je dis tout ce qui m'est arrivé, est-ce que ce sera crédible ? Vaut-il mieux que je cache certaines choses pour ne pas que les autorités belges le disent aux gens au pouvoir dans mon pays ? Dilemme... Tout le monde donne son opinion : les autres résidents dans le centre, les personnes de ma communauté, les passeurs, les assistantes sociales, les psys, mon avocat ... Qu'est-ce que je devrais dire ? Et est-ce que je me rappelle de tout ? Mais je voudrais oublier tout cela ! Je ne veux pas penser à tout cela ; ça me fait mal à la tête ; ça me donne des cauchemars. Je ne veux pas raconter tout ça parce que si j'essaie d'expliquer je me perds, je dis n'importe quoi, c'est du chaos qui sort de ma bouche ...
Comment en plus est-ce que je peux prouver que je suis un homosexuel ? Comment est-ce que je peux prouver que ma vie était en danger ? Je n'ai pas de preuves, mais le danger on sentait qu'il s'approchait ... Comment expliquer cela ?
Et qu'est-ce que je vais faire s'ils me renvoient ? Non, ce n'est pas possible. Tout sauf ça ! Ce serait la mort ! Tous ces sacrifices pour rien ? Alors, c'est la Belgique qui m'aura tué !

Des insomnies trois fois par semaine, des cauchemars, des migraines ... Mais qu'est-ce qu'ils font du bruit dans cette chambre ! Pourquoi ils ne dorment pas à une heure du matin, comme tout le monde ?

- **Le macrosystème** est l'ensemble des croyances, des valeurs, des normes et des idéologies d'une communauté. Elles sont le reflet et la source tout à la fois des conduites individuelles et institutionnelles. Le migrant porte en lui une manière de vivre, une culture, des codes. La confrontation à un nouveau contexte, une nouvelle culture, de nouveaux codes culturels est parfois déroutante.

Bassem vient d'Afghanistan. Il réside en province de Luxembourg. Il essaie de faire du lien social, mais les gens ont peur de lui. Il n'aime pas la grande ville. Il a grandi et travaillé en tant que paysan dans une zone rurale de l'Afghanistan. Mais dans la campagne ardennaise, il se sent seul. Il ne demanderait pas mieux de travailler dans une ferme comme il le faisait dans son pays. Mais quand il dit bonjour aux gens dans le village où il habite, on le regarde bizarrement comme si on avait peur de lui. « Pourquoi est-ce qu'ils ont peur de moi ? Je ne suis pas méchant. Je veux juste dire bonjour et ils ont peur. Peur de quoi ? Je ne suis pas un taliban. Au contraire j'ai fui à cause des talibans.

Dans la plupart des approches psychologiques, le travail se limite aux niveaux individuel et familial. Dans le domaine de la santé mentale en exil, il est indispensable de prêter attention à l'ensemble des systèmes qui influent sur la situation du patient et à leurs interactions. Nous devons faire attention à ne pas participer nous-mêmes aux effets néfastes de certains systèmes ou à les renforcer. Paradoxalement, c'est en prenant soin des petits détails que nous pouvons contrer les effets de systèmes sur lesquels on a peu de prise. Ainsi les personnes que nous accompagnons vivent souvent, comme les exemples précédents l'ont illustré, dans un cadre perturbant et insécurisant. Il nous faut faire attention à ne pas augmenter cette insécurité. Il s'agira d'instaurer un cadre de travail clair et sécurisant dans lequel les patients peuvent se déposer car ils savent ce qu'ils peuvent en attendre.

L'approche écologique nous conduit également à prêter attention aux autres acteurs en jeu dans la vie de nos patients. Ainsi les assistants et les infirmiers sociaux font un travail de première ligne très important. Sans le savoir, ils font un travail qu'on pourrait considérer thérapeutique. Ce sont en effet des personnes de confiance, des soutiens pour nos patients. Soutenir ces collègues, leur donner des outils pour qu'ils puissent mieux appréhender les souffrances des bénéficiaires et la manière de les traiter, c'est aussi une de nos missions.

3.3 LES ATELIERS COMMUNAUTAIRES

En 2018, l'équipe du service d'accompagnement psychologique a décidé de proposer à plusieurs bénéficiaires de participer des ateliers communautaires. Cette initiative a pris corps à partir du constat que la consultation individuelle par le biais de la parole n'était pas toujours le vecteur le plus « efficace » pour le parcours thérapeutique des personnes ou qu'il pouvait être utilement soutenu par une approche plus communautaire. L'équipe a choisi de s'adresser prioritairement aux femmes pour cette première expérience à travers un cycle de 4 ateliers « bien-être » en mars et avril 2018.

Les objectifs de ce cycle étaient les suivants :

- Prendre du temps pour soi en tant que femme hors du quotidien familial ;
- Apprendre à s'arrêter un instant pour être à l'écoute de son corps ;
- (Re)découvrir son corps sous divers angles et à l'aide de diverses techniques ;
- Offrir un espace de partage et de rencontre pour tisser du lien ;
- Découvrir l'autre.

Ce cycle d'ateliers a été proposé à un groupe de femmes francophones. Chaque matinée durait deux heures. Afin d'offrir un espace confortable et intime au groupe, ce dernier a été limité à une dizaine de personnes. Neuf femmes et cinq accompagnantes (assistantes sociales ou infirmières des centres d'accueil) y ont participé, même si certaines n'ont participé qu'à une ou deux séances. L'atelier a été animé par les deux psychologues féminines du service.

Lors du premier atelier « A la découverte de soi à travers la création », nous avons demandé aux participantes de se (re)présenter par la réalisation d'un collage artistique. Nous visions à les aider à se (re)découvrir (Qui suis-je ? Qu'est-ce qui me représente ? Comment me vois-je psychiquement, physiquement, identitairement ? Qu'est-ce que j'aime/je n'aime pas ?) et à se présenter également aux autres participantes.

Le second atelier « Mon corps, cet habitat qui est le mien » a permis de partager sur les représentations corporelles des participantes grâce à l'outil du photo-langage. Cet outil a favorisé l'échange, permettant ainsi à chacune de mieux connaître son corps et les manières d'en prendre soin au quotidien. Un moment de relaxation en musique a été proposé lors de la seconde partie de la matinée afin d'apprendre à travailler sa respiration et à détendre les muscles du corps.

Grâce au troisième atelier « Le temps d'un instant, changeons de posture ! », Marinette Burnotte (professeur de yoga) a permis aux participantes de découvrir le yoga. Avec elle, le groupe de femmes a pu apprendre à reconnecter son corps et son esprit, à travailler son équilibre en douceur et à s'arrêter un instant pour se reconnecter au moment présent.

Pauline Collard, aromathérapeute, a animé notre quatrième atelier intitulé « Les huiles essentielles comme outil de soin ». Les participantes ont eu l'opportunité de découvrir les différents types d'huiles, leurs bienfaits, leurs utilisations ainsi que leurs indications et contre-indications. S'en est suivi un véritable partage autour des pratiques de soin utilisées par chacune dans sa propre culture. Les femmes ont ensuite eu l'occasion de confectionner une huile de bien-être personnelle anti-stress. La matinée s'est clôturée en douceur par un massage des mains.

Dans l'évaluation, les participantes ont indiqué avoir particulièrement apprécié de pouvoir aborder des questions importantes pour elles de manière non frontale, plus indirecte, via les différentes techniques proposées.

3.4 FORMATIONS ET SENSIBILISATION

Dans la perspective de sensibiliser le secteur psychosocial généraliste à l'accompagnement des personnes en situation de migration, le service psychologique du CINL développe des formations autour de différentes questions en lien avec la prise en charge sociale et psychologique des personnes que le CINL accompagne.

En 2018, nous avons décidé de mettre le focus sur la situation spécifique des Mineurs Etrangers Non Accompagnés (MENA) et à l'approche particulière qu'il convient d'adopter lorsqu'il s'agit de prendre soin de la santé mentale de ces jeunes. Deux activités ont été co-organisées avec le CRILUX :

- Une journée d'études : « Tout un projet – Accompagnement psychosocial des mineurs étrangers non-accompagnés » le 14 juin 2018 à Marche-en-Famenne, avec la collaboration du Centre El paso et de Mentor-Escale. 36 personnes ont participé à cette journée.
- Une formation : « Comment accompagner les MENA ? » avec la participation de Xavier Briké, (anthropologue UCLouvain) le 15 octobre 2018 à Marche-en-Famenne. 18 personnes y ont participé.

Par ailleurs, en partenariat avec le CRILUX, le Conseil d'Arrondissement de l'Aide à la Jeunesse (CAAJ), et la Maison de la Culture de Famenne-Ardenne, le CINL a co-organisé une journée d'études destinée

aux professionnels de la relation d'aide sur la manière de contribuer à la reconstruction des identités des personnes fragilisées dans leur intégration. Cette journée d'étude intitulée « Nouer les fils de nos identités plurielles » a été animée par Jean-Claude Métraux, pédopsychiatre, chargé de cours à l'Université de Lausanne, a eu lieu le 7 juin 2018 à Marche-en-Famenne et a rassemblé 46 participants.

3.5 DONNÉES STATISTIQUES

En 2018, le service psychologique a reçu 104 personnes en consultation psychologique qu'elle soit individuelle, de couples ou en famille. Au total, 498 heures de consultations effectives ont été comptabilisées pour l'ensemble de l'année. A noter que 151 consultations programmées, soit 23%, n'ont pas pu avoir lieu pour diverses raisons : annulations tardives, absences pour raison de maladie, de transport en commun, déplacement d'un centre à l'autre, absence de l'interprète etc.

La nature de la démarche était orientée dans 93% des cas. Les envoyeurs principaux sont : les centres d'accueil et les initiatives locales d'accueil (67%) et les CPAS et autre service sociaux (20%).

Environ 60 % des personnes prises en charge sont arrivées en Belgique en 2017 ou 2018.

3.5.1 LE NOMBRE DE SUIVIS

Nombre de suivis	
Individuel Adulte	76
Individuel Enfant/Adolescent	15
Couples	2
Familles	1
Non encodés	6
Total	104

3.5.2 LE GENRE

Sexe	
Femmes	39
Hommes	59
Non encodés	6
Total	104

3.5.3 ÂGE

Nombre de suivis	
Moins de 18 ans (né après 2000)	17
18-25 ans (de 1993 à 2000)	20
26-45 ans (de 1973 à 1992)	44
46-60 ans (de 1958 à 1972)	5
Plus de 60 ans (avant 1958)	0
Inconnu	14
Total	104

3.5.4 PAYS D'ORIGINE

Les 10 pays d'origine les plus fréquents sont :

1. Afghanistan (15 dossiers)
2. Irak (10 dossiers)
3. Syrie (10 dossiers)
4. Albanie (8 dossiers)

5. Cameroun (6 dossiers)
6. Palestine (6 dossiers)
7. Guinée (5 dossiers)
8. Kosovo (4 dossiers)
9. Angola (4 dossiers)
10. Tchétchénie (3 dossiers)

Les langues les plus utilisées pour les entretiens sont les suivantes :

1. Français (42)
2. Arabe (24)
3. Dari / pachtou (10)
4. Albanais (7)
5. Anglais (6)

Dans près de 55% des dossiers, les services d'un interprète sont nécessaires.

3.5.5 INFORMATIONS DIVERSES

Etat civil	
Célibataire	55
Marié	27
Cohabitant légal	1
Séparé	5
Divorcé	1
Veuf	0
Inconnu	15

Situation de vie	
Seul	49
Seul avec enfant(s)	9
En couple	1

En couple avec un/des enfant(s)	20
Chez les parents	13
Autres	3

Lieu de résidence en fonction des régions (Codes postaux)	
Arlon (6700 ...)	22
Dinant (5500 ...)	18
Marche-en-Famenne (6900 ...)	16
Bastogne (6700 ...)	22
Neufchâteau (6800 ...)	8
Autres	16

Lieu de vie	
Centre d'accueil	65
ILA	10
Habitat privé	13
Autre	1

3.6 LES PARTENAIRES

3.6.1 AUX NIVEAU FÉDÉRAL, RÉGIONAL ET COMMUNAUTAIRE :

En vue de mener à bien ses missions dans l'accompagnement psychothérapeutique des migrants, le CINL travaille en collaboration étroite avec différents organismes :

CRéSaM	Concertation et coordination de la réflexion et de l'harmonisation des pratiques des initiatives spécifiques Exil. Soutien méthodologique (voir supra).
--------	---

Clinique de l'Exil (Namur)	Réflexion et harmonisation commune des pratiques des initiatives spécifiques Exil. Soutien méthodologique.
Santé en Exil (Charleroi)	Réflexion et harmonisation commune des pratiques des initiatives spécifiques Exil. Soutien méthodologique.
Tabane (Liège)	Réflexion et harmonisation commune des pratiques des initiatives spécifiques Exil. Soutien méthodologique.
Espace 28 (Verviers)	Réflexion et harmonisation commune des pratiques des initiatives spécifiques Exil. Soutien méthodologique.
Sémaphore (Mons)	Réflexion et harmonisation commune des pratiques des initiatives spécifiques Exil. Soutien méthodologique.
Le Service d'Interprétariat Wallon (Sétis)	Service de traduction, inclusion de l'interprète dans la rencontre thérapeutique.
Intact ASBL	Collaboration dans l'accompagnement des femmes ayant subi une mutilation génitale féminine ou ayant été mariée de force. Appui au niveau des procédures.
Gams ASBL	Collaboration dans l'accompagnement des femmes ayant subi une mutilation génitale féminine ou ayant été mariées de force.
CARDA, Centre d'Accompagnement Rapproché pour Demandeurs d'Asile en souffrance mentale, (Croix-Rouge, Bierset)	Réorientation de situations particulièrement lourdes nécessitant une prise en charge quasi quotidienne. Partage d'expertise.

3.6.2 AU NIVEAU PROVINCIAL :

En province de Luxembourg, notre association est la seule qui propose un accompagnement psychologique personnalisé, spécialisé et adapté aux problématiques que rencontrent ou vivent les personnes migrantes.

Le Centre Régional d'Intégration de la province de Luxembourg (Crilux)	Le Crilux est un partenaire clé avec lequel diverses collaborations sont dénombrées. Elles se sont surtout cristallisées autour de projets de formations et de sensibilisation à la prise en charge en santé mentale de personnes migrantes destinées aux acteurs sociaux de la province.
Plateforme de concertation en santé mentale de la province de Luxembourg	Le CINL participe aux réunions et conférences proposées par la plateforme de concertation en santé mentale.
Fonction 1, réseau 107, Proxirélux	Le CINL participe activement aux réunions et rencontres de la fonction 1 mise en place en province de Luxembourg dans le cadre de la réforme 107.
AMO l'Étincelle (Vielsalm)	Soutien au développement d'un réseau de partenaires associatifs ou publics dans la région de Vielsalm.

Le CINL poursuit son travail de réseautage en province de Luxembourg pour que chaque acteur psychosocial en province de Luxembourg ait connaissance de notre service, à travers une série de rencontres avec différents services sociaux ou services de santé mentale.

Nous sommes bien sûr en relation étroite avec différents envoyeurs : des CPAS de la Province, en particulier ceux qui organisent une Initiative Locale d'Accueil (ILI), mais aussi les centres d'accueil pour demandeurs d'asile, qu'ils dépendent directement de Fedasil (comme les centres de Sugny et de Bovigny) ou de la Croix-Rouge (Hotton, Rendeux, Sainte-Ode, Stockem).

En 2018, l'annonce par le Secrétaire d'Etat à l'Asile et la Migration de la fermeture de deux centres Croix-Rouge avec lesquels le CINL collabore particulièrement (Sainte-Ode et Stockem) a conduit l'équipe à chercher de nouveaux partenariats. C'est dans cette perspective que différentes rencontres avec le bourgmestre de Vielsalm mais aussi divers services communaux et divers acteurs locaux ont été menées. Vu la demande clairement exprimée par nos interlocuteurs et malgré le fait que les fermetures annoncées des centres Croix-Rouge n'aient finalement pas eu lieu, le CINL a décidé de commencer des consultations psychologiques à Vielsalm dans un local mis à notre disposition par la Commune.

3.6.3 ACCOMPAGNEMENT ET SUPERVISION :

Pendant les 6 premiers mois de l'année, les psychologues du CINL ont bénéficié de la supervision clinique du Professeur Etienne Vermeiren, sur un rythme d'environ une séance toutes les six semaines. Cet espace de supervision a permis aux membres de l'équipe d'échanger sur leur pratique clinique et de la faire évoluer. Les supervisions sont un espace de parole constructif où les psychologues peuvent déposer les difficultés relatives à leurs prises en charge. Des cas cliniques sont exposés et discutés.

Au travers de la réflexion dynamique, les psychologues s'approprient de nouvelles idées, concepts et outils afin d'améliorer leur pratique et de se sentir plus à même d'exercer correctement leur travail.

Suite à de nombreux changements dans l'équipe, la supervision a été mise entre parenthèses pendant les 6 derniers mois de l'année.

3.6.4 LA CONCERTATION EXIL :

Depuis mai 2016, avec le soutien de la Région Wallonne, se tient une Concertation Wallonne nommée « Exil et Santé mentale » réunissant les 6 équipes spécialisées du territoire (*Santé en Exil, Tabane, Clinique de l'Exil, Sémaphore, CINL et Espace 28*). Le CRéSaM (Centre de Référence en Santé Mentale, asbl), en tant que coordinateur de l'instance, veille à répondre aux missions transversales de cette Concertation, à savoir :

- 1) Identifier les problématiques rencontrées :
 - par le secteur de l'accompagnement psychosocial des personnes étrangères et d'origine étrangère en Région wallonne en général,
 - par les 6 équipes spécialisées subventionnées par la Région wallonne en particulier ;
- 2) Veiller à la cohérence transversale des dispositifs de soins en santé mentale pour les personnes étrangères ou d'origine étrangère en Wallonie ;
- 3) Poursuivre la concertation entre les 6 équipes spécialisées en vue de développer des positions communes pour répondre aux problématiques identifiées ;
- 4) Faciliter la circulation d'informations concernant le secteur ;
- 5) Stimuler le partage d'idées, de méthodes de travail et d'expériences au profit de tous ses membres au regard des missions de ses membres ;
- 6) Travailler à l'élaboration d'outils communs en matière de recueil de données, d'évaluation, etc. ;
- 7) Veiller à la formation continue de ses membres.

Pour répondre aux missions transversales susmentionnées, différentes initiatives ont vu le jour, notamment :

- Des réunions de concertation d'une journée se tiennent à Namur tous les deux mois avec des représentants de l'ensemble des équipes. Les échanges lors de ces journées permettent de connaître les difficultés rencontrées au quotidien, les évolutions sur le terrain (fermeture/ouverture de centre d'accueil), les nouvelles initiatives, etc. ;
- Des rencontres avec des personnes clés du secteur afin de faire connaître la Concertation, créer des synergies et mieux connaître les différentes initiatives existantes ;
- Un séminaire à destination des travailleurs des 6 équipes spécialisées a été mis sur pied et a eu lieu le 22 novembre 2018. Il était animé par deux membres de PhiloCité. Il a permis d'aborder plusieurs thèmes par le biais de diverses techniques :
 - Comment vivre la « multiplicité de nos casquettes » ?
 - Spécificités des activités collectives
 - Définir notre travail et se présenter vers l'extérieur.
- Des rencontres avec le Sétis Wallon ont eu lieu, afin d'améliorer la collaboration entre les services de santé mentale en exil et l'opérateur en interprétariat social, notamment la rédaction d'une convention de partenariat et la mise sur pied d'un système de permanences d'interprétariat dans les différents services de santé mentale en exil. A la fin de l'année, ce projet de convention était encore en cours.
- Un échange avec le cabinet de la Ministre wallonne de la santé et de l'Action Sociale afin de préparer l'élaboration d'une convention pluriannuelle visant à stabiliser le financement des initiatives de santé mentale en exil.
- Création et mise à disposition d'un outil commun d'encodage des données relatives aux consultants des équipes « Exil ».

4 LA COORDINATION

Une personne à temps plein assure la coordination générale de l'association depuis l'animation de l'équipe à la gestion administrative et financière en passant par tout le travail de réseautage avec les partenaires. En 2018, le CINL a connu un changement de coordination. Marie-Sophie Thiry a assuré cette fonction pendant la plus grande partie de l'année, avant de poursuivre sa carrière professionnelle sous d'autres cieux. Christophe Renders a été engagé comme nouveau coordinateur en octobre 2018.

4.1 L'ANIMATION DE L'ÉQUIPE

La personne en charge de la coordination veille à la bonne organisation du travail des services, à la création et au maintien d'un bon climat de travail en commun et au bien-être au travail de chaque travailleur. Cela se réalise par le biais d'une présence régulière sur les différentes antennes, au contact téléphonique et par mail régulier avec chacun des travailleurs et à des rencontres individuelles et de services. En outre, tous les quinze jours, des réunions d'équipe sont organisées, et ce le mercredi, où les matinées sont consacrées à la vie du service, à sa logistique, aux problématiques rencontrées et à l'agenda. Ces réunions permettent également de construire et de poursuivre la complémentarité de notre association, de créer des liens entre les services.

Le 27 juin 2019, l'équipe a pris ensemble une journée de détente à Marche-en-Famenne dans la perspective de renforcer les liens.

En 2018, la coordination a eu aussi à faire face à l'engagement et au départ de membres du service. On notera en particulier la création d'un poste de juriste suite à l'obligation imposée par la Région Wallonne aux Initiatives Locales d'Intégration agréées comme service d'accompagnement juridique spécialisé en droit des étrangers, d'assurer les permanences par des personnes détentrices d'un diplôme en droit. Une juriste a donc été engagée en novembre. En conséquence le contrat de travail (CDD) d'une des assistantes sociales n'a pas été renouvelé à la fin de l'année.

Comme coordinatrice de l'association, en lien avec le conseil d'administration, Marie-Sophie a assuré l'aboutissement de deux chantiers importants : l'actualisation du règlement de travail et des descriptifs de postes de l'ensemble des membres de l'équipe.

4.2 LA FORMATION CONTINUE ET LA SUPERVISION D'ÉQUIPE

La formation initiale et continuée des travailleurs de l'équipe du CINL est un point essentiel pour pouvoir assurer un travail de qualité. Le droit des étrangers est une matière complexe et sujette à de multiples changements (notamment en cette année 2018 avec une réforme importante de la loi sur le séjour des étrangers). Il est donc impératif pour l'équipe sociojuridique de s'informer continuellement à ce sujet. Par ailleurs, tant pour les membres de l'équipe sociojuridique que pour les psychologues, il est

important de se former à l'accompagnement de ce public spécifique et d'avoir des espaces d'échange en équipe et/ou avec des collègues d'autres associations sur des situations humaines particulièrement lourdes dans un contexte interculturel...

Dans cette même perspective, l'équipe du CINL est suivie par un superviseur extérieur depuis plusieurs années. En 2017, Magali Huret, psychologue, membre du groupe « Institutions » du centre Chapelle-aux-Champs, a rencontré l'équipe au cours de 7 séances de supervision qui avait pour but essentiel d'améliorer la communication interne à l'équipe et le bon fonctionnement de l'équipe. C'est un espace de parole et d'écoute important.

Le 19 juin 2018, l'équipe dans son ensemble a vécu une formation commune. Une formatrice du Centre de Prévention du Suicide est venue partager quelques outils de détection de risques du suicide et d'accompagnement des personnes avec des tendances suicidaires.

Par ailleurs, comme le tableau ci-dessous en atteste, le CINL confère une grande importance à la formation externe et continue de son personnel.

L'année 2017 a laissé place à de nouveaux travailleurs sociaux. Nous avons donc accueilli deux nouvelles personnes au sein de notre équipe. Ils ont donc dû suivre une formation soutenue en droit des étrangers, ce qui explique que le nombre d'heures de formation est élevé cette année.

Intitulé de la formation	Nombre de travailleurs	Durée de la formation	Total heures formation
Intervision en droit des étrangers (CAI-CRILUX-CRIC)	3	3 x 12h00	36h00
Formation en EMDR (Nivelles)	1	4 x 8h00	32h00
Stratégies Concertées de Lutte contre les Mutilations Génitales Féminines (GAMS) Bruxelles	1	1 x 7h00	7h00
Séminaire « Accompagner l'exil » (CréSaM – Mons)	3	3 x 6h30	19h30

« L'immigration économique au-delà des normes » (ADDE)	1	6h30	6h30
« Violences conjugales : recevoir et orienter une victime » (Droits Quotidiens)	1	1 x 7h00	7h00
Rencontre des partenaires sur le regroupement familial (Myria)	1	1 x 3h00	3h00
« Actualités en droit des étrangers » (ADDE)	4	4 x 7h	28h00
« GDPR – Vos nouvelles obligations en tant qu'employeur à profit social » (UNISOC)	1	7h00	7h00
« Nouer les fils de nos identités plurielles » avec J-C. Métreux (CRILUX-CINL)	4	4 x 7h	28h00
« Accompagnement psychosocial des MENA » (CRILUX-CINL)	6	6 x 7h00	42h00
Conférence dialogue sur l'Exil (CRILUX)	2	2 x 4h00	8h00
« Regroupement familial et violences conjugales : au-delà de la double peine » (Picardie Laïque)	2	2 x 5h00	10h00
« Statut de l'enfant et migrations » (Faculté de Droit de l'UCL)	1	1 x 7h00	7h00
« Justice doing : Weertsand bieden an onderdrukking en structureel of interpersoonlijk geweld » » (Interactie-Academie)	1	1 x 7h00	7h00
Journée d'étude « Désolé logement loué ! Quels accompagnements logement en province de Luxembourg » (CRILUX)	1	1x 6h00	6h00

Séminaire inter-équipes de la concertation Exil du Cresam animé par PhiloCité	7	7 x 6h00	42h00
Formation à la collaboration psychologue- interprète dans le travail thérapeutique (Ulysse)	1	1 x 7h00	14h00
« Aide sociale et travail en contexte de migration » (ADDE)	1	1 x 7h	7h00
« Mieux connaître la procédure d'équivalence des diplômes et de la valorisation des acquis de l'expérience » (CAI-Namur)	1	1 x 7h	7h00
« Actualité et perspectives de l'immigration en Europe » (CAI-Namur)	1	1 x 2h	2h00

Total général	321 heures
----------------------	-------------------

4.3 LE TRAVAIL DE RÉSEAUTAGE

4.4 LA GESTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIÈRE

De même, la convention passée avec le Centre de Service Social de Namur (CSSN) implique des réunions régulières. En cours d'année, plusieurs réunions d'équipe interservices (CINL-CSSN) ont été organisées afin de renforcer notre collaboration dans le suivi des dossiers. Des réunions du comité de pilotage entre les directions du CSSN et le CINL sont également tenues régulièrement afin d'évaluer l'organisation globale du travail.