



Année 2020

CENTRE DES IMMIGRÉS
NAMUR-LUXEMBOURG ASBL
Rapport d'activités

Avec le soutien de  Wallonie  PROVINCE DE LUXEMBOURG  ACTION
VIVRE ENSEMBLE

1. LE SERVICE SOCIOJURIDIQUE

1.1 LA MISSION DU SERVICE

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

En 2020, le service était composé de six personnes : Mona Krings, assistante sociale référente (à mi-temps), Manon Collard, assistante sociale à Arlon et Libramont (à mi-temps), Nathalie Jetteur, assistante sociale à Namur (à mi-temps), Quentin Vauchel (à temps plein), assistant social à Namur et Vielsalm, Nelly Munezero (à temps plein), juriste à Namur et Marche-en-Famenne, Alexandra Tabart, assistante sociale à Libramont (à mi-temps) jusqu'au mois de juin, et Anaïs Masson (à mi-temps) à partir du mois d'août.

Cette équipe est présente sur les cinq antennes du CINL, couvrant le territoire des provinces de Luxembourg et de Namur : Arlon, Libramont, Marche-en-Famenne, Namur et Vielsalm

En temps normal, les bénéficiaires ont accès au service sociojuridique lors des permanences ouvertes (sans rendez-vous) qui sont organisées dans chacune des antennes de la province de Luxembourg une fois par semaine tandis qu'à Namur elles ont lieu deux fois par semaine et impliquent à chaque fois deux collègues. Les bénéficiaires peuvent aussi être reçus 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 est nécessaire. Ils sont aussi en contact avec les membres du service par téléphone ou par mail.

En 2020, en raison de la crise sanitaire, le mode de fonctionnement du service a dû s'adapter et il n'a plus été possible de recevoir les bénéficiaires que sur rendez-vous., comme nous l'expliquerons plus loin.

Chaque membre du service, assistant social ou juriste, est spécialisé en droit des étrangers. L'accompagnement dans les diverses procédures d'accès au séjour consiste d'abord en une information claire sur l'objet de la question soulevée par les bénéficiaires, sur les démarches possibles et sur leurs implications afin qu'ils puissent eux-mêmes, en toute connaissance de cause, poser les choix les plus éclairés par rapport à leur situation.

A côté de cet accompagnement spécifiquement juridique, les membres du service veillent à accorder une attention aux autres besoins sociaux des bénéficiaires. 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 la société belge. D'autres font face à des questions d'ordre divers : paiement de factures, démarches ou problèmes avec l'école, avec le CPAS, avec leur

employeur, avec le FOREM, avec la mutuelle etc. D'autres encore ont simplement besoin d'échanger, de sortir, de faire du lien.

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 et la juriste accomplissent également un travail de médiation sociale et interculturelle en vue d'aider les personnes étrangères à comprendre le fonctionnement des institutions belges. Ils agissent aussi comme intermédiaires avec ces institutions ou intervenants (Office des Etrangers, administrations communales, CPAS, avocats, ...) afin de faire comprendre le plus clairement possible à ces interlocuteurs la situation des bénéficiaires et de défendre ainsi leurs droits.

En outre, le service sociojuridique, reconnu pour sa spécialisation en droit des étrangers, est régulièrement contacté par d'autres professionnels (CPAS, communes, collègues d'autres services sociaux, maisons médicales ...) pour une information ou une orientation par rapport à une personne avec laquelle ils sont en contact. Le service est aussi sollicité pour donner une information sur les questions relatives au séjour des étrangers en Belgique dans le cadre de formations à la citoyenneté données par des opérateurs reconnus pour le parcours d'intégration.

1.2 TENDANCES SPÉCIFIQUES À L'ANNÉE 2020 : L'IMPACT DE LA CRISE SANITAIRE

La crise sanitaire induite par l'épidémie de coronavirus depuis mars 2020 a touché l'ensemble de la population mondiale. Elle a bien sûr aussi un impact lourd à la fois sur la vie des personnes étrangères que les membres du service sociojuridique du CINL accompagnent au jour le jour et sur la manière dont ceux-ci ont dû adapter leur accompagnement aux nouvelles circonstances. La présente section a pour but de mettre en lumière d'abord quelques effets de la crise sanitaire sur la vie et les démarches dans lesquelles les bénéficiaires du CINL sont engagés et dans un deuxième temps d'expliquer comment le service a été contraint de s'adapter et les stratégies mises en place pour tenter de poursuivre au mieux la mission d'accompagnement.

1.2.1 *LES DEMANDEURS DE PROTECTION INTERNATIONALE*

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 se préparer aux différentes auditions auxquelles elles seront convoquées. Ils accompagnent aussi les demandeurs de protection internationale dans le cadre de recours contre des décisions de refus d'examen de la demande ou de refus d'accorder un statut de protection internationale.

En 2020, 16.910 personnes ont introduit une demande de protection internationale auprès de l'Office des étrangers (OE)¹. Ce nombre est en diminution par rapport aux années précédentes et cela est clairement dû au contexte de l'épidémie de coronavirus. D'une part parce que l'épidémie a eu un effet très net sur les déplacements internationaux : les restrictions de voyage ont rendu l'Europe et la Belgique encore plus inaccessible notamment pour les personnes originaires d'Amérique latine qui rejoignent le continent européen par voie aérienne. D'autre part, aussi parce que les instances d'asile en Belgique ont mis en place des procédures spécifiques qui ont eu pour impact de rendre plus complexe l'introduction d'une demande de protection internationale.

Ainsi, bien que l'UNHCR rappelait que la lutte contre la propagation de coronavirus ne pouvait avoir pour conséquence l'impossibilité de fait de déposer une demande de protection, la première mesure prise par l'Office des étrangers en date du 17 mars 2020 fut de suspendre l'enregistrement des demandes d'asile. Pendant 18 jours, aucune demande de protection internationale n'a pu être introduite. Sans cet enregistrement, les personnes souhaitant demander l'asile, se voyaient privées de toute aide matérielle et notamment du droit à l'accueil, mais aussi d'une preuve de leur statut de demandeur de protection internationale. Une centaine de personnes s'est donc retrouvée livrée à la débrouille.

Le 3 avril 2020, l'enregistrement des demandes de protection a pu reprendre par le biais d'un formulaire en ligne. Bien qu'il y avait une explication du formulaire en plusieurs langues, celui-ci devait être complété nécessairement en français ou en néerlandais. Mission quasi impossible pour bon nombre de demandeurs sans l'assistance d'un service spécialisé (alors que ces services étaient contraints de suspendre leurs activités en vis-à-vis) non seulement pour des raisons linguistiques mais aussi en raison de la fracture numérique. En effet, le formulaire nécessitait une certaine expérience digitale et en outre il fallait disposer d'une bonne connexion internet. Il est apparu en outre que le formulaire était inaccessible aux smartphones qui n'avaient pas de cartes SIM belge ; or pour se procurer une carte SIM, il faut pouvoir être identifié et nombre de demandeurs de protection internationale ne disposent pas de documents d'identité. D'autres questions comme l'obligation de télécharger une photo d'identité de format passeport et l'espace très limité pour décrire les éventuelles vulnérabilités de la personne ont aussi rendu cet exercice extrêmement compliqué pour beaucoup de personnes. Or ce n'est qu'une fois le formulaire rempli que les demandeurs recevaient un rendez-vous par courrier électronique au centre de premier accueil, quelques jours voire quelques semaines plus tard. Ce n'est qu'à partir de ce rendez-vous que les demandeurs de protection internationale voyaient leurs droits reconnus comme tel et notamment le droit à l'accueil.

Ce n'est que suite à une ordonnance du tribunal de première instance de Bruxelles qui considérait que l'envoi du formulaire équivalait à l'enregistrement de la demande de protection que l'Office des Etrangers a décidé de rouvrir les portes du centre d'arrivée (au Petit-Château à Bruxelles) à partir du 30 octobre 2020, pour que les demandeurs de protection internationale puissent y faire enregistrer directement leur demande.

¹ <https://www.cgra.be/fr/actualite/statistiques-dasile-bilan-2020>

Le service sociojuridique du CINL n'a pas été directement confronté à ces difficultés car les personnes que nous accompagnons dans le cadre d'une demande de protection internationale sont pour la plupart déjà engagés dans leur procédure.

Pendant plusieurs semaines, les auditions au CGRA (Commissariat général aux Réfugiés et Apatrides) ont été suspendues en raison de la crise sanitaire. Mais par ailleurs, le flux des décisions ne s'est quant à lui pas arrêté ; il a même un peu augmenté dû au fait que ne pouvant plus procéder à de nouvelles auditions, les agents du CGRA avaient plus de temps pour traiter les dossiers dans lesquels l'audition avait déjà eu lieu.

Certains demandeurs ont donc reçu une demande de reconnaissance en plein confinement, mais avec la difficulté de trouver un nouveau lieu de vie en cette période ; d'autres se sont vu signifier une décision négative dans une période déjà extrêmement tendue dans les centres d'accueil.² Il est à noter que dans les premières semaines du confinement, le délai d'introduction d'un recours devant le Conseil du contentieux des Etrangers (CCE), à savoir 30 jours, n'a pas été prolongé, alors même qu'en principe les demandeurs ne pouvaient pas sortir des centres pour aller consulter leur avocat (qui bien souvent ne recevait plus en présentiel) ou un service spécialisé comme le CINL. La préparation du recours devait donc se faire par téléphone ou par visioconférence, et parfois avec un interprète qui se trouve lui-même à distance. Cela ne permettait pas de faire un travail de qualité comme analyser les différents éléments soulevés par le CGRA dans sa décision et rechercher les arguments pour y répondre.

Il n'est pas anodin de souligner que dès le début du confinement, les délais d'appel et de recours dans toutes les autres procédures judiciaires et administratives avaient été suspendus. Seuls les étrangers devaient faire face à un maintien du délai de recours, les procédures devant le CCE étant traitées différemment alors même que les audiences devant cette instance avaient été suspendues. Il a fallu attendre un arrêté royal du 5 mai 2020 pour que le gouvernement suspende le délai de recours devant le CCE pendant un mois. Toutefois ce même arrêté autorisait le CCE pour une période plus longue à prendre des décisions sans auditionner le demandeur dans les dossiers où le juge estimait pouvoir traiter le recours de manière purement écrite. En temps normal, dans ce cas l'avocat pouvait demander à ce que son client et lui-même soient entendus en audience, mais au vu de la crise sanitaire, l'arrêté royal a réduit cette possibilité au simple dépôt d'une note de plaidoirie.

La situation des personnes ayant déjà obtenu un statut de protection dans un autre pays de l'Union Européenne

Au cours de cette année 2020, on a vu le nombre de personnes bénéficiant d'un statut de protection dans un autre pays de l'Union Européenne, rejoindre la Belgique pour y introduire à nouveau une demande de protection. Un grand nombre d'entre eux avaient reçu un statut de protection en Grèce ou en Italie, mais parfois aussi d'autres pays européens. En droit belge, on parle alors de premier pays d'asile, un concept qui a été inséré dans la loi organique relative au séjour et au statut des étrangers à l'article 48/5, § 4, par la loi du 18 mai 2013 : « Il n'y a pas lieu d'accorder de protection internationale lorsque le demandeur d'asile bénéficie déjà d'une protection réelle dans un premier pays d'asile, à

² Sur l'impact de la crise sanitaire et en particulier les mesures de confinement sur les conditions de vie dans les structures d'accueil des demandeurs de protection internationale, voyez ce qui en est dit plus loin dans la partie consacrée au service d'accompagnement psy du CINL.

moins qu'il soumette des éléments dont il ressort qu'il ne peut plus se prévaloir de la protection réelle qui lui a été accordée dans le premier pays d'asile et qu'il n'est plus autorisé à entrer sur le territoire de ce pays. A condition que l'accès au territoire de ce pays lui soit à nouveau autorisé, un pays peut être considéré comme étant un premier pays d'asile si le demandeur est reconnu comme réfugié dans ce pays et qu'il peut encore y bénéficier de cette protection, ou s'il bénéficie d'une autre protection réelle dans ce pays, y compris du principe de non-refoulement ».

Pourquoi ces personnes quittent-elles leur premier pays d'asile ? Les principales raisons invoquées concernent la qualité de l'accueil et de la protection obtenue. Par leur situation géographique, l'Italie et la Grèce sont des pays où les demandeurs de protection internationale posent le pied sur le sol de l'Union Européenne. Or, selon le Règlement de Dublin, si l'on peut prouver que les demandeurs sont passés par ces pays, ce sont eux qui sont déclarés responsables de l'examen de la demande de protection. Ces pays se retrouvent donc mis sous pression et les politiques qui sont développées pour l'accueil des personnes en besoin de protection tendent à être défailtantes. En outre, l'Union Européenne a développé en parallèle une politique migratoire caractérisée par un renfort des mesures de contrôle des frontières extérieures de l'union avec le déploiement en mer de gardes-frontières maritimes dont le rôle est d'intercepter les embarcations où s'entassent hommes, femmes et enfants et si possible de les refouler. Une autre mesure est la création de « *hotspots* », des camps d'accueil des demandeurs de protection situés aux frontières, et notamment dans les îles de la Mer Egée dont l'objectif annoncé était de permettre de relocaliser des demandeurs d'asile qui avaient de grandes chances d'obtenir un statut de protection, à partir de la Grèce et de l'Italie vers d'autres États membres. Mais au final, cela a donné lieu à des lieux aux conditions de vie infrahumaines dans lesquelles des personnes en besoin de protection, souvent vulnérables, sont bloquées pendant des mois. Le plus célèbre de ces *hotspots* a été le camp de Moria, sur l'île de Lesbos, qui a été incendié en septembre 2020, alors qu'y vivaient plus de 22.000 personnes (pour une capacité théorique de 2000 places)

Même une fois une protection accordée par ces pays, la vie des réfugiés sur place n'est souvent pas simple : difficulté d'accès aux soins de santé, à l'éducation, à un hébergement décent, à l'emploi, discrimination et malheureusement, de plus en plus, manifestations de haine et de racisme à leur égard. Pas étonnant que ces personnes reprennent le chemin de l'exil à la recherche d'une vraie protection permettant de mener une vie digne.

Malheureusement en Belgique les portes se ferment. La plupart du temps, les personnes qui arrivent en Belgique après avoir eu une protection dans un autre Etat membre voient leurs demandes déclarées irrecevables. La justification des autorités belges porte souvent sur le principe de confiance mutuelle entre les pays de l'Union. Ce principe suppose une égalité de traitement pour les bénéficiaires de la protection internationale dans tous les États membres de l'UE, vu que ceux-ci doivent se conformer aux normes européennes en vigueur en matière d'accueil, de reconnaissance des besoins de protection, d'intégration dans la société d'accueil. La protection qui leur a été accordée dans le premier État membre de l'UE est supposée être adéquate. Or de la théorie à la pratique, il y a un gouffre. Et dans la

pratique, il est extrêmement compliqué de renverser cette présomption³, comme l'illustre l'exemple ci-dessous.

Ahmed, un jeune homme syrien, prend contact avec notre service. Il est actuellement demandeur d'asile et hébergé dans une ILA. Il a fui la Grèce après avoir obtenu une protection subsidiaire pour lui et sa fille. Il m'explique que malgré la protection obtenue, ils ne vivaient pas dans des conditions décentes. Il recevait une toute petite somme d'argent des autorités grecques avec laquelle il devait se débrouiller pour toutes ses dépenses : soins de santé, nourriture, logement etc. De plus, Ahmed et sa toute jeune fille ont été agressés à plusieurs reprises par des membres de la population locale. Selon lui, ce type d'agression est monnaie courante en Grèce surtout à l'égard des réfugiés venant de pays musulmans.

Mais ce qui était encore le plus dur à vivre pour lui, c'était l'impossibilité de pouvoir vivre avec le reste des membres de leur famille et donc de faire valoir son droit à vivre en famille. En effet, Ahmed avait obtenu la protection subsidiaire et non la reconnaissance comme réfugié en Grèce. Or la protection subsidiaire n'ouvre pas le droit au regroupement familial. Or, l'épouse d'Ahmed et ses autres enfants vivent encore en Syrie dans des conditions de vie extrêmement difficiles. Ahmed ne peut pas concevoir de vivre encore des années sans pouvoir revoir son épouse et ses enfants.

Malgré tous les arguments présentés, ni le CGRA ni le CCE n'ont voulu accorder un statut de protection à Ahmed et sa fille. Ahmed ne veut absolument pas envisager un retour vers la Grèce tant les conditions de vie y sont difficiles et leurs perspectives d'avenir incertaines.

A chaque rencontre, Ahmed me dit qu'il voit à quel point sa fille de 6 ans commence tout doucement à reprendre goût à la vie ici en Belgique Grâce aux contacts qu'elle a tissés ici, aux services qui les accompagnent, à l'aide d'un psychologue. Mais comment peut-il lui expliquer que ce petit peu de stabilité risque du jour au lendemain d'être anéanti ? Comment peuvent-ils se projeter sans savoir où se poser ? La Grèce a reconnu qu'ils encouraient un risque pour leur vie s'ils retournaient en Syrie. Mais maintenant, comment peuvent-ils convaincre que la vie qu'on leur propose en Grèce est vide de sens pour eux. Ahmed dira lors d'une de nos rencontres : « Si on doit accepter de vivre dans ces conditions en Grèce, alors autant retourner en Syrie où là au moins on sera tous réunis ».

1.2.2 LE REGROUPEMENT FAMILIAL ET LES VISAS HUMANITAIRES

Comme on pourra le lire plus loin dans la section consacrée aux chiffres, la question pour laquelle le service sociojuridique du CINL est le plus régulièrement consulté est le regroupement familial. Pour les conjoints et enfants mineurs d'âge de la personne qui a obtenu un titre de séjour de longue durée en

³ Notons toutefois que fin de l'année 2020, un de nos bénéficiaires, ressortissant palestinien, qui avait obtenu le statut de réfugié en Grèce, a été reconnu par la Belgique comme réfugié, en raison des menaces et intimidations qu'ils avaient reçues de groupes mafieux en Grèce sans que les autorités grecques ne fassent rien pour le protéger. L'attestation du psychologue du CINL dans ce cas a joué un rôle déterminant.

Belgique, le regroupement familial est un droit : ils l'obtiendront si la preuve est faite qu'ils sont bien membres de la famille de la personne établie en Belgique et si le dossier est complet. Les autres membres de familles (frères et sœurs et enfants majeurs notamment) ne disposent pas de ce droit : ils peuvent faire une demande de visa humanitaire qui dépend du bon vouloir des autorités belges.

Dans les rapports d'activités des années précédentes, nous avons souligné combien les procédures se complexifiaient en droit des étrangers et en particulier pour le regroupement familial : multiplication des documents officiels (acte de naissance, acte de mariage, autorisation de voyager etc.) à faire traduire et légaliser ; pour certaines nationalités, obligation de passer par les tests ADN en vue d'établir le lien de filiation ; obtention de passeports ou de documents de voyage ; obligation de se déplacer auprès d'un poste consulaire de la Belgique ; implication croissante d'agences privées pour l'enregistrement des demandes de visa ; dans certains cas, obligation pour la personne en Belgique de faire état de revenus suffisants et d'un logement adéquat ...

Toutes ces démarches autour du regroupement familial sont éprouvantes pour les bénéficiaires. Le soutien des membres de l'équipe sociojuridique du CINL est du coup primordial. Il s'agit d'abord de leur donner les informations correctes (qui sont différentes dans chaque cas d'espèce), ensuite les aider à surmonter les nombreux obstacles, mais aussi servir d'intermédiaire avec les ambassades et leurs sous-traitants privés (dont les employés manquent souvent de la formation nécessaire au bon traitement des dossiers et de la connaissance actualisée et détaillée de la réglementation) ou l'Office des Etrangers et surtout les encourager tout au long de ce parcours du combattant.

Bien sûr, la crise sanitaire n'a fait qu'ajouter une couche supplémentaire à cette complexité. Beaucoup de dossiers ont été « gelés » pendant plusieurs mois parce que les ambassades et postes diplomatiques étaient fermés ou parce que les voyages internationaux étaient presque impossibles. L'attente de la délivrance des visas s'est donc faite encore plus longue, générant stress, anxiété et parfois tensions dans les relations entre les membres de la famille. En outre, l'Office des Etrangers a laissé planer le doute sur la prise en compte de la situation exceptionnelle de la crise sanitaire dans le calcul du délai dans lequel il faut introduire la demande pour bénéficier de conditions moins strictes, notamment pour les bénéficiaires de la protection internationale. L'administration n'a pas voulu prendre une mesure généralisée de prolongement automatique des délais mais s'est réservé le droit d'examiner chaque situation au cas par cas. Cela contribue à ajouter de l'insécurité pour ces personnes.

Besay est originaire de l'Erythrée. Il est reconnu réfugié en Belgique. Il prend contact avec notre service pour une demande de regroupement familial.

Je le rencontre pour la première fois en juillet 2020 : il est stressé et nerveux. Il m'explique que sa femme et ses trois enfants se trouvent dans la région du Tigré en Ethiopie, une région très perturbée par les conflits armés. Lui-même a dû fuir cette région en 2017 car il était recherché pour être enrôlé dans les groupes armés. Comme ses enfants étaient vraiment trop jeunes (3, 4 et 6 ans), il a décidé de partir sans eux et sans son épouse.

Besay avait l'ambition d'aller jusqu'en Angleterre sur conseil de personnes qu'il avait rencontré sur la route de l'exil qui a été particulièrement traumatisante pour lui. Mais une fois arrivé en Belgique, épuisé moralement et physiquement, il a décidé d'y demander l'asile en octobre 2018. Il a été reconnu réfugié le 30 janvier 2020 et a voulu entamer sans attendre les démarches pour le regroupement familial.

Malheureusement on lui a fourni de mauvaises informations : il serait obligé de trouver un travail avant de pouvoir faire venir sa femme. Or la loi prévoit que les réfugiés reconnus sont exemptés de la condition de ressources suffisantes si la demande est introduite dans les 12 mois qui suivent la décision de reconnaissance. Il a donc perdu six mois en cherchant désespérément du travail. Sans maîtrise du français et dans le contexte de la crise sanitaire, c'était tout simplement mission impossible. Besay a glissé peu à peu sur la pente de la dépression profonde. Heureusement il a été orienté vers un psychiatre qui a pris le temps de l'écouter. Connaissant le CINL, le psychiatre lui a donné nos coordonnées pour qu'il puisse recevoir l'information et l'accompagnement nécessaires.

Premier soulagement pour Besay, je l'informe qu'il peut directement commencer les démarches du regroupement familial sans cette condition de travail ! Deuxième soulagement : il n'est plus seul dans ses démarches, je vais l'accompagner ! Et cela était d'autant plus nécessaire en raison de la crise sanitaire.

Dans un premier temps, il a fallu s'assurer que sa femme et ses enfants soient reconnus réfugiés par les autorités éthiopiennes. Mais en raison des mesures sanitaires, les camps de réfugiés de l'UNHCR étaient fermés. J'ai pris contact avec les bureaux de l'UNHCR en Belgique, en Suisse et en Ethiopie pour que la famille de Besay puisse être hébergée dans un camp de manière exceptionnelle au titre de personnes vulnérables. Cela a été obtenu mais ça a pris deux mois.

Dans un deuxième temps il a fallu obtenir les documents de voyage auprès de ARRA, l'agence éthiopienne pour les réfugiés et les rapatriés. Les réfugiés érythréens ne peuvent obtenir un passeport en raison du conflit qui oppose Erythrée et Ethiopie. C'est donc l'ARRA qui leur délivre un « Emergency Travel Document » avec lequel ils peuvent voyager pour des raisons impérieuses comme celle de rejoindre un membre de la famille à l'étranger. Mais au moment où l'ARRA donne un rendez-vous à l'épouse de Besay elle n'est plus joignable. En effet, la guerre a repris de plus belle dans la région du Tigré en novembre 2020. Tout le réseau a été coupé et aucune communication n'est possible. Besay replonge dans l'anxiété. Sans nouvelle de sa famille, il m'appelle et tous les jours en pleurant : « je vais tout laisser tomber ; le temps passe et de tout façon, ma femme et mes enfants sont peut-être déjà morts ». Ses mots me glacent le sang et j'essaye de le soutenir et l'encourager. Je lui propose de demander une prolongation du délai à l'Office des Etrangers. Aussitôt dit, aussitôt fait. Mais l'Office des Etrangers oppose un refus : la guerre et la crise sanitaire ne sont pas des événements propres à une situation individuelle ...

Début décembre, le réseau a été rétabli. Nous apprenons que Madame et les enfants sont parvenus à faire des centaines de kilomètres pour atteindre la capitale, Addis-Abeba, mais aussi que l'ARRA a fermé ses bureaux en raison de l'épidémie. Une source à l'UNHCR me dit qu'il se pourrait que les portes rouvrent au mois de janvier ... Lourde incertitude pour passer d'une année à l'autre.

Début janvier 2021, je prends contact directement avec Besay pour avoir des nouvelles. Sa famille à Addis-Abeba a pu obtenir la traduction et la légalisation de leurs documents ainsi que les certificats médicaux nécessaires auprès des médecins agréés. Il ne leur manque que les fameux documents de voyage pour pouvoir introduire leur demande de visa, mais la date du 30 janvier se rapproche.

Je contacte alors l'ambassade belge d'Ethiopie pour demander une exception au vu des circonstances. Dans un premier temps, ils ont refusé disant qu'ils suivaient les recommandations de l'Office des Etrangers. Mais j'ai insisté en demandant à ce qu'ils contactent le SPF Affaires étrangères concernant le cas critique des réfugiés érythréens en Ethiopie. D'autres associations avaient fait la même démarche et

finalement l'Office des étrangers est revenu sur sa décision. Le 20 janvier, nous apprenons qu'il est possible d'introduire une demande de visa sans document de voyage. Un rendez-vous à l'ambassade a été fixé au 25 janvier, cinq jours avant l'écoulement de l'année de reconnaissance du statut de réfugié !

A présent ils restent dans l'obligation de fournir un document de voyage, mais une demande de laisser-passer a été introduite auprès de l'ambassade de Belgique. J'admire le courage et la détermination de cette famille et j'attends impatiemment le jour où ils pourront enfin se retrouver.

1.2.3 AUTRES IMPACTS SOCIAUX DE LA CRISE SANITAIRE

Parmi les personnes que le CINL accompagne, un bon nombre fait face régulièrement à des problèmes sociaux, liés à leur (absence) de statut de séjour, aux obstacles rencontrés sur le chemin de l'insertion socio-professionnelle (notamment la barrière de la langue) et leur méconnaissance du système de protection sociale. Bien entendu, la crise sanitaire a renforcé la précarité sociale de ces personnes.

Nous pensons en particulier aux **personnes en séjour irrégulier**. Quand on est sans-papier, il n'y a pas mille solutions pour survivre : ce sont les colis alimentaires, les abris de nuits, l'accueil chez des connaissances ou alors la débrouille avec des petits boulots non déclarés. Avec les mesures de confinement, certains, notamment ceux et celles qui travaillaient dans l'Horeca, mais aussi les personnes (la plupart du temps des femmes) qui accomplissaient des tâches ménagères chez des particuliers, ont vu leur seule source de revenus disparaître du jour au lendemain puisqu'ils n'ont pas accès aux revenus de remplacement. Il n'est pas rare que cela occasionne des « problèmes en chaîne » : perte de revenus, perte du logement, conséquences sur la santé physique et mentale sur l'accès au logement et ensuite sur la santé ...

Le service sociojuridique du CINL continue à intervenir régulièrement pour garantir l'accès à l'aide médicale urgente des personnes sans-papiers ou à la possibilité d'obtenir un réquisitoire de soins de la part de Fedasil pour les personnes qui réintroduisent une demande de protection internationale mais ne bénéficient plus d'un accès aux structures d'accueil.

Les mesures de confinement ont aussi renforcé **l'isolement de certains bénéficiaires**.⁴ La perte de revenus de certains cumulée à l'impossibilité pendant plusieurs semaines de pouvoir utiliser du cash dans les magasins a eu pour conséquence que certaines personnes n'étaient plus en capacité de se procurer du crédit téléphonique. Et donc plus de possibilité d'appeler un avocat, un service social comme le nôtre, ou encore la famille ou des amis. Comme nous le préciserons dans la section suivante, la crise sanitaire nous a obligés à adapter notre manière d'accompagner les bénéficiaires, notamment par le système des rendez-vous obligatoires. Nous avons constaté qu'un certain nombre de nos bénéficiaires, et notamment des personnes sans-papier qui fréquentaient très régulièrement nos permanences ouvertes avant la crise sanitaire, davantage pour prendre un café, faire un brin de causette, recharger son GSM, profiter du wifi, faire des photocopies, ou se réchauffer, plus que pour

⁴ Voir aussi ce que nous en disons dans la partie de ce rapport relative aux activités du service d'accompagnement psychologique

venir avec une question bien précise, ont presque disparu de notre horizon avec le système des rendez-vous. La dimension d'accueil et de relation humaine de notre mission s'en est donc trouvée impactée.

Comme nous le mentionnions dans le rapport d'activités de l'année 2019, notre public n'échappe malheureusement pas à la problématique des **violences intrafamiliales**. Celle-ci est même souvent rendue plus aigüe en raison du fait que les victimes de violence ne connaissent pas bien leurs droits et les possibilités de protection en raison de la barrière de la langue et de l'absence d'un Réseau social, mais aussi parce qu'il n'est pas rare que leur droit de séjour (dans le cadre du regroupement familial) soit conditionné à l'exigence de cohabitation pendant plusieurs années avec le conjoint violent. Le confinement lié à la crise sanitaire a d'une part été l'occasion d'éclosion de difficultés de cohabitation pour les membres d'une même famille, débouchant parfois sur de la violence intrafamiliales et d'autre part il a renforcé l'isolement des victimes, celles-ci ayant par exemple peur d'appeler un service comme le nôtre pour demander de l'aide alors que le conjoint est présent en permanence dans la maison.

Enfin mentionnons que la crise sanitaire a également eu des conséquences négatives en ce qui concerne l'accès au logement, notamment pour les personnes qui ont obtenu un statut de protection et qui doivent en principe quitter la structure d'accueil dans les deux mois, mais aussi les personnes qui vont bientôt être rejointes par les membres de leur famille et qui sont à la recherche d'un logement adapté.

1.2.4 L'ADAPTATION DU SERVICE À LA SITUATION DE CRISE SANITAIRE

Quand l'épidémie de coronavirus a éclaté au début du mois de mars 2020, l'entièreté du monde du travail a été touché : imposition des gestes barrières, recommandation puis obligation du télétravail, limitation des déplacements, mise en œuvre de protocoles et de mesures de protection collective et individuelle. Le CINL n'y a évidemment pas échappé et cela a bouleversé son mode de fonctionnement. Bien que notre service ait été considéré comme essentiel, notre manière d'accompagner les bénéficiaires a été fortement impacté.

De la mi-mars à la fin du mois de mai, suite aux instructions reçues du pouvoir subsidiant, toutes nos activités en vis-à-vis ont été suspendues. Les membres du service étaient tous en télétravail (avec le passage d'une personne une ou deux fois par semaine au bureau pour relever le courrier et les messages laissés sur le répondeur téléphonique) et l'accompagnement s'est fait à distance.

D'un point de vue matériel, un smartphone a été fourni à chaque membre du service, lui permettant à la fois d'appeler et d'être appelé depuis son domicile et d'utiliser les applications de messagerie avec lesquelles les bénéficiaires sont familiers. Par ailleurs, la plupart disposaient déjà d'un ordinateur portable leur permettant de se connecter au serveur de l'association et d'effectuer le suivi des dossiers en cours. Les autres ont travaillé avec un ordinateur privé sur lequel une connexion au serveur a été installée.

L'accompagnement à distance a demandé beaucoup de souplesse et aux membres du service et aux bénéficiaires. Malgré le support des moyens techniques, la communication n'a pas toujours été aisée et a parfois été de pauvre qualité. Parmi les problèmes rencontrés, on peut citer :

- La fracture numérique pour certains bénéficiaires qui ne disposent pas facilement d'un accès internet (manque de crédit) et n'ont pas nécessairement le matériel nécessaire, sans compter qu'ils n'ont parfois pas été initiés à l'utilisation de smartphones ou de tablettes.
- Les incidents techniques : problèmes de connexion, bugs informatiques.
- Le « bricolage » en ce qui concerne l'interprétariat : parfois par visioconférence commune, parfois par conférence téléphonique, parfois avec deux téléphones (l'un pour parler au bénéficiaire, l'autre avec l'interprète).
- L'utilisation des messageries électroniques, comme WhatsApp, permet de maintenir la communication mais peut devenir un envahissement (les bénéficiaires confinés et angoissés, appellent jusqu'à ce qu'ils reçoivent une réponse ou bien attendent une réponse quasi immédiate lorsqu'ils envoient un message).

Lors de cette première période de la crise sanitaire (mars-mai), le nombre de nouvelles demandes a clairement diminué, en tous cas dans les premières semaines. Cela était dû en partie à la crainte de la contamination mais aussi au fait que beaucoup des procédures dans lesquelles sont engagés les bénéficiaires ont été gelées. Les membres du service ont donc, davantage qu'à l'habitude, pris la peine d'appeler les bénéficiaires identifiés comme plus vulnérables, afin de voir s'ils ne rencontraient pas certains problèmes, notamment au niveau des besoins primaires et pouvoir ainsi les orienter vers les services adéquats. Pas mal de temps a donc été consacré à soutenir et écouter les bénéficiaires vulnérables.

A partir du mois de juin, avec le déconfinement, l'accompagnement en présentiel a repris d'abord de manière plutôt exceptionnelle et puis avec les mois d'été de manière de plus en plus habituelle. Il faut dire que les demandes de rencontres en vis-à-vis se sont faites plus pressantes de la part des bénéficiaires qui souvent ne se sentent pas suffisamment à l'aise pour bien s'exprimer par téléphone ou par visioconférence et qui pour certains, manifestaient un grand besoin de contact social. En outre, les administrations ont aussi rouvert leurs portes à ce moment et notre public était confronté à de nouvelles questions pour lesquelles il sollicitait un accompagnement.

Cette reprise a aussi nécessité quelques investissements : du matériel de protection individuel (masques, gel hydroalcoolique, désinfectant de surface, poubelles fermantes etc.) ainsi que l'achat d'hygiaphones en plexiglas pour recevoir les bénéficiaires dans les bureaux.

En temps normal le service sociojuridique du CINL fonctionne avec des plages de permanence ouverte (sans rendez-vous) une à deux fois par semaine dans chacune des antennes. Afin d'éviter la présence de plusieurs personnes dans la salle d'attente, il a été décidé de ne plus recevoir les bénéficiaires que sur rendez-vous tout en restant facilement accessible par téléphone grâce aux téléphones portables professionnels des membres du service. Durant les premières semaines du déconfinement, chacun des membres du service ne venait qu'une fois par semaine au bureau et tentait d'organiser tous les rendez-vous sur une seule journée, ce qui engendrait des journées de travail très intenses et fatigantes. En outre la solitude pouvait être parfois pesante pour les membres du service. A partir du mois de septembre, la possibilité de venir plus d'une fois par semaine au bureau a été ouverte car il devenait clairement difficile de pouvoir répondre à toutes les demandes de rendez-vous dans un temps suffisamment bref. On veillait toutefois à ce que chaque collègue dispose d'un bureau où il pouvait travailler seul. Cette manière de procéder s'est poursuivie jusqu'à la fin de l'année car le flux des

demandes nouvelles s'est poursuivi au même rythme même si avec la reprise épidémique du mois d'octobre, une vigilance accrue a été mise en place dans l'observation des mesures de prévention et que les membres du service veillaient à fournir un accompagnement à distance dans tous les cas où cela était possible.

A Namur, afin de canaliser plus clairement les nouvelles demandes, une permanence téléphonique a été établie tous les mardis matin à partir de la fin du mois de juillet. Mona Krings, assistante sociale référente du service, faisait ensuite la répartition des demandes entre les différents collègues. Ce système a permis à la fois de pouvoir donner une première information aux personnes qui sollicitaient notre conseil et/ou notre accompagnement et de pouvoir organiser le travail de chacun au mieux entre les choses à faire nécessairement au bureau et celles qui pouvaient être faites en télétravail.

Précisons encore qu'en ce qui concerne l'interprétariat, celui-ci a continué à se faire en distanciel, par téléphone ou par vidéo-conférence. Cette modalité a l'avantage de pouvoir réserver plus rapidement une plage d'interprétariat et d'éviter des déplacements aux interprètes. Néanmoins, malgré qu'avec le temps l'usage de la vidéo-conférence se soit répandue pour bien des interactions sociales, nous avons pu remarquer que dans certaines situations, notamment lorsqu'il s'agit d'un premier contact avec un bénéficiaire ou lorsqu'il s'agit de parler de choses intimes (comme dans le travail du récit de vie dans le cadre de la procédure d'asile), on se rend compte que l'interprétariat à distance ne permet pas de la même manière l'établissement de la relation de confiance avec le bénéficiaire, et réduit aussi le rôle de « passeur de cultures » que joue l'interprète. Nous espérons que la possibilité de reprendre l'interprétariat en présentiel reviendra à l'issue de la crise sanitaire, même si nous sommes conscients que le Sétis souhaite que ses interprètes travaillent principalement à distance.

Comme expliqué auparavant, l'adaptation de notre accompagnement aux mesures de prévention prises en raison de la crise sanitaire, avec un fonctionnement exclusif sur rendez-vous, a eu pour conséquence que certains bénéficiaires qui venaient en permanence pour garder du lien social, n'avaient pas de « raison » de prendre un rendez-vous, et donc n'étaient plus en contact avec notre service.

Par ailleurs, l'importance prise par les moyens numériques de communication dans l'accompagnement a amené de nouvelles contraintes dans la relation aux bénéficiaires, créant chez ceux-ci l'illusion que les membres du service pouvaient être sollicités pratiquement à toute heure du jour et de la nuit et 7 jours sur 7. Une réflexion sur la manière d'utiliser ces outils et de donner aux bénéficiaires un cadre clair pour leur utilisation est nécessaire.

Enfin le service sociojuridique avait prévu de compléter le travail d'accompagnement individuel qui est le cœur de sa mission, par quelques activités collectives (ateliers cuisine et couture, balades, visite culturelle...), afin de répondre au besoin de lien social des bénéficiaires. Cette intention a dû être mise entre parenthèses vu la crise sanitaire étant donné le fait que l'essence même de ces activités étaient de mettre les bénéficiaires ensemble pour une activité commune.

1.3 FORMATIONS ET INFORMATIONS DONNÉES PAR L'ÉQUIPE DU SERVICE SOCIOJURIDIQUE

Tant à Namur et encore davantage en Province de Luxembourg où il est quasiment le seul service sociojuridique spécialisé en droit des étrangers, l'expertise du CINL en cette matière est reconnue par d'autres partenaires. Les Centres Régionaux d'Intégration, CPAS, Administrations communales, d'autres acteurs associatifs font régulièrement appel à cette expertise, que ce soit sous forme d'une consultation téléphonique sur une situation particulière ou pour donner des formations ou une information soit générale sur les questions d'accès au séjour par exemple, soit plus ciblée.

En 2020, l'implication de l'équipe dans des formations a été fortement réduite en raison de l'annulation de beaucoup de ces formations due aux contraintes de la crise sanitaire. Ainsi, plusieurs membres de l'équipe sociojuridique auraient dû animer un atelier sur l'accompagnement social et juridique des migrants dans le cadre d'une journée d'études organisée par le Département social de Henallux (Arlon) et qui était prévue le 26 mars, ainsi que donner deux formations en droit des étrangers à la fin de l'année 2020 dans le cadre du programme de formation du CRILUX.

Toutefois, le 10 février 2020, Mona Krings et Nelly Munezero ont donné à Libramont une formation d'une journée à destination à la fois des travailleurs psychosociaux et des membres des administrations communales sur le thème : « Accéder au séjour en Belgique : focus sur les procédures d'asile et de régularisation ». Cette formation faisait partie du programme de formation du CRILUX.

Le service sociojuridique du CINL intervient régulièrement pour donner une information sur le séjour (et notamment le regroupement familial) à des apprenants de Formations à la Citoyenneté (FIC) donnée par d'autres opérateurs dans le cadre du Parcours d'Intégration. Ce fut moins le cas en 2020. Toutefois, Manon Collard a donné une information à des apprenants de RESO ASBL à Arlon le 14 septembre.

1.4 DONNÉES CHIFFRÉES

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

1.4.1 NOMBRE DE DOSSIERS (PERSONNES OU FAMILLES)

Dossiers antérieurs à 2020	174 (N) + 133 (L) = 307
Dossiers ouverts au cours de l'année 2020	180 (N) + 200 (L) = 380
TOTAL	354 (N) + 333 (L) = 687

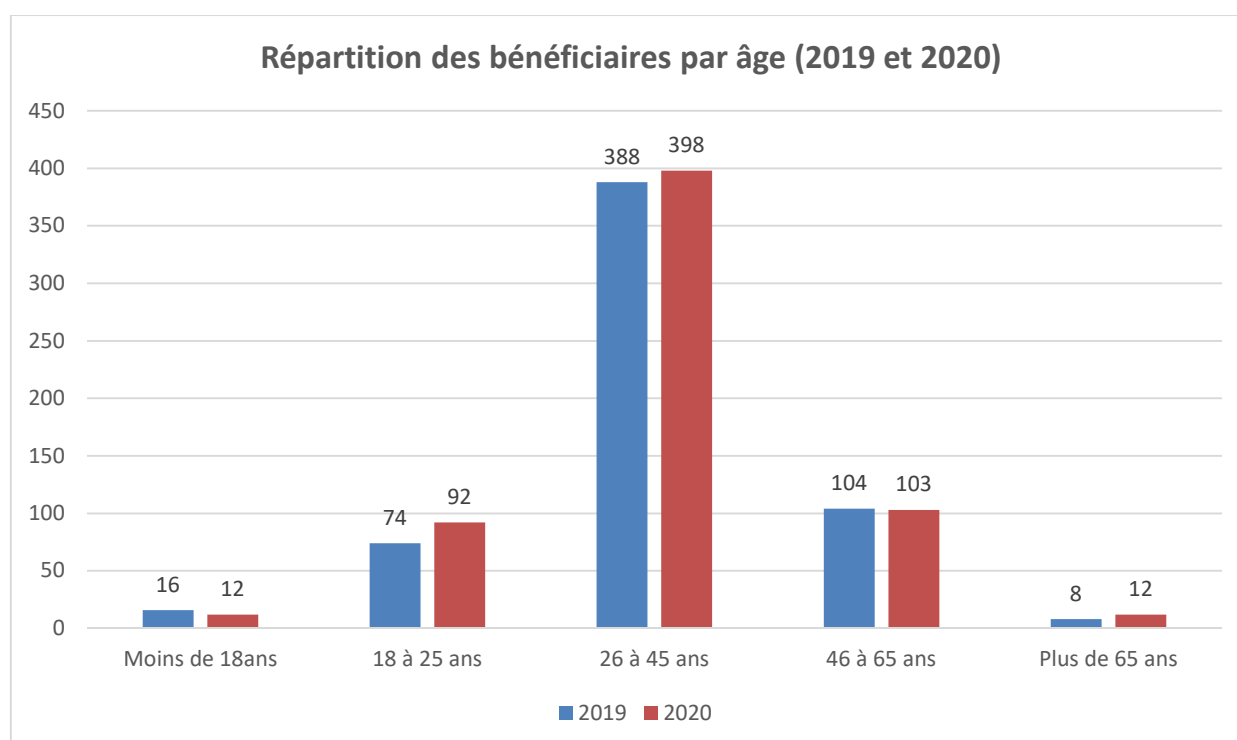
Il est à noter que malgré la suspension des rencontres en vis-à-vis avec les bénéficiaires pendant plusieurs semaines en raison de la crise sanitaire, le nombre de personnes ou familles accompagnées en 2020 est resté stable par rapport à 2019 : 687 en 2020 pour 668 en 2019

55 % des personnes accompagnées en 2020 sont entrées en contact avec le service sociojuridique du CINL pour la première fois en 2020.

60 % des dossiers sont des dossiers dits « de guidance », c'est-à-dire qui ont impliqué un suivi dans le temps, avec en général plus d'un rendez-vous. Si on regarde le nombre d'interventions des membres du service sur l'année, près de 85% sont des interventions de guidance.

1.4.2 CARACTÉRISTIQUES DES BÉNÉFICIAIRES

GENRE	Hommes	232 (N) + 186 (L) = 418 (63%)
	Femmes	117 (N) + 132 (L) = 249 (37%)
	Inconnu	5 (N) + 15 (L) = 20



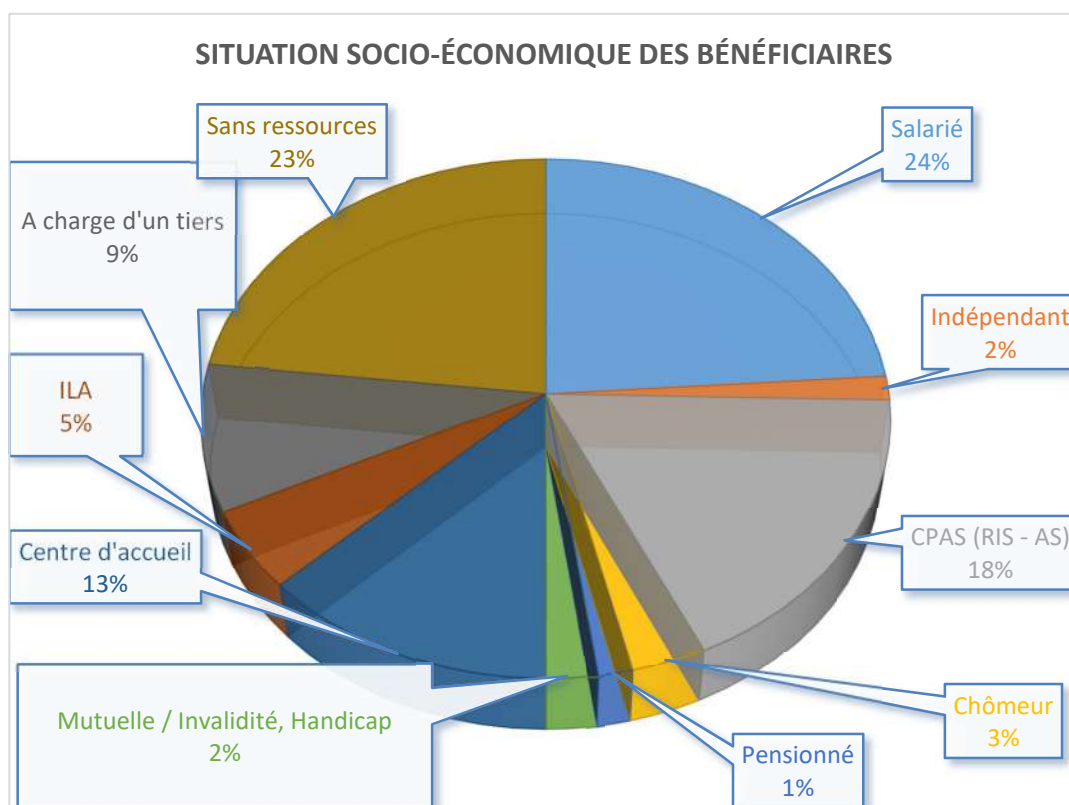
En 2020, pour environ 10% des bénéficiaires, cette information n'était pas connue.

En ce qui concerne **le type de ménage** des bénéficiaires, pour 50% d'entre eux, cette donnée n'est pas enregistrée, on peut toutefois estimer que la catégorie la plus représentée sont les hommes isolés sans enfants (38%). Notons toutefois qu'au moins 58 bénéficiaires étaient des isolés avec enfants dont 40 étaient des femmes et que le service a accompagné au moins 94 familles avec enfants (27% des bénéficiaires pour lesquelles la donnée a été enregistrée).

Situation administrative

Si on ne retient que les étrangers parmi les bénéficiaires (donc en retirant les personnes de nationalité belge qui s'adressent) à notre service, on peut identifier quatre groupes principaux parmi les bénéficiaires du service sociojuridique :

- Les réfugiés reconnus et bénéficiaires de la protection subsidiaire (28%) qui s'adressent au CINL essentiellement dans le cadre du regroupement familial. Cette catégorie est un peu plus représentée à Namur (32%)
- Les personnes sans titre de séjour (23%) qui demandent un accompagnement pour l'aide médicale urgente, pour l'accès à l'aide juridique, pour évaluer les possibilités d'une demande de régularisation. Ils sont également plus présents à Namur (27%) qu'en province de Luxembourg (18%). Cela s'explique notamment par le fait que les personnes sans-papiers ont tendance à vivre davantage en milieu urbain parce qu'ils estiment qu'ils pourront plus facilement y trouver une aide ou un moyen de survie.
- Les demandeurs de protection internationale qui sont encore en procédure et qui pour la plupart vivent en centres d'accueil ou dans une ILA, représentent 17,5% des bénéficiaires étrangers. Ils sont davantage représentés en Province de Luxembourg (21%), ce qui s'explique par le fait qu'il y existe pas mal de centres d'accueil pour demandeurs d'asile et parce qu'un certain nombre d'entre eux sont aussi des patients du service d'accompagnement psychologique du CINL.
- Enfin les membres de familles des citoyens de l'Union Européenne représentent 13% des bénéficiaires étrangers, avec une proportion plus importante en Province de Luxembourg (20%).

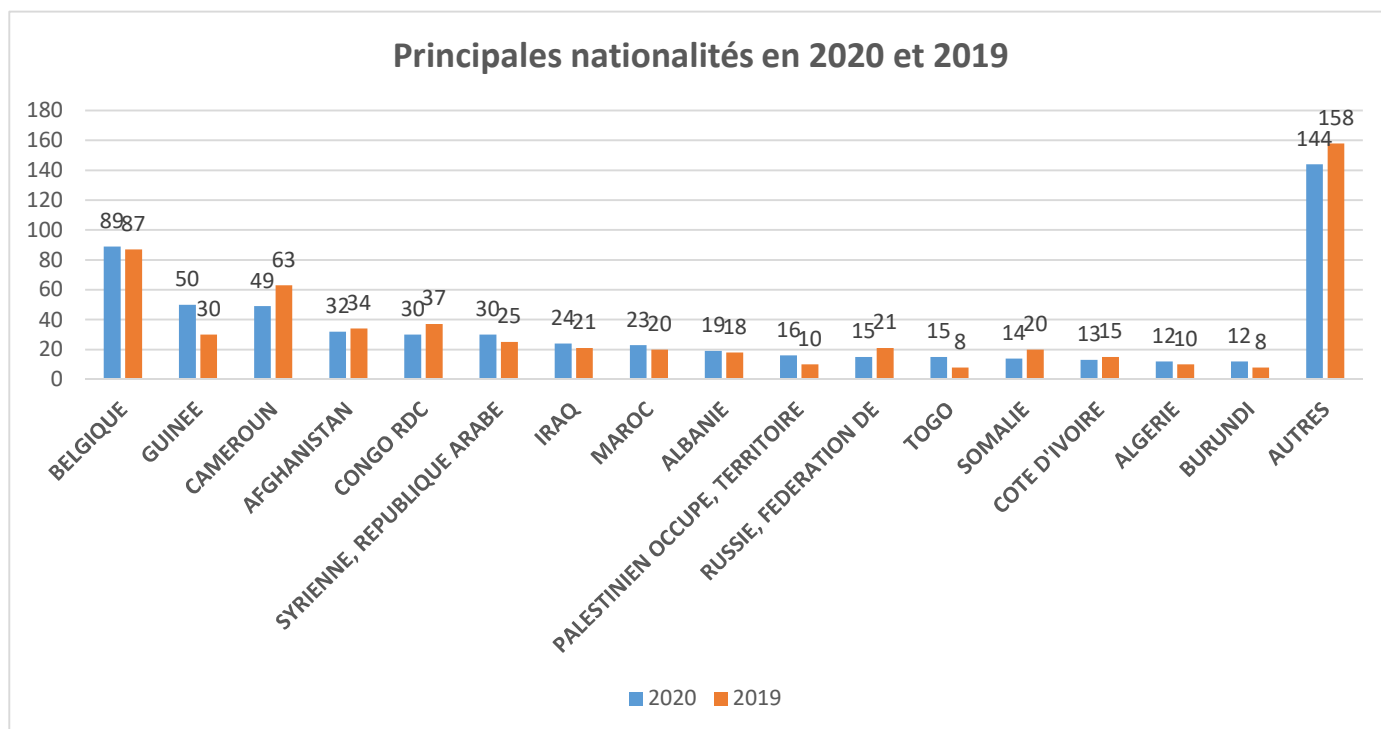


Nationalités des bénéficiaires

Des personnes de 66 nationalités différentes se sont présentées à notre service au cours de l'année 2020. Les Belges sont la nationalité la plus représentée ; certains d'entre eux sont d'origine étrangère et ont acquis la nationalité belge.

	2020	2019
BELGIQUE	89	87
GUINEE	50	30
CAMEROUN	49	63
AFGHANISTAN	32	34
CONGO RDC	30	37
SYRIENNE, REPUBLIQUE ARABE	30	25
IRAQ	24	21
MAROC	23	20
ALBANIE	19	18
PALESTINIEN OCCUPE, TERRITOIRE	16	10
RUSSIE, FEDERATION DE	15	21
TOGO	15	8
SOMALIE	14	20
COTE D'IVOIRE	13	15
ALGERIE	12	10
BURUNDI	12	8
MACEDOINE, L'EX-REPUBLIQUE YOUGOSLAVE DE	9	8
ANGOLA	8	6
ERYTHREE	8	5
TUNISIE	8	6
ITALIE	7	5
RWANDA	7	12
SENEGAL	6	11
TURQUIE	6	6
FRANCE	5	4
KOSOVO	5	2
Apatride	4	11
BURKINA FASO	4	11
COLOMBIE	4	3
EL SALVADOR	4	1
MADAGASCAR	4	2
MALI	4	2
VENEZUELA, REPUBLIQUE BOLIVARIENNE DU	4	5
DJIBOUTI	3	1
HAITI	3	0
SERBIE	3	0
ESPAGNE	2	1
MAURITANIE	2	0
NIGER	2	4
PAKISTAN	2	1

PORTUGAL	2	2
ROUMANIE	2	4
SOUDAN	2	1
VIET NAM	2	1
BANGLADESH	1	3
BENIN	1	3
BULGARIE	1	1
CENTRAFRICAINE, REPUBLIQUE	1	0
CHILI	1	0
CHINE	1	3
CUBA	1	0
EGYPTE	1	1
EQUATEUR	1	1
ETHIOPIE	1	2
GABON	1	1
GEORGIE	1	1
GUATEMALA	1	1
GUINEE-BISSAU	1	1
INDE	1	0
IRAN, REPUBLIQUE ISLAMIQUE D'	1	2
KAZAKHSTAN	1	1
KENYA	1	0
LIBERIA	1	0
MAURICE	1	3
MOLDOVA, REPUBLIQUE DE	1	0
PHILIPPINES	1	1
ARABIE SAOUDITE	0	1
ARMENIE	0	1
BRESIL	0	4
CONGO (Brazzaville)	0	1
DANEMARK	0	1
DOMINICAINE, REPUBLIQUE	0	1
JORDANIE	0	1
LIBAN	0	1
LIBYENNE, JAMAHIRIYA ARABE	0	1
PEROU	0	3
SIERRA LEONE	0	1
UKRAINE	0	2
Inconnu	100	85



1.4.3 LES DOMAINES D'INTERVENTIONS

En 2020, le service sociojuridique du CINL a fait au moins (certaines ne sont pas encodées faute de temps) 2518 interventions différentes. Evidemment la nature de ces interventions a été fortement influencée par la manière dont le service a dû adapter son mode de fonctionnement en raison de la crise sanitaire.

- Alors qu'en 2019, 46,8% des interventions avaient lieu dans le cadre des permanences ouvertes, en 2020, cela n'est plus le cas que pour 13,40% des interventions
- Par contre, les interventions dans le cadre de rendez-vous sont passés de 19,5% en 2019 à 27,4% en 2020 (rappelons que depuis juin 2020, les rencontres en vis-à-vis se font exclusivement sur rendez-vous).
- Les modes de contact à distance ont, eux, augmenté dans une proportion encore plus importante :
 - De 11,9% en 2019 à 28,99 % n 2020 pour le courrier ordinaire ou électronique
 - De 10,3% en 2019 à 26,45% en 2020 Pour les communications par téléphone et/ou visioconférences
- Les interventions qui consistent en un travail sur dossier en dehors de la présence du bénéficiaire sont comptabilisés à hauteur de 2,87%.

Chaque intervention implique une ou plusieurs méthodes utilisées :

- Dans 72,8% des cas, il s'agit de fournir de l'information aux bénéficiaires,
- Dans 61,4% des cas, effectuer un suivi administratif du dossier des bénéficiaires,
- Dans 45,2%, offrir une écoute, un soutien,

- Dans 33,1% des cas, il s'agit d'une orientation vers d'autres services,
- Dans 15,3%, offrir un accompagnement social,
- Dans 7,6% des cas, on met en place une coordination avec d'autres intervenants,
- Dans 0,2% des cas, une aide matérielle.

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. Il présente aussi la part que représente les problématiques par rapport à l'ensemble de la charge de travail du service.

DOMAINE	NOMBRE DE DOSSIERS	% dossiers	% interventions
Droit des étrangers	625	91,6 %	87 %
Liens familiaux et sociaux	64	9,4 %	6,9 %
Questions administratives	52	7,6 %	3,7 %
Emploi / Formation	43	6,3 %	3 %
Logement	39	5,7 %	3 %
Justice	39	5,7 %	3,9 %
CPAS	38	5,6 %	2,8 %
Santé	33	4,8 %	4 %
Sécurité sociale	21	3,1 %	2,5%
Jeunesse / Scolaire	16	2,3 %	1,3 %
Matériel et financier	13	1,9 %	1 %
Vie quotidienne	13	1,9 %	0,6 %
Energie	8	1,2 %	0,6 %
Culture et loisirs	2	0,3 %	0,1 %

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.

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

DOMAINE	NOMBRE DE DOSSIERS	% dossiers	% interventions
Regroupement familial	273	40 %	48,6 %
Procédure d'asile	143	21 %	30,1 %
Autres visas	93	13,6 %	11,3 %
Accès au séjour légal	88	12,9 %	7,1 %
Régularisation	70	10,3 %	9,1 %
Nationalité	52	7,6 %	3,3 %
Mariage	25	3,7 %	1,4 %
Expulsion	5	0,7%	0,5%
Retour volontaire	2	0,3 %	0,1 %
Autre	103	15,1 %	9,7 %

Le regroupement familial est ce qui mobilise le plus les énergies des membres du service. On voit que près de la moitié des interventions des membres du service ont un rapport avec ce sujet, tandis que 40% des bénéficiaires sont concernés. Il s'agit de démarches de longue haleine qui s'étalent sur plusieurs mois, voire plusieurs années. On peut en dire autant de l'accompagnement des demandeurs de protection internationale qui représente plus de 30% des interventions du service.

1.5 LE TRAVAIL EN PARTENARIAT ET EN RÉSEAU

1.5.1 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. Des membres du service participent notamment aux 2 ou 3 réunions annuelles des partenaires organisées par Myria.
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.
GAMS 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.
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 Wallon pour des entretiens sur rendez-vous avec des bénéficiaires.

Sétis Bruxelles	Pour un service d'interprétariat social dans une langue pour laquelle le Sétis Wallon ne dispose pas d'interprètes, les membres du service sociojuridique font parfois appel aux interprètes de son homologue bruxellois.
Service d'Interprétariat Social de Bruxelles-Accueil	En 2020, en raison du fait que l'interprétariat s'est fait exclusivement à distance et de la spécificité de certaines langues, les membres du service sociojuridique ont fait appel à plusieurs reprises à des interprètes de Bruxelles-Accueil.
Association Joseph De Namur	Le CINL a participé en 2020 à la Concertation wallonne pour l'accompagnement social des MENA, financée par la Wallonie et dont la coordination est assurée par L'Association Joseph De Namur. Le CINL a participé en particulier aux réunions relatives à la question du regroupement familial des MENA.
Fédération des Services Sociaux (FdSS)	Le CINL est membre de la FdSS. La FdSS a notamment développé le logiciel « Opale » qui a pour but d'offrir un outil de gestion électronique des dossiers ainsi qu'une base de données avec possibilité d'extraction des données statistiques, que le CINL utilise depuis 2018. Le CINL participe régulièrement aux réunions du Groupe de Travail « Opale » de la FdSS.

1.5.2 AU NIVEAU PROVINCIAL

Dans les provinces de Namur et du Luxembourg, le CINL est reconnu comme une des principales 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 : 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 Dispositif d'Urgence Sociale de la Ville de Namur, le Nouveau Saint-Servais, les Restos du cœur, la Maison Croix-Rouge de Namur ...

Trois partenaires méritent une attention plus soutenue :

Le Centre de Service Social de Namur (CSSN)	<p>Collaboration dans l'accompagnement des usagers. Echange de bonnes pratiques.</p> <p>Rappelons que le CSSN a dédié deux équivalents temps plein de son équipe pour travailler spécifiquement pour le public étranger sur les antennes du CINL. Ces travailleurs participent à la vie et à la réflexion de l'équipe du CINL.</p>
Centre d'Action Interculturelle	<p>Le CAI qui est le Centre Régional d'Intégration pour la Province de Namur, est un partenaire clef.</p> <p>Le CINL participe aux réunions de la plateforme sociojuridique coordonnée par le CAI : c'est l'occasion de rencontrer d'autres acteurs actifs dans l'accompagnement social et juridique en Province de Namur.</p> <p>En collaboration avec deux autres centres régionaux d'intégration (CRIC et CRILUX), le CAI a mis sur pied des interventions (4 demi-journées par an) destinées aux travailleurs sociaux des services sociojuridiques qui accompagnent des personnes étrangères. Les travailleurs du CINL y participent très régulièrement.</p> <p>Des contacts réguliers ont lieu entre l'équipe du parcours d'intégration du CAI et les assistants sociaux et juriste du CINL en ce qui concerne l'orientation des personnes soumises au parcours d'intégration.</p> <p>En septembre, 2 membres plus récents dans le service ont participé à une rencontre organisée par le CAI avec différents partenaires associatifs qui ne travaillent pas exclusivement avec des personnes étrangères, afin de renforcer le travail en réseau.</p>

	<p>Dans le cadre de la préparation de la Journée annuelle relative au Plan Provincial d'Intégration développé par le CAI, Nelly Munezero a participé à la réalisation d'un film d'une quinzaine de minutes produit par Télévision du Monde, sur la situation des personnes sans-papiers. Elle y explique les différentes manières dont on peut se retrouver en séjour irrégulier et met en lumière l'hypocrisie d'une politique qui ferme les yeux sur la situation des personnes sans-papiers.</p> <p>On peut retrouver la vidéo avec ce lien : https://www.youtube.com/watch?v=Lv3nPNsSlgl&t=5s</p>
AFICO (CEPAG)	<p>En 2020, Nathalie Jetteur, assistante sociale au CINL, a participé à la préparation du projet de l'Ecole des solidarités, mis sur pied par AFICO. Ce projet vise à rassembler des personnes sans-papiers dans une démarche d'éducation permanente pour réfléchir à leur situation, à leurs droits, à leurs ressources pour malgré tout être acteur dans la société.</p> <p>Plusieurs bénéficiaires du CINL ont participé à la journée de lancement de l'Ecole des Solidarités à Namur le 21 septembre et continuent à participer aux rencontres, même si le déroulement de celles-ci a été perturbé par la reprise de l'épidémie.</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 Lire et Ecrire, le Miroir Vagabond, le centre d'Action Laïque, les Centres d'accueil Fedasil et de la Croix-Rouge, le Service d'Aide à la Jeunesse, l'AMO L'Étincelle (Vielsalm), le CIS « Coup de Pouce » (Houffalize) ...

A Vielsalm où le CINL a ouvert une antenne en 2019, des membres du CINL participe aux réunions de la plate-forme Interculturalité et Intégration dans le cadre du Plan de Cohésion Sociale (PCS) de la Commune de Vielsalm et dans une moindre mesure à celles de la Cellule de Sécurité Intégrale Local-Radicalisation (CSIL-R).

Deux partenaires méritent une attention particulière :

Le CRILUX	<p>Le CRILUX, le Centre Régional d'Intégration compétent pour le territoire de la Province de Luxembourg, 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).</p> <p>Les divers membres du service sociojuridique actifs en province de Luxembourg ont participé à la réunion de la plateforme sociojuridique organisée le 6 juillet par le CRILUX qui rassemble différents services actifs dans l'accompagnement social et juridique des personnes étrangères.</p> <p>Le CINL a aussi participé à une rencontre organisée début mars à Marbehan par le CRILUX avec des représentants des collectifs citoyens qui soutiennent les migrants en transit qui se rassemblent autour des aires autoroutières. Le but était à la fois de donner une information sur les possibilités au niveau sociojuridique des migrants en transit, sur les droits et prudence à avoir pour les citoyens et de faire connaître le service.</p>
« 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.

En Province de Luxembourg, le CINL est un membre actif de la COLUXAM (Coalition Luxembourgeoise Asile et Migration), créée en 2008 et qui réunit une vingtaine d'associations, de mouvements d'éducation permanente, d'organisations non-gouvernementales, ... qui militent pour défendre une politique migratoire plus respectueuse des droits humains. Manon Collard, assistante sociale est la représentante du CINL au sein de la plénière.

Début 2020, le CINL a participé à l'installation, dans les locaux de l'Université de Liège à Arlon, de l'exposition produite par la COLUXAM à l'occasion de la Journée Internationale des Migrants 2019, et qui met en lumière la situation des migrations internationales aujourd'hui, les politiques européennes d'immigration et le drame des migrants en Méditerranée.

Pour le 18 décembre 2020 (Journée Internationale des Migrations), la COLUXAM a dû adapter son action. Comme les rassemblements en nombre étaient interdits, l'installation d'un camp de réfugiés factice sur différents carrefours ou lieux publics de la Province, accompagnée d'une demande pour des « voies sûres et légales de migration » a été réalisée. Le CINL a participé à cette journée à Libramont où un point presse a été organisé vers la fin de la matinée.



1.6 FORMATION PERMANENTE DE L'ÉQUIPE

Le travail d'accompagnement sociojuridique des personnes étrangères demande de mettre à jour ses connaissances en permanence, notamment en ce qui concerne les nouvelles réglementations, jurisprudences et pratiques administratives relatives au droit des étrangers. Mais il est aussi important de se questionner en permanence sur la manière d'accueillir, écouter, orienter et parfois interpeler les bénéficiaires et de se rappeler les balises éthiques du travail social.

La formation permanente est à la fois une responsabilité individuelle de chaque travailleur qui est invité à lire régulièrement les sources d'informations pertinentes, et collective par le biais des interventions de service qui ont lieu au moins une fois par mois.

Les membres du service sociojuridique ont aussi eu l'occasion de participer à différents espaces de formation en externe.

Ces formations ont porté notamment sur des questions de droit des étrangers :

- 06/03, 19/06, 23/10, 04/12 : participation de plusieurs membres du service aux séances d'intervention sociojuridique organisées conjointement par le CAI, le CRIC et le CRILUX, et animée par la juriste Emmanuelle Vinois.

- 27/08 : Quentin Vauchel a participé à l'intervision ADDE « Le Droit International Privé à l'épreuve de la pratique »
- En septembre, Anaïs Masson a participé au cycle de formation (5 journées) « Mieux connaître le droit des étrangers et sa jurisprudence » (introduction au droit de séjour - Regroupement familial - Statuts de protection - Droits sociaux et divers - Intégration et interculturalité - ...)
- 17/09 : Sarah Lozet a participé à l'intervision de l'ADDE « L'impact de l'aide sociale sur le droit de séjour »
- 08/10 : Nelly Munezero a participé à l'intervision ADDE « L'accompagnement socio-juridique du demandeur de protection internationale »
- 03/12 : Nelly Munezero a participé à l'intervision ADDE « Le regroupement familial des Belges et citoyens de l'Union »
- 17/12 : Sarah Lozet, Nathalie Jetteur et Quentin Vauchel ont participé à la Journée d'études en ligne de l'ADDE sur la circulation internationale des bénéficiaires de protection internationale ainsi que sur deux questions choisies en matière de regroupement familial.

D'autres formations touchaient à d'autres questions relatives aux migrations :

- Pendant la période du premier confinement, Sarah Lozet a suivi plusieurs modules de la formation en ligne (MOOC) « Regards croisés sur les migrations » de l'UCLouvain
- 23/01 : Information sur l'autocréation d'emploi organisée par le CRILUX à Libramont: Manon Collard
- 21/02 : Conférence sur la situation en Syrie géopolitique en Syrie organisée par le CRILUX : Manon Collard

2 LE SERVICE PSYCHOLOGIQUE

2.1 CONTEXTE ET DÉMARCHE

A partir du constat récurrent des problèmes de santé mentale affectant certaines personnes fréquentant son service sociojuridique et de l'absence d'un service spécifique pour la prise en charge psychologique des personnes étrangères sur le territoire de la province de Luxembourg, le CINL a développé en 2014 un tel service. Au départ, une seule psychologue était active au sein de ce service mais progressivement, grâce au soutien du Gouvernement de la Région Wallonne qui a souhaité engager des moyens spécifiques pour ces besoins particuliers, le service d'accompagnement psychologique s'est étoffé et compte actuellement trois psychologues qui travaillent tous à temps partiel : Frederik Descheemaeker (depuis janvier 2018), Sandrine Meunier (depuis novembre 2018) et Bénédicte Guebs (depuis février 2019). Tous les trois sont des cliniciens expérimentés : ils ont connu d'autres contextes de travail thérapeutique avant le CINL, ce qui représente un atout considérable car la prise en charge thérapeutique des personnes d'origine étrangère est une mission particulièrement exigeante.

En outre, font aussi partie intégrante du service d'accompagnement psychologique, Séverine Robin, coordinatrice administrative du CINL, qui assume une bonne partie des aspects administratifs et organisationnels du projet, et Christophe Renders, coordinateur du CINL, qui assure l'animation des réunions de service et représente le service auprès des partenaires.

L'équipe des psychologues collabore étroitement avec leurs collègues du service sociojuridique qui offrent un accompagnement spécialisé au niveau administratif, juridique et social des personnes étrangères⁵. En effet, comme nous l'expliquons plus loin, la plupart des patients du service d'accompagnement psychologique font face à des questions d'ordre administratif ou social, qui ont un impact important sur leur santé mentale. Afin d'optimiser les synergies sur une même « antenne », les journées de consultations psychologiques coïncident dans la mesure du possible 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 aux besoins des bénéficiaires. Au cours de 2020, les consultations ont donc été organisées comme suit :

- À Arlon : tous les lundis
- À Libramont : les mardi et jeudi
- À Marche-en-Famenne : tous les lundis
- À Vielsalm : tous les vendredis

Les psychologues reçoivent les personnes sur rendez-vous. Des consultations individuelles, de couples, de familles, pour un public d'enfants et d'adultes, sont organisées dans chacun des lieux de nos antennes. Il arrive lorsque cela semble nécessaire, notamment dans le cas de consultations familiales, que celles-ci soient menées en co-intervention (par deux psychologues du service).

⁵ En province de Luxembourg, le service sociojuridique est composé de deux assistants sociaux (=1,5 ETP) qui reçoivent sur les antennes de Libramont, Arlon et Vielsalm et d'une juriste, également active sur notre siège de Namur, qui reçoit sur l'antenne de Marche-en-Famenne. En outre, les psys peuvent bénéficier des conseils des 4 autres collègues assistantes sociales actives au siège de Namur.

Un mercredi sur deux, les psychologues du CINL se retrouvent en réunion d'équipe pour échanger sur leurs expériences, adapter la prise en charge, travailler le cadre de travail et organiser la répartition des demandes de consultations. Au printemps 2020, à la faveur du confinement si l'on peut s'exprimer ainsi, l'équipe a eu pas mal d'échanges pour tenter de préciser sa vision et sa mission et fixer des balises pour un cadre. C'est un chantier qui est encore en cours, mais on peut déjà partager la définition de l'objectif général du service :

Le service d'accompagnement psychologique du CINL a pour mission de permettre aux personnes étrangères en Belgique de se reconstruire et d'améliorer leur santé mentale,

- **par des interventions directes et personnalisées en faveur de ceux et celles qui, principalement en Province de Luxembourg, sont dans une souffrance psychique particulière en raison de leur situation d'exil,**
- **par le développement des interventions de type collectif ou communautaire avec le même public,**
- **et par sa participation au développement d'un réseau d'acteurs psychosociaux au bénéfice de la santé mentale de la population étrangère en Province de Luxembourg en particulier et en Wallonie en général.**

Comme initiative associative insérée dans un service pluridisciplinaire qui a notamment pour but la défense de la dignité et des droits des personnes étrangères, le service psy du CINL ne souhaite pas se cantonner à une approche psychothérapeutique classique (l'offre de séances de psychothérapie individuelles ou familiales) mais voudrait aussi développer des approches psychologiques émancipatoires ou libératrices qui visent à accompagner les personnes dans la (re)construction d'une fondation qui leur permette de faire entendre leurs voix et faire valoir leurs droits. Ceci passerait notamment par des approches de type communautaire.

Le service psy ne veut pas seulement soutenir les personnes étrangères dans leur souffrance mais les accompagner dans un travail pour changer les causes de leur souffrance, et notamment celles liées aux politique d'immigration et d'accueil.

Depuis octobre 2020, l'équipe des psychologues bénéficie d'une séance de supervision clinique une fois toutes les 6 semaines environ, sous la conduite de Daniel Schurmans, psychiatre et psychothérapeute ayant une longue expérience avec les personnes étrangères, qui fut le fondateur du Dispositif Tabane à Liège. Ces séances, très fructueuses, devraient permettre à l'équipe d'affiner davantage son cadre d'intervention.

La plupart du temps, les demandes de prise en charge 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. Parfois, mais plus rarement ce sont les patients eux-mêmes (ou un membre de leur famille) qui prennent directement contact avec nous. Depuis le mois d'août 2018, un formulaire de demande de prise en charge est accessible en ligne sur le site web du CINL.

L'interprète : véritable partenaire du travail thérapeutique

Une fois la demande reçue, il convient de vérifier si la personne est suffisamment à l'aise en français 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), mais aussi à d'autres interprètes insérés dans d'autres structures, notamment le service d'interprétariat Univerbal géré par l'asbl Le Monde des Possibles à Liège, mais aussi le GAMS ASBL (Groupe pour l'Abolition des Mutilations Sexuelles). Nous remarquons combien il est essentiel que les personnes en souffrance psychique puissent exprimer leur vécu dans leur langue maternelle ou dans une langue dans laquelle ils sont suffisamment à l'aise.

Les interprètes sont de vrais partenaires des psychologues pour le travail thérapeutique. Ils rendent un service beaucoup plus important que celui de « passeurs de mots ». Comme ils connaissent souvent la culture des patients, ils facilitent le lien avec le psychologue. Souvent une triple alliance (patient-psychologue-interprète) s'instaure dans le travail thérapeutique. C'est pourquoi, nous veillons dans la mesure du possible à ce qu'un patient soit assisté du même interprète tout au long de l'accompagnement que nous lui offrons.

En vue de favoriser la collaboration avec les interprètes du Sétis wallon et de réduire les inconvénients administratifs liés à la réservation des interprètes, les 6 initiatives de santé mentale pour personnes étrangères en Wallonie coordonnées par le CReSaM dans le cadre de la « Concertation Exil » (cf. supra), ont signé en 2019 une convention avec le Sétis wallon organisant et définissant les modalités de permanences (3 heures suivies de prestation) d'interprétariat social. Pour le CINL ces permanences se répartissent comme suit :

- À Arlon : permanence en arabe et en russe une fois tous les quinze jours
- À Libramont : permanence en arabe une fois par semaine et permanence en dari/pachtou tous les quinze jours
- À Marche-en-Famenne : permanence en arabe une fois tous les quinze jours

Par ailleurs, selon les besoins, le CINL fait appel à des interprètes en d'autres langues selon le système habituel de réservation du Sétis. En outre, pour les consultations à Vielsalm, notre psychologue bénéficie d'une collaboration étroite avec deux interprètes arabophones habitant la région, qui font partie du service d'interprétariat Univerbal.

Vu l'importance du rôle des interprètes dans le travail thérapeutique, un projet d'intervision entre psychologues et interprètes a été mis sur pied en 2019 dans le cadre d'un partenariat entre le Sétis wallon et le CReSaM, en vue de créer un espace d'échange et d'identifier les défis et les bonnes pratiques en relation avec la collaboration entre psychothérapeute et interprète. Une première séance avait eu lieu à la fin de l'année 2019, très prometteuse et trois autres séances étaient programmées au cours des six premiers mois de l'année 2020. Malheureusement, en raison de la crise sanitaire, seule une de celles-ci a pu avoir lieu en février. Nous espérons que ce projet pourra reprendre en 2021.

La crise sanitaire a un impact également sur les modalités de l'interprétariat social. En ce qui concerne le Sétis wallon, à partir du 15 mars, toutes les prestations se sont faites par visioconférence ou par téléphone, ce qui a parfois engendré pas mal d'obstacles au bon déroulement des consultations comme nous l'indiquerons encore dans la section consacrée à l'impact de la crise sanitaire.

Par ailleurs, au cours de l'été 2020, la direction du Sétis wallon a fait part à tous les opérateurs qui font appel à ses services, de son intention d'offrir ses prestations majoritairement en distanciel (téléphone et visioconférence) à l'avenir et de faire des prestations en présentiel l'exception. Par l'intermédiaire du CRESAM, les six initiatives spécialisées en santé mentale pour personnes étrangères, ont fait valoir auprès de la direction du Sétis wallon, les spécificités de leur travail et l'importance, pour de multiples raisons mais particulièrement pour le renforcement de la triple alliance mentionnée plus haut et en raison de la vulnérabilité du public accueilli, de la présence physique de l'interprète lors des consultations. La direction du Sétis wallon a accepté de prendre en compte ces spécificités mais sans renoncer au principe de la majorité des prestations en présentiel : il est proposé que 40% seulement des prestations aient lieu en présentiel seulement. Le dialogue avec le Sétis Wallon se poursuivra sur ce sujet en 2021.

Mobilité du service

Une des spécificités de la province du Luxembourg est la question de la mobilité. La province est peu peuplée mais le territoire est vaste et les distances à parcourir pour avoir accès à un service spécifique sont souvent longues. En dépit de son caractère rural, la province héberge un bon nombre de personnes étrangères, et notamment les demandeurs de protection internationale qui sont hébergés dans les Initiatives Locales d'Accueil (ILA) gérées par les CPAS et des structures d'accueil collectives (Croix-Rouge et Fedasil). Au total, il existe 3311 places d'accueil en province de Luxembourg réparties entre 11 centres d'accueil et 24 ILA.⁶

Conscient de l'enjeu de la mobilité, le CINL a décidé d'offrir un service décentralisé en quatre lieux différents, afin de pouvoir se rapprocher le plus possible du lieu de résidence des bénéficiaires. Ceci implique pas mal de questions de logistique (locaux pour recevoir le public, frais de déplacement, matériel informatique mobile etc.) mais aussi de vie d'équipe (moins d'occasions de rencontres et d'échanges). Toutefois il nous semble que cela est justifié.

Dans un souci d'aller plus loin, l'idée de créer une équipe mobile composée d'un.e psychologue et d'un.e assistant.e social.e avait été mis en projet. Il était question de prévoir un jour par semaine ou par quinzaine au cours duquel cette équipe pourrait se rendre auprès de bénéficiaires rencontrant des problèmes particuliers de mobilité. Toutefois, la réalité du terrain nous a montré que ce projet se trouvait confronté à des obstacles pratiques : le jour prévu pour la mobilité ne coïncidait pas avec la disponibilité des bénéficiaires ; les bénéficiaires avaient des besoins d'ordre psychologique mais pas nécessairement d'ordre sociojuridique ou inversement ; difficultés de faire coïncider les horaires de

⁶ 32 des 44 communes de la Province de Luxembourg disposent d'une structure d'accueil. Pour plus d'infos sur la présence des personnes étrangères dans la Province, voir : CRILUX, « Plan Local d'Intégration. Province de Luxembourg, 2020 », décembre 2020, pp. 7-36.

travail des collègues etc. L'équipe a donc opté pour répondre d'une manière *ad hoc* au défi de la mobilité de nos patients.

D'une manière générale, nous invitons donc la plupart des patients à se rendre aux consultations sur nos différentes antennes. Celles et ceux qui sont hébergés dans les structures d'accueil reçoivent un titre de transport en commun. Et pour nos patients qui rencontrent des difficultés pécuniaires pour se déplacer, grâce au soutien de Caritas Secours, nous disposons d'un petit budget nous permettant de les aider financièrement pour l'achat d'un ticket de train ou de bus.

Toutefois le problème de mobilité de nos patients peut être d'une autre nature que d'ordre économique. Il peut s'agir d'un problème de mobilité réduite à cause d'un handicap, ou en raison de problèmes de santé particulièrement lourds, d'une grossesse, de la garde de jeunes enfants etc. dans ces cas, les psychologues, parfois accompagné de leur collègue assistant social, se déplacent soit au domicile même des patients, soit pour des raisons de confidentialité, dans un local mis à notre disposition par un partenaire (CPAS par exemple), se trouvant à proximité du lieu de résidence du patient. De temps en temps, il est également nécessaire de se déplacer sur place dans le lieu de vie ou l'école du patient, soit parce que le patient n'est pas autorisé à quitter l'institution où il est hébergé, soit parce qu'il s'agit d'une consultation collective impliquant différents acteurs (éducateurs, enseignants, intervenants PMS, assistants sociaux des CPAS, SAJ etc.)

Méthodologie d'intervention

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.

En plus de l'attention à la culture propre de chaque patient (approche ethnopsy et interculturelle), 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 encore 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.

Comme nous le développons dans les rapports d'activités des années précédentes, 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 été insérés. 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. (...) 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 »⁷

Cette approche va presque nécessairement conduire le psychothérapeute à devoir sortir de son cabinet et parfois à rentrer en interaction avec les différents systèmes dans lesquels le patient est imbriqué et à travailler avec son patient en tenant compte de ces systèmes, des contraintes qu'ils imposent parfois, tout en veillant à ne pas s'y laisser emprisonner mais à dégager des marges d'autonomie. Dans de nombreux cas, le système des procédures de séjour et de l'accueil est très dominant et absorbe presque exclusivement l'horizon mental du patient. Souvent le psychothérapeute est amené à se pencher sur ces procédures, voire à y jouer un rôle, notamment par la rédaction d'attestations qui viennent appuyer le propos du patient dans le cadre de sa procédure d'asile, ou éclairer les difficultés de faire mémoire d'une histoire traumatisante. Dans ce contexte, la collaboration avec les collègues du service sociojuridique est particulièrement indiquée.

Dans d'autres cas, une demande de suivi apparemment relativement bien circonscrite au départ, peut se transformer en un suivi très intense avec de multiples ramifications, et des interactions avec de nombreux acteurs impliqués. Bien que ce type de suivi exige énormément de temps et d'énergie, il nous semble opportun de s'y engager de cette manière, afin de ne pas traiter seulement les symptômes mais d'aller à la source des problèmes et surtout de travailler sur l'environnement du patient afin de maximiser les chances de stabilisation sur le long terme.

En complément des prises en charge individuelles

Comme évoqué plus haut dans la présentation de l'objectif global du service d'accompagnement psychologique, celui vise aussi à participer au **développement et au soutien d'un réseau d'acteurs psychosociaux au bénéfice de la santé mentale des personnes étrangères. Cela passe notamment par des activités de formations sur les thématiques de la santé mentale** et des prises en charge en milieu multiculturel.

En 2020, nous avons prévu de mettre sur pied en collaboration avec le CRILUX deux formations mais elles ont malheureusement dû être annulées ou reportées en raison de la crise sanitaire.

⁷ Camil Bouchard, « Intervenir à partir de l'approche écologique : au centre, l'intervenante » dans la revue Service Social, Volume 36, Numéro 2-3, 1987, p. 457

Le service cherche aussi à mettre en place des **activités thérapeutiques collectives**, qui viennent en « porte d'entrée » ou en « complément » des consultations individuelles. Là aussi, la crise sanitaire nous a obligés à les mettre entre parenthèses en cette année 2020, sauf pour quelques modules de psychoéducation à Stockem qui ont pu se tenir malgré la crise et dont nous parlons plus bas. Était notamment prévue la mise sur pied d'un groupe de parole à destination de femmes arabophones à Houffalize en partenariat avec Le Service d'Insertion Socioprofessionnelle Le Coup de Pouce.

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.

2.2 L'IMPACT DE LA CRISE SANITAIRE

La crise sanitaire due à l'épidémie de la Covid 19 a bien sûr touché les activités de notre service, avant tout par le fait que les patients de notre service en ont particulièrement souffert mais aussi parce que notre accompagnement s'en est trouvé bouleversé et que les modalités de celui-ci ont dû être adaptées.

➤ **Craintes et inconfort des patients par rapport à l'épidémie**

Lorsque la crise sanitaire a éclaté en mars, la peur de la contamination a atteint toutes les couches de la population. Les personnes étrangères résidant en Belgique n'y ont pas échappé, d'autant que pour certains, la non maîtrise de la langue française renforçait leur sentiment d'anxiété. Peur renforcée à cause de la barrière linguistique de ne pas recevoir et comprendre toutes les informations nécessaires, notamment concernant les mesures sanitaires.

Au début de la crise, certains patients se sont retrouvés dans cet état d'anxiété permanente liée à la peur du virus. Il faut dire que pour celles et ceux de nos patients qui vivent en structure d'hébergement collectives, la crise sanitaire déboulait dans des conditions de vie marquées par une promiscuité qui souvent génère un stress chronique : devoir partager la chambre avec d'autres personnes d'autres cultures, parfois supporter l'hygiène déplorable des compagnons de chambrée etc. Par ailleurs, l'incohérence vécue entre l'obligation de garder la distance physique et l'impossibilité pratique de l'observer a fait naître chez beaucoup un sentiment de malaise voire de grande anxiété. La perception du risque se faisait de plus en plus aigüe au fil des consignes répétées jour après jour ; mais elle devait cohabiter avec la prise de conscience d'être désarmé pour faire face à ce risque de manière adéquate.

Dans le contexte d'une crise qui touche la planète toute entière, les risques liés à celle-ci font naître des craintes pour les proches et la famille, même s'ils se trouvent à des milliers de kilomètres. L'inquiétude pour la famille restée au pays est déjà habituellement une caractéristique des souffrances psychiques que vivent les personnes en exil. Dans ce contexte, cette inquiétude s'est exacerbée. Certains patients ont perdu des êtres chers restés au pays ce qui les a encore fragilisés davantage.

➤ **Lourdeur de la vie en confinement**

Les mesures de confinement imposées dans le cadre de la lutte contre le coronavirus ont, elles aussi, fragilisé les personnes étrangères.

La plupart des patients que nous accompagnons sont engagés dans des procédures d'accès au séjour soit pour eux-mêmes (demande de protection internationale, demande de régularisation du séjour) soit pour les membres de leur famille (regroupement familial). Les mesures de confinement ont eu un impact sur toutes ces procédures : report d'audiences programmées, ambassades et postes diplomatiques fermés rendant impossible le dépôt d'une demande de visa pour les membres de la famille, impossibilité de consulter son avocat lorsqu'une décision tombe alors que le délai pour introduire un recours reste en vigueur. Ces perturbations ne font que renforcer l'inquiétude persistante des patients de faire l'objet d'une décision de renvoi Dublin ou de refus du statut de protection. Et l'incertitude quant à la durée du confinement vient s'ajouter à l'incertitude de procédures déjà longues et incertaines en elles-mêmes.

La suppression de différentes activités auxquels les patients participaient avant le confinement, tel que de français, des formations professionnelles, du sport, du volontariat, a également beaucoup pesé sur leur santé mentale : isolement social, journées sans rien faire, peu d'occasion de se libérer de toutes les tensions accumulées, ont eu comme conséquence l'ennui, un sentiment d'impuissance, de la frustration et parfois même la reviviscence de traumatismes passés. Pour ceux qui avaient pu trouver un travail, notamment dans l'Horeca, la perte de celui-ci n'a pas représenté seulement une perte de revenus bien utiles notamment pour l'achat de crédit téléphonique pour communiquer avec la famille et/ou avec avocats et services divers, mais a signifié également la perte d'un moyen de gestion du stress. Le travail, outre qu'il leur apporte parfois un sentiment de plus grande autonomie, représente souvent pour les patients un moyen de se concentrer sur une tâche et de se changer les idées, ce qui est extrêmement important pour leur bien-être physique et psychique.

On a parfois assisté à des conséquences paradoxales du confinement. Dans les centres collectifs, comme indiqué plus haut, la promiscuité et l'impossibilité de garder la distance, jumelées à la suppression de toutes une série d'activités qui permettaient de gérer le stress, comme les sports collectifs (nous avons par exemple appris que la police, sur dénonciation de voisins était intervenue dans un des centres d'accueil pour mettre fin à un match de football entre résidents), ont accru les tensions et développé l'apathie et la perte des repères temporels (les annulations de consultations pour défaut de présence des patients sont plus nombreuses depuis le début de la crise sanitaire). Dans les Initiatives Locales d'Accueil, les consignes ont parfois été données aux assistants sociaux responsables de ces structures, de ne plus s'y rendre physiquement mais de garder le contact avec les résidents uniquement par téléphone. Du coup, le sentiment d'isolement social a encore été renforcé. A la fin du premier confinement, certains de nos patients en ILA nous ont confié ne plus avoir eu de conversation en face à face avec une autre personne depuis plusieurs semaines.

D'une manière générale, les mesures de confinement, tant les mesures strictes des mois de mars et avril que celles plus diffuses de l'automne ont mis à mal, pour le public des personnes migrantes, ce qu'on appelle « l'espace sûr » si important pour se construire humainement et psychiquement. Cet « espace sûr » est composé à la fois de l'espace du « dehors », de l'environnement - un lieu de vie

qui apporte sécurité, - et de l'espace du « dedans », celui de la propre perception de soi, des pensées, des émotions, déjà fragilisé par le parcours d'exil et qui est en tentative de reconstruction.

Le confinement est dur pour tout le monde mais une partie de la population peut profiter d'un moment de sortie, d'une rencontre avec l'un ou l'autre membre de la famille, d'une promenade avec des amis, d'un moment de calme dans un jardin, ... Tous ces exutoires étaient juste inaccessibles pour une grande partie de nos patients qui ont été confrontés à une triple peine :

- celle de l'impossibilité de sortir du centre (droit de sortie très limité s'ajoutant aux mesures imposées à l'ensemble de la population),
- celle de l'impossibilité d'être en lien avec des petites cellules choisies, au sein du centre. Par exemple : interdiction de se réunir, salle de sport fermée, plus d'accès au réfectoire, ...
- celle de l'obligation de partager une chambre avec parfois 8 à 10 personnes non choisies, dans une promiscuité permanente, comme on l'a dit plus haut.

Ces circonstances provoquent une atomisation de la personne, dont l'espace psychique est déjà parasité, par la reviviscence des traumatismes, l'insécurité de la situation d'attente des papiers dans des délais qui peuvent être très variables et sur lesquels ils n'ont aucune prise, la difficulté de se projeter dans le futur ...

Un jeune patient de Bénédicte, qui n'arrivait pas une fois de plus à trouver le sommeil, lui a envoyé un message par WhatsApp en pleine nuit :

« Bonjour dis-moi, c'est quoi la vie ? Moi je ne comprends plus, je ne sais pas comment je vais faire dans ce monde-là. Je le déteste beaucoup. Vraiment.

Moi, je ne sais rien devenir dans ce monde. Toujours, il y a des soucis qui viennent dans ma tête et maintenant je suis complètement déçu par ce monde.

Tu sais, tout le monde d'ici, à chaque fois qu'il sort, il voit des gens, des amis. Moi, je n'ai ni famille, ni amis. Je n'ai que moi et je ne vis pas dans de bonnes conditions. Mais un jour, moi je vais disparaître d'ici même actuellement, je n'arrive pas à dormir. Moi, je ne sors plus trop, c'est trop mal mais je vous préviens »

Les angoisses qui sont réapparues sont d'une teneur archaïque : morcellement, anéantissement, ... L'image du corps, dans ses multiples composantes, en a pris un coup : perturbation de la sensation de continuité de l'existence, de l'identité, la sensation d'intérieur et d'extérieur du corps, la représentation du corps, retour de mécanismes de défense particuliers.

Sur le long terme, les effets de cette crise sanitaire se manifestent de manière parfois très visible. Durant les dernières semaines de l'année 2020, nous avons été confrontés à quelques situations de décompensation, dans lesquelles la crise sanitaire et les mesures qui l'accompagnent, ont joué un rôle de détonateur.

➤ **Accès aux soins de santé**

On sait qu'en raison de la crise sanitaire, l'accès à des soins de santé non liés à l'épidémie a été rendu plus difficile. Ainsi des examens préventifs et des traitements considérés comme « non urgents » ont été reportés. Certains de nos patients en ont souffert, telle cette dame dont une opération pour traiter une douleur lancinante avait déjà été reportée une fois et qui a été annulée en raison de la crise sanitaire, provoquant un surcroît d'anxiété.

Quant aux soins en santé mentale, comme nous l'indiquerons plus loin, beaucoup ont été arrêtés purement et simplement. Dans certains cas, la structure d'accueil elle-même a décrété qu'il était impossible de poursuivre ces soins vu les mesures sanitaires ; dans d'autres cas, malgré une réelle bonne volonté des services médicaux, les conditions (pas de lieu approprié assurant la confidentialité, pas d'accès à un wifi stable, pas d'ordinateur ou de tablette mais seulement le smartphone du patient) ne se prêtaient pas à une continuité du suivi dans le cadre du confinement strict.

➤ **Défis de l'accompagnement thérapeutique en période de confinement**

L'arrêt des consultations en vis-à-vis au mois de mars a complètement chamboulé, du jour au lendemain, la manière de fonctionner des membres notre service. Dans un premier temps, les psychologues ont cherché à maintenir le contact avec leurs patients par téléphone pour prendre des nouvelles et apporter un peu de soutien dans ce moment de bouleversement. Pour les patients avec lesquels les psychologues n'avaient pas une langue commune et dont ils assuraient le suivi avec un interprète, c'était plus compliqué : certains petits trucs technologiques, comme la fonction de traduction automatique des messageries, ont permis le maintien du lien.

Rapidement, bien qu'ils n'en avaient pas la pratique, les membres du service ont tenté de mettre en place des vidéo-consultations avec leurs patients. Les obstacles étaient nombreux. Certains d'ordre organisationnel : par exemple, la plupart des centres d'accueil, soit ne disposaient pas des conditions matérielles (local isolé, avec une bonne connexion wifi et un ordinateur avec webcam) pour permettre la tenue de consultations dignes de ce nom, d'autres avaient simplement décidé de l'arrêt de tous les accompagnements psychologiques de leurs résidents.

D'autres obstacles étaient d'ordre technique : bugs informatiques avec les logiciels de vidéo-conférence, réseau wifi défaillant, difficultés de compréhension entre le patient, l'interprète et le psychothérapeute, environnement bruyant autour du patient ... Autant de contraintes qui parfois généraient du stress tant chez le patient que chez le psychothérapeute lui-même.

Enfin des obstacles liés à l'impact de la crise sanitaire sur la santé mentale des patients. Comme les rendez-vous n'impliquaient plus de déplacement et comme le confinement engendrait une perte des repères temporels, il arrivait souvent que les patients aient oublié le rendez-vous. A de nombreuses reprises, à l'heure du rendez-vous, lorsque le psychothérapeute appelait un patient, celui-ci était réveillé par l'appel et il fallait soit reculer de quelques minutes la consultation, soit la reporter à une date ultérieure.

Fin mars, un message est laissé sur le répondeur de Libramont. Un service de proximité nous appelle : ils sont face à une personne étrangère arrivée depuis peu de France à Arlon. Il semble complètement perdu. Bénédicte prend contact avec lui par téléphone, l'écoute, l'aide à se tranquilliser. Avec sa collègue assistante sociale, elle contacte un collectif d'accueil pour des migrants en transit qui accepte de l'héberger. De nature instable, sa cohabitation avec les autres personnes accueillies ne se passent pas bien. Une place dans le centre d'accueil pour SDF qui vient d'ouvrir à Arlon est trouvée. Mais il le quitte rapidement pour rejoindre les Pays-Bas et quelques mois plus tard revenir en France. Alors qu'il n'a jamais rencontré Bénédicte, il gardera tout au long de son parcours et jusqu'à la fin de l'année le contact avec elle par des messages WhatsApp et de brefs coups de téléphone. Malgré les conditions difficiles et la distance, un lien a pu s'établir ...

Cette situation a exigé des membres du service une grande capacité d'adaptation. Il a fallu réorganiser son programme de travail, faire preuve d'une plus grande disponibilité et d'une plus grande souplesse afin de pouvoir trouver un moment de conversation avec le patient. Souvent, il fallait revoir ses attentes à la baisse et user de créativité. Des situations inédites se sont présentées comme celle de devoir gérer une situation de détresse aiguë par téléphone avec un patient que l'on n'a jamais rencontré en face à face.

Le bilan de la période de confinement strict (de mars à mai) était mitigé : beaucoup d'efforts ont été fournis pour garder le contact avec les patients ; dans certains cas, on avait pu faire des expériences plutôt positives de la vidéoconsultation y compris avec interprète ; mais dans de nombreuses situations, les conditions n'étaient pas réunies pour parler de véritables consultations.

Au mois de juin, nous avons progressivement repris les consultations en présentiel, en prenant les précautions nécessaires (distance et parfois port du masque, aération des locaux) et cette manière de fonctionner a prévalu jusqu'à la fin de l'année. La réouverture des consultations en vis-à-vis a été accueillie avec soulagement par la plupart des patients qui étaient en besoin criant de redévelopper des liens, même si certains toujours inquiets par rapport à la contamination préféraient continuer par vidéoconsultation. Mais cette reprise des consultations en présentiel n'a pas signifié la fin du travail avec les moyens technologiques puisque, en tous cas en ce qui concerne les interprètes du Sétis Wallon, les prestations d'interprétariat ont continué à se faire à distance, avec parfois l'avantage de pouvoir trouver plus rapidement un interprète, mais parfois avec des inconvénients : malaise du patient de devoir s'exprimer sur des choses intimes face à un interprète jamais rencontré, stress généré par la mauvaise qualité de compréhension et les interruptions de connexion.

On ne peut nier que la perte du binôme « psy-interprète » en présentiel, a déforcé notre proposition de soin. En effet, dans de nombreux cas, pour le public très vulnérable des personnes en exil, la présence de l'interprète est un facteur de sécurité et de stabilisation. Au-delà de ces situations particulières, le fait de devoir fonctionner, au mieux par écran d'ordinateurs interposés, au pire par celui d'un smartphone via WhatsApp, a fait perdre différentes possibilités de mise en œuvre et de disposition spatiale pour les consultations. Collés à l'écran, psychothérapeutes, interprètes et même patients perdent de nombreux repères non verbaux (posture du corps, respiration, ...), mais aussi la possibilité d'observer avec un peu de recul les interactions entre les membres de la famille dès que l'on reçoit plus

d'une personne. Recevoir des familles avec interprète était et est encore extrêmement compliqué, voire impossible dans certaines situations.

Les contraintes liées aux mesures de prévention sanitaire ont aussi impacté l'outil du thérapeute. La thérapie du lien est affectée : à l'heure où le thérapeute doit se tenir « à distance » du patient, il est loin le temps où l'on pouvait témoigner de l'affection et du soutien au patient, jusqu'à le faire sentir corporellement, comme en lui touchant la main. Les visages sont coupés en deux par des masques, qui ne laissent apparaître que des yeux, laissant le reste se deviner en fonction des compétences plus ou moins développées chez les personnes de décoder les signaux non verbaux. La respiration est altérée, le son de la voix doit se faire plus fort, plus dur, pour passer le filtre des doubles tissus... Notamment pour l'interprète, qui se trouve à distance, derrière son ordinateur pendant que thérapeute et patient se partagent comme ils le peuvent l'espace devant l'écran. La distance physique imposée fait perdre un facteur important du lien de réassurance qui aide à créer l'espace de sécurité nécessaire à oser une parole sur soi.

A travers toutes ces péripéties, notre service a pu pour les patients reçus continuer à être un « lieu d'élaboration » de ce qu'ils traversent, et en même temps, grâce notamment à l'appui des collègues du service sociojuridique, un « lieu d'action » sur le réel, où ils peuvent s'approprier davantage les enjeux et les possibilités de leur procédure, qui représente la plupart du temps leur première source de stress.

2.3 MODULES DE PSYCHOÉDUCATION

Comme indiqué plus haut, en raison de la crise sanitaire et des recommandations d'éviter les activités collectives, le service d'accompagnement psychologique du CINL n'a pas mis en œuvre au cours de cette année des activités communautaires.

Toutefois, le projet pilote de séances de psychoéducation à destination de demandeurs d'asile en collaboration avec le Bureau médical et le Bureau Social du Centre d'accueil « Visages du Monde » de la Croix-Rouge à Stockem-Arlon, et que nous avons évoqué dans le rapport d'activités 2019, a fait l'objet d'une évaluation positive de la part des différentes parties en janvier 2020. Les séances de psychoéducation ont offert aux participants un espace de parole et d'écoute pour qu'ils puissent y déposer leurs questions sur leur santé mentale et des outils et ressources pour faire diminuer leur niveau de stress. Sur base de cette évaluation, il était prévu que dès le mois de mars un nouveau projet plus structuré soit relancé, mais la crise sanitaire est venue en décider autrement.

Le temps a été mis à profit pour affiner le modèle d'intervention. Frederik Descheemaeker, psychologue au CINL, Myriam Scholtès, psychothérapeute indépendante de la région d'Arlon et des membres des bureaux médical et social du Centre d'accueil de Stockem ont travaillé ensemble sur ce projet dont ils ont défini l'objectif de la manière suivante :

- dans un premier temps, d'aider les participants à mieux appréhender les effets sur leur psychisme de l'exil et des procédures administratives dans lesquelles ils sont engagés et le soutien éventuel que peut offrir l'accompagnement d'un psychothérapeute, mais aussi et surtout de permettre aux participants de mieux gérer le stress inhérent à l'exil, à la fois par des

groupes de parole, des exercices de respiration et de relaxation et la prise de conscience des ressources personnelles.

- Un objectif secondaire de ce programme de psychoéducation est d'identifier, grâce aux échanges avec et entre les résidents, les facteurs externes qui augmentent ou diminuent le stress de ceux-ci, afin soit de les minimiser dans le premier cas, soit de les amplifier dans le second cas.

Le projet a pour ambition de proposer une série de 5 modules de psychoéducation auxquels participent entre 6 et 8 résidents du centre. Le module est composé de 2 séances de 3 heures qui sont animées par les deux psychothérapeutes avec la présence active d'un représentant du bureau médical et d'un représentant du bureau social du centre. Le programme du module de psychoéducation a été défini comme suit :

1. Explorer ensemble les conséquences psychologiques de l'exil.

Vivre une situation difficile a des conséquences psychologiques. Mais cela ne veut pas dire que nous sommes fous....

- I. Conditions de vie dans un centre = fragilisant
- II. Le statut juridique des demandeurs d'asile = l'incertitude est fragilisante
- III. La situation d'exil : la déconnexion avec la culture propre / les codes, les repères classiques ne fonctionnent plus = fragilisant
- IV. Expériences traumatisantes : la violence physique / psychique / naufrage / ...

2. Le stress chronique ou Le PTSD ?

- I. Le stress
- II. Le PTSD

3. Expliquer le rôle d'un psychologue

- I. Qu'est-ce qu'il peut faire ? Qu'est-ce qu'il ne peut pas faire ?
- II. Le secret professionnel
- III. L'attestation psychologique

4. Quelques outils personnalisés

- I. Exercice de respiration / relaxation 'lieu sûr' = calmer le système nerveux => sommeil / concentration / mémoire /...présentation de l'outil « care4refugees.org »
- II. Agrandir notre 'bien-être': Qu'est-ce qui te fait du bien ?
 - 1) Reprendre des activités qui font du bien : Sport ? / Cuisine ? / formation ? / boulot ?
 - 2) Essayer de reconstruire un réseau social ?

Il était prévu que le projet démarrerait en septembre 2020, mais en raison des restrictions liées à la crise sanitaire, la première séance n'a pu avoir lieu qu'en janvier 2021.

2.4 FORMATIONS ET SENSIBILISATIONS

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 à destination des travailleurs psychosociaux.

Comme précisé plus haut, les formations ont dû être annulées ou reportées en raison de la crise sanitaire. En 2020, nous avons prévu de mettre sur pied en collaboration avec le CRILUX deux formations l'une sur la question des violences intrafamiliales en contexte d'immigration, l'autre consistant en deux jours d'atelier d'écriture sur l'exil pour les professionnels du secteur, ainsi que de participer à une journée d'étude sur les questions de santé mentale des enfants en contexte d'exil. En outre, Bénédicte aurait dû participer à la journée d'études « « Vingt fois sur le métier remettons les migrations : détricotons, tissons et métissons » organisée par la section Assistant social d'Henallux à Arlon le jeudi 26 mars, et Frederik aurait dû donner une formation avec Rachid Batoum sur l'approche psychoculturelle à destination d'enseignants et éducateurs engagés dans les dispositifs DASPA.

Le service veille aussi à développer des liens avec d'autres acteurs dans la Province de Luxembourg. Ainsi, le 17 février, une délégation du service avait rencontré les directeurs des centres PMS de l'Enseignement Libre réunis à Bastogne pour présenter l'action de notre service et entendre les besoins en terme d'appui à l'accompagnement d'élèves issus de familles d'origine étrangère.

Les psychologues ont aussi été en contact avec des étudiants qui faisaient un travail sur les implications psychologiques de l'exil pour les réfugiés syriens.

2.5 DONNÉES CHIFFRÉES

En 2019, le service psychologique a reçu 152 personnes en consultation psychologique (individuelle, de couples ou en famille). En 2019 ; nous avons reçu 139 personnes ou familles et en 2018, 104. Ceci dit, certains patients ont été vus à un rythme régulier pendant toute l'année, tandis que d'autres n'ont été vus qu'une ou deux fois, avant souvent de déménager dans une autre région de Belgique.

Au total, 653 heures de consultations effectives ont été comptabilisées pour l'ensemble de l'année, ce qui représente sensiblement le même ordre de grandeur que l'année antérieure (639 heures). La crise sanitaire n'a donc pas eu un effet important sur ce volume d'activités au niveau des suivis individuels, aussi parce que d'autres activités de type collectif (activités communautaires, formations, interventions avec d'autres professionnels etc.) ont dû être annulées.

Un peu plus de 10% de toutes les consultations (67) ont eu lieu par visioconférence (patient et psychothérapeute non présents physiquement au même endroit).

122 consultations programmées, soit environ 16%, ont été annulées moins de 24 heures à l'avance et ce pour diverses raisons : annulation tardive de la part de l'envoyeur, absence pour raison de maladie, de problèmes de transport en commun, déplacement d'un centre à l'autre, oubli du bénéficiaire, absence de l'interprète etc.

Pour 42% de nos patients (65) et pour 40%(266) des consultations, il a été fait appel à un interprète.

Seuls 43% des patients suivis en 2020 ont commencé le suivi au cours de cette même année (alors que ce chiffre était à 73% en 2019). C'est sans doute en partie un effet de la crise sanitaire qui a fragilisé les patients et retardé en partie la fin de leur prise en charge. Mais au-delà, cela indique que la prise en charge des personnes étrangères peut souvent nécessiter un accompagnement de longue durée. 3 des patients suivis en 2020 avaient pris contact avec notre service pour la première fois en 2017.

A la fin de l'année 2020, 79 patients au total étaient encore suivis dont 33 étaient entrés en contact avec le service en 2019 et 34 en 2020.

La plupart des patients nous sont envoyés par des structures d'hébergement ou d'autres services psychosociaux :

- 78 patients (52%) ont été orientés par des centres d'accueil collectifs pour demandeurs d'asile
- 24 patients (16%) par des ILA
- 18 patients (12 %) par différentes associations (dont les collègues du service sociojuridique du CINL)
- 6 patients (4%) par un CPAS
- 3 patients (2%) par un médecin généraliste

Et d'autres par le SAJ, un avocat, un psychothérapeute privé, un enseignant etc.

13 patients (8,5%) sont venus soit de leur propre initiative (2) ou à la demande de leur entourage (famille, voisins, amis).

2.5.1 LE NOMBRE DE SUIVIS

Nombre de suivis	
Individuel Adulte	124
Individuel Enfant/Adolescent	8
Couples	2
Familles	17
Non encodés	1
Total	152

78 patients sont des personnes célibataires ou vivant seules

30 patients sont père ou mère avec un ou des enfants

21 patients sont des adultes vivant en couple avec des enfants

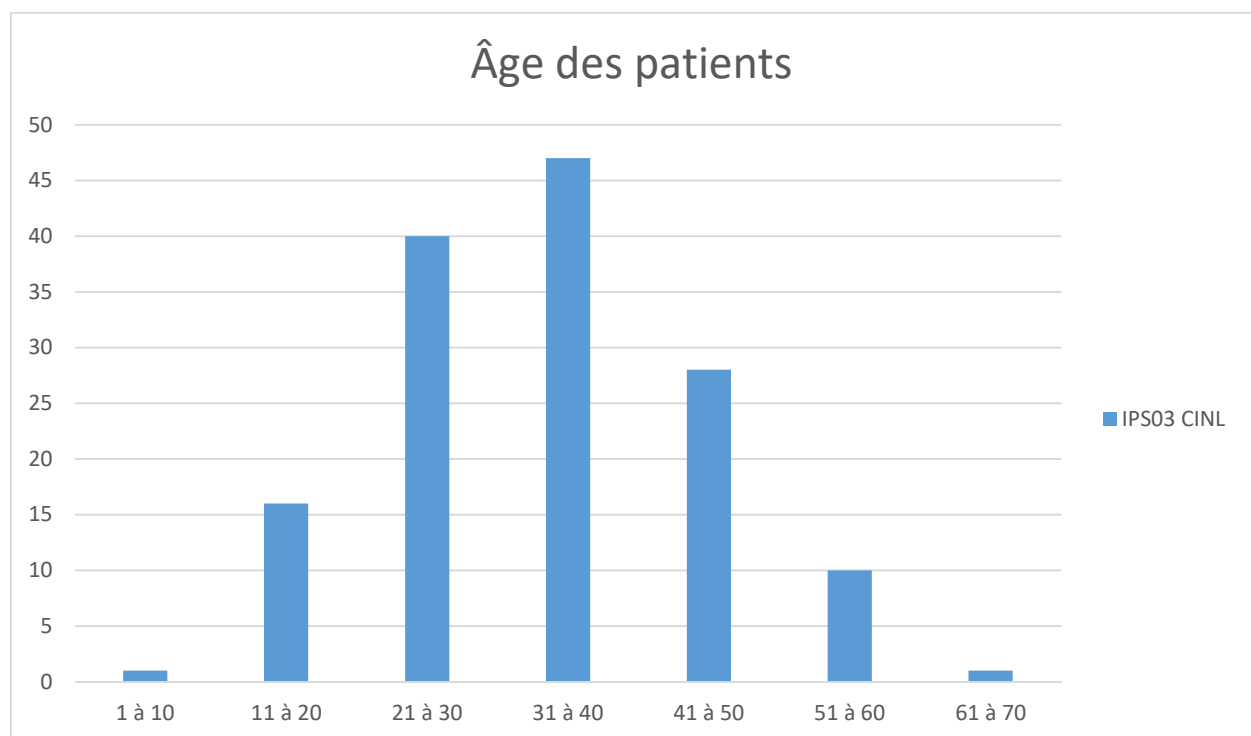
12 patients vivent avec leurs parents

2.5.2 LE GENRE

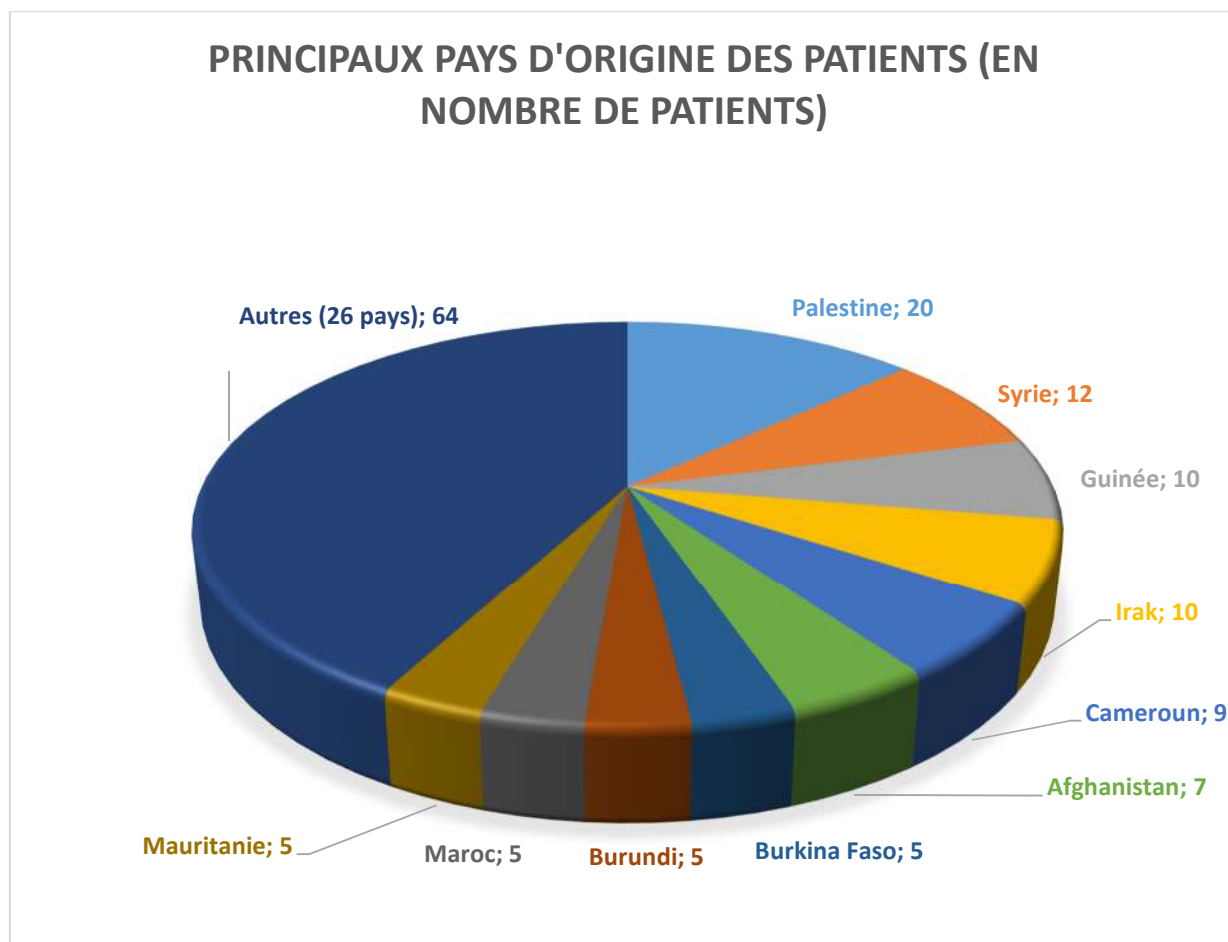
Sexe	
Femmes	63 = 41,4%
Hommes	89 = 58,6%
Total	152

On constate une forte augmentation de la proportion des femmes par rapport à l'année 2019 où elles représentaient 34 % des patients.

2.5.3 ÂGE



2.5.4 PAYS D'ORIGINE



Au total, ce sont des personnes originaires de 37 pays différents qui ont été reçus au CINL. Des personnes originaires du Venezuela ou du Salvador ont fréquenté pour la première fois notre service.

Les langues les plus utilisées pour les entretiens sont les suivantes (sur 134 dossiers pour lesquels cette donnée a été encodée) :

1. Français : 71 dossiers = 53%
2. Arabe : 40 dossiers = 30%
3. Espagnol : 7 dossiers = 5%
4. Dari / pachtou : 4 dossiers = 3%
5. Albanais : 4 dossiers = 3%
6. Russe : 3 dossiers = 2%
7. Anglais : 3 dossiers = 2%
8. Kurmandji : 2 dossiers = 1,5%

La langue pour laquelle il est le plus fait appel pour l'interprétariat est sans conteste l'arabe

2.5.5 INFORMATIONS DIVERSES

Statut juridique au début de la prise en charge	
Demandeur d'asile en cours de procédure	120 = 81,1%
Réfugié reconnu	12 = 8,1%
Sans titre de séjour	7 = 4,7%
Séjour par regroupement familial	3 = 2,0%
Bénéficiaire de la protection subsidiaire	2 = 1,4%
Belge	2 = 1,4%
Ressortissant UE	2 = 1,4%
Inconnu	4

Lieu de vie	
Centre d'accueil	86 = 58,5%
ILA	31 = 21,8%
Habitat privé	27 = 18,4%
SFD	1 = 0,7%
Non encodé	6

Les services qui orientent les patients vers le service d'accompagnement psychologique du CINL sont principalement des centres d'accueil de Fedasil (Bovigny, Sugny, Senonchamps et plus récemment Herbeumont) ou de la Croix-Rouge de Belgique (Arlon-Stockem, Sainte-Ode, Hotton, Rendeux) et des CPAS (Arlon, Bastogne, Bertrix, Chiny, Etalle, Houffalize, Marche-en-Famenne, Martelange, Nassogne, Rochefort, Saint-Léger, Stavelot, Vaux-sur-Sûre, Vielsalm). Des contacts avec divers centres PMS de la Province se sont également développés en 2019.

2.6 LES PARTENAIRES

2.6.1 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 plus loin).
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.
Le Monde des Possibles ASBL	Propose une formation à l'interprétariat social et offre un service d'interprètes sociaux bénévoles, inclusion de l'interprète dans la rencontre thérapeutique.
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.

2.6.2 AU NIVEAU PROVINCIAL :

En province de Luxembourg, notre association est la seule qui propose un accompagnement psychologique 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 développées. Elles se sont surtout cristallisées autour de projets de formations et de sensibilisations à la prise en charge en santé mentale de personnes migrantes destinées aux acteurs sociaux de la province.
Fonction 1, réseau 107, Proxirélux	Le CINL est en lien avec le réseau Proxirélux qui est constitué d'ensemble de professionnels qui travaillent en réseaux multidisciplinaires dans le but d'offrir des soins de santé mentale centrés sur le milieu de vie.
Centres PMS du Réseau Libre de la Province de Luxembourg	Collaboration dans la prise en charge de situations familiales en lien avec le milieu scolaire.
Centre d'accueil pour demandeurs d'asile « Visages du Monde » géré par la Croix-Rouge de Belgique, à Stockem (Arlon)	Mise en œuvre de modules de psychoéducation à destination des résidents du centre d'accueil.

Le CINL poursuit un travail permanent de réseautage en province de Luxembourg pour que les acteurs psychosociaux en province de Luxembourg aient connaissance de notre service. En raison de la crise sanitaire, le développement de ces contacts a été ralenti et parfois mis entre parenthèses.

Nous sommes bien sûr en relation étroite avec les 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, mentionnés plus haut.

2.6.3 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, Dispositif Tabane, Clinique de l'Exil, Sémaphore, CINL et Espace 28*). Le CRéSaM (Centre de Référence en Santé Mentale, asbl), en tant que coordinateur, 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.

En 2020, le fonctionnement de la Concertation Exil a été impacté par la crise sanitaire. Les réunions ont dû se tenir en bonne partie par visioconférence. Des initiatives ont dû être suspendues ou reportées comme le traditionnel séminaire inter-équipes, des formations qui auraient dû être données à des agents des CPAS ou des éducateurs des dispositifs DASPA, ou encore les séances d'intervision entre psychologues des différentes équipes et les interprètes du Sétis Wallon.

Différentes questions ont été traitées dans le cadre de la Concertation Exil et notamment :

- Relations avec le pouvoir subsidiant : une rencontre a eu lieu en septembre avec une représentante du Cabinet de la Ministre Morreale et une représentante de l'administration afin d'évoquer le travail des différentes équipes et le renouvellement de la convention pluriannuelle donnant lieu à la subvention dont bénéficient les différentes équipes.
- Relations avec Fedasil : échanges sur les besoins en soutien des équipes dans les centres d'accueil, sur la mise en œuvre de dispositif de vidéo-consultations dans les centres d'accueil et plaider pour la révision d'instructions (novembre 2020) sur le parcours des soins psy dans les centres d'accueil.
- Relations avec le Sétis Wallon : organisation des permanences d'interprétariat, échanges sur l'importance de l'interprétariat en présentiel pour les interventions en santé mentale et plaider auprès de la direction du Sétis pour maintenir une part importante de prestations en présentiel ; réflexion commune pour demander à la Région Wallonne davantage de moyens pour l'interprétariat en santé mentale ; mise en œuvre de séances d'Intervision entre psychothérapeutes et interprètes. A noter aussi une réflexion commune sur l'accès à d'autres interprètes que ceux du Sétis wallon.
- Réflexions sur des recommandations relatives au bien-être psychique des MENA suite à une enquête menée à ce sujet (en partenariat avec la plate-forme Mineurs en Exil).
- Mise sur pied d'un groupe d'intervision entre psychothérapeutes des 6 initiatives, sous la conduite de Danielle Pierre : une séance a eu lieu en présentiel, les 4 autres ont eu lieu par visioconférence.
- Réflexion sur l'articulation entre les initiatives spécifiques pour les personnes étrangères et les Services de Santé Mentale généralistes et des psychothérapeutes indépendants, et notamment sur le soutien en termes de formation et d'intervision.
- Préparation d'une formation en plusieurs modules sur les aspects psychologiques et culturels du vécu des élèves primo-arrivants à destination des intervenants des dispositifs DASPA.
- Préparation d'une formation à destination des travailleurs des CPAS sur la prise en charge psychosociale des personnes étrangères.

- Collecte et traitement des données statistiques des différents services et réflexions sur celles-ci.
- Echanges sur une brochure en vue de rendre plus visible la Concertation Exil.

2.7 LA FORMATION CONTINUÉE DE L'ÉQUIPE

Les trois membres de l'équipe du service d'accompagnement psychologique du CINL sont tous trois des cliniciens avec une expérience solide. Néanmoins, l'équipe reste attentive aux besoins de chacun de ses membres d'actualiser ses connaissances, de découvrir de nouvelles approches, de renouveler les outils, de mieux comprendre les réalités liées aux migrations aujourd'hui.

Une bonne part de cette formation continuée se passe en interne grâce aux échanges entre collègues et aux séances d'intervision où sont traités des situations concrètes. En octobre 2020, il a été décidé de faire appel à un superviseur extérieur (Daniel Schurmans, psychiatre et fondateur du Dispositif Tabane à Liège) pour animer des séances de supervision d'une durée de 3 heures. Deux séances ont eu lieu en 2020 les 28 octobre et 9 décembre. Il est aussi à noter qu'en vue de mieux percevoir les limites et enjeux de la mission du service sociojuridique, Mona Krings, assistante sociale de référence et les trois psychologues ont tenu deux rencontres de formation et d'échanges au mois de juin.

Les membres de l'équipe ont aussi trouvé en externe les ressources nécessaires. Voici un aperçu des formations suivies :

- Participation aux séances de supervision organisée par le CRESAM sous la conduite de Danielle Pierre les 14 janvier, 9 juin, 25 septembre et 24 novembre.
- Participation de Frederik Descheemaeker au Colloque « Ouvrir sa portemigrations, exils, replis, accès aux soins » organisé par la Revue « L'Autre » à Nancy, les 8 et 9 octobre.
- Participation de Bénédicte Guebs au webinaire sur la téléconsultation organisé par le CReSaM le 2 avril et donné par Yann LEROUX, docteur en psychologie de l'Université Paris-Nanterre et psychothérapeute.
- Participation de Sandrine Meunier à deux modules complémentaires et à une journée d'intervision de mise en pratique de la Formation en Hypnose conversationnelle stratégique organisée par l'IMHEB : le CINL a pris en charge une partie des coûts de la formation.

3 LA COORDINATION

3.1. L'ÉQUIPE DE COORDINATION

Le CINL a pas mal grandi ces dernières années, tant en nombre de personnes intégrant l'équipe que géographiquement.

Ainsi, début 2019, l'équipe comptait 8 personnes pour 6,5 ETP (y compris les 2 ETP assistants sociaux du CSSN intégrés à l'équipe), tandis qu'à la fin de l'année 2019, elle était passée à 12 personnes pour 7,7 ETP.

Géographiquement, depuis le début de l'année 2019, avec l'ouverture de Vielsalm, l'association compte 5 antennes différentes.

La gestion et l'animation de cette équipe prennent donc davantage de temps et sont devenus plus complexes. C'est pourquoi, depuis le 1^{er} juillet 2019, la coordination du CINL est devenue une « équipe » puisque Séverine Robin a été engagée comme assistante administrative, en appui à Christophe Renders, coordinateur depuis novembre 2018.

Séverine assiste Christophe mais aussi d'autres membres de l'équipe pour pas mal de tâches : gestion des stocks et contacts avec les fournisseurs, relations avec le secrétariat social, accueil des bénéficiaires lors des permanences ouvertes de Namur, facturation des consultations psychologiques, gestion du facturier, etc.

Cela libère Christophe pour les tâches d'animation et d'accompagnement des équipes, pour la planification, pour des activités de plaidoyer et de réseautage notamment la représentation du CINL auprès de divers partenaires et instances.

Une des tâches importantes de la coordination est d'assurer une communication fluide et très régulière avec la directrice du CSSN en raison des liens étroits entre les deux associations et pour une bonne coordination dans l'accompagnement et la supervision des travailleurs du CSSN qui travaillent sur les antennes du CINL.

En 2020, l'équipe de coordination a été mobilisée par la mise en œuvre de nouvelles manières de fonctionner en raison de la crise sanitaire, notamment la réponse aux besoins en matériel de télécommunication, l'établissement des mesures de prévention à observer dans le cadre du déconfinement en mai-juin, l'attention à veiller à l'accessibilité au service malgré les contraintes sanitaires et la communication sur les adaptations du service.

3.2. SOUTIEN AU SERVICE PSYCHOLOGIQUE

Les membres de l'équipe de coordination offrent un appui particulier au service d'accompagnement psychologique.

Séverine facilite les relations avec le Sétis Wallon pour la planification des permanences d'interprétariat, la réponse aux nouvelles demandes de prise en charge et surtout la facturation des consultations aux centres d'accueil et ILA.

Christophe assiste l'équipe dans le travail de réseautage et dans la préparation de certains projets. Notons en 2020 :

- la participation à la rencontre avec les directeurs des centres PMS de l'Enseignement Libre de la Province de Luxembourg le 19 février à Bastogne ;
- la participation à l'évaluation et la programmation du projet de séances de psychoéducation avec le centre Croix-Rouge de Stockem, avec à la clé la rédaction d'une convention de partenariat.

C'est aussi Christophe qui représente le CINL au sein de la Concertation wallonne « Exil et Santé Mentale » coordonnée par le CRESAM. En temps normal, les membres des 6 initiatives de santé mentale pour les personnes en exil se réunissent une journée tous les 2 mois. En 2020, vu la crise sanitaire, le rythme et la durée des réunions a été bouleversé et on est passé davantage à des réunions d'une demi-journée par visioconférence. Voici quelques-uns des sujets abordés dans le cadre de cette concertation :

- À chaque fois, le partage des nouvelles et en particulier cette année, sur la manière dont chacun des services a dû adapter son fonctionnement aux circonstances de la crise sanitaire.
- La mise en œuvre de deux projets d'intervision :
 - Une Intervision mêlant psychothérapeutes et interprètes
 - Une intervention pour les psy des 6 équipes sous la conduite de Danièle Pierre
- La collecte et l'interprétation de données statistiques venant des 6 équipes.
- La programmation de formations sur les aspects de santé mentale et interculturels à destination de public spécifique : les éducateurs des dispositifs DASPA (classes d'accueil) et les agents des CPAS (Projet FAMI 43).
- Relations avec le Sétis, notamment à propos du passage à l'usage majoritaire des prestations et d'interprétariat en distanciel.
- Préparation et organisation d'une rencontre avec la Région Wallonne (cabinet et administration) en vue du maintien du soutien de celle-ci aux activités des 6 équipes.
- Préparation et rencontre avec Fedasil sur les modalités de prise en charge des demandeurs de protection internationale.
- Préparation de recommandations, les unes plus générales relatives à la santé mentale des personnes étrangères et les autres plus spécifiques faisant suite à une recherche sur les facteurs favorisant le bien-être des MENA.

A noter aussi qu'à la fin de l'année 2020, suite à la publication par Fedasil d'une nouvelle instruction concernant le parcours de soins des demandeurs de protection internationale, qui selon pas mal d'acteurs de terrain, mettaient en danger la déontologie des psychothérapeutes, les droits des patients et en particulier le secret professionnel, le CINL a décidé de se joindre à une requête en annulation de cette instruction devant le Conseil d'Etat qui était menée entre autres par le service de santé mentale Ulysse à Bruxelles, le CIRE et la Ligue Bruxelloise de la santé Mentale. Avec succès puisque dans le

courant du mois de février 2021, Fedasil a décidé de retirer l’instruction litigieuse et d’ouvrir un espace de concertation avec les acteurs de terrain.

Dans un autre registre, suite à l’intervention malencontreuse d’agents de police lors de prise en charge par le SAMU d’un patient accompagné par le service psy à Vielsalm, le coordinateur du CINL a interpellé le chef de corps de la Zone de Police Famenne-Ardenne et le Bourgmestre de Vielsalm. Deux réunions, plutôt fructueuses, se sont tenues dans les premiers mois de l’année 2021.

3.3. Relations avec le pouvoir subsidiant (la Région Wallonne)

Le CINL est financé à environ 90% par les pouvoirs publics : en 2020, il s’agit exclusivement de la Région Wallonne. Le coordinateur est donc régulièrement en contact avec les représentants de celle-ci, principalement les membres de l’administration mais aussi le cabinet de la Ministre compétente, notamment par le biais de rencontres organisées soit par la FdSS, soit dans le cadre de la Concertation Exil coordonnée par le CRéSaM. Le 4 mars 2020, le coordinateur a participé à une réunion en présence de la Ministre Christie Morreale, entre son Cabinet et les membres wallons de la FdSS.

Les relations avec la Région Wallonne en 2020 ont notamment concerné :

- La gestion des différentes subventions reçues pour l’accompagnement social, l’accompagnement juridique et l’accompagnement psychologique. Pour rappel, le CINL n’était agréé jusqu’en 2019 que pour la partie accompagnement juridique de sa mission ; l’accompagnement social étant financé sur base d’un appel à projets. Il a obtenu l’extension de son agrément à l’accompagnement social à partir de 2020.
- La préparation des dossiers justificatifs et les contacts avec l’administration lors du contrôle des subventions.
- La réponse aux demandes d’informations envoyées par l’administration.
- Gestion des subventions APE qui nécessite l’envoi mensuel de documents et la rédaction d’un rapport annuel. A noter que 2021 sera la dernière année avec cette forme de subvention APE. Une réforme est en cours qui devrait être mise en œuvre dès le 1^{er} janvier 2022.
- Via la FdSS, le CINL participe aux réflexions du secteur de l’intégration sur les différents éléments de la politique régionale. Une attention à la situation des personnes sans-papiers en Wallonie a notamment été mise sur la table.

3.4. Relation avec les centres régionaux d’Intégration

Le coordinateur du CINL est en contact fréquent avec les deux centres régionaux d’intégration (le CRI) sur le territoire desquels le CINL est actif, à savoir le CRILUX pour la Province de Luxembourg et le CAI-Namur pour Namur. Les CRI ont notamment un rôle de coordination des initiatives en matière d’intégration. Signalons quelques espaces où cette relation s’incarne :

- Les conseils d'administration et assemblées générales du CRILUX et du CAI dont le CINL est membre.
- Les plateformes sociojuridiques animées par chacun des CRI.
- Avec le CRILUX, la participation à un appel d'offres pour une formation en droit des étrangers, et la co-organisation de formations sur différentes dimensions de ce que vit le public étranger à destination de travailleurs psychosociaux de la province.
- La réflexion autour de la réalité des migrants en transit et la participation à des séances d'information aux collectifs citoyens qui s'impliquent dans cette réalité.

3.5. Relation avec la FdSS

Le CINL est membre de la Fédération des Services Sociaux et à ce titre le coordinateur participe aux travaux de différents groupes mis sur pied par la FdSS :

- L'Assemblée Générale des membres
- L'inter-centres wallon qui rassemble tous les membres wallons de la fdSS pour échanger sur les défis du moment et faire le point sur différentes questions, notamment en vue d'interpeler les autorités (administration et cabinets politiques). Fin 2020, une réflexion a été menée à la « faveur » de la crise sanitaire sur les modalités des permanences que doivent tenir les Centres de Service Sociaux (CSS). Cela a débouché en 2021 sur la reconnaissance que ces heures de permanence peuvent se tenir aussi sur rendez-vous.
- L'inter-centres des membres ILI (Initiatives Locales d'Intégration) qui permet aux membres concernés de partager leurs questions et de travailler sur la révision du décret et de ses arrêtés d'application. En 2020, on a notamment travaillé sur la révision des compétences des travailleurs affectés à la mission d'accompagnement juridique spécialisé en droit des étrangers ; afin de permettre que des non-juristes qui ont une expérience approfondie de ces questions puissent être reconnus.
- Le groupe de travail Opale (cf. partie sur le service d'accompagnement sociojuridique : Opale est le système d'encodage des dossiers des bénéficiaires).

3.6. Relations avec d'autres partenaires

On peut encore nommer quelques autres partenaires importants avec lequel le coordinateur du CINL est en relation fréquente :

- Action Vivre Ensemble :
 - Introduction de dossiers de financement dans le cadre de l'Appel à projets que lance chaque année cette association qui collecte des fonds en vue de soutenir les projets qui luttent contre l'exclusion et la pauvreté.
 - En 2020, le coordinateur a aussi participé à une après-midi d'échanges fin-mai entre différents acteurs de la lutte contre la pauvreté de la région de Marche-en-Famenne et le

18 octobre a participé à un ciné-débat au Cinéma de Marche-en-Famenne après la projection du film « Fortuna » qui raconte le parcours d'une jeune migrante éthiopienne dans un monastère en Suisse.

- Caritas-Secours : le partenariat permet au CINL de récolter des dons avec possibilité de déduction fiscale.
- La COLUXAM (Coalition Luxembourgeoise pour l'Asile et les Migrations : cf. supra dans la section sur le service sociojuridique) : le coordinateur participe au bureau de cette coalition associative.
- Le CIRE (Coordination et Initiatives pour Réfugiés et Etrangers) : le CIRE rassemble pas mal d'acteurs associatifs et syndicaux et est, du côté francophone, l'interlocuteur privilégié des autorités en ce qui concerne les politiques migratoires. Le CINL est membre du CIRE et le coordinateur participe régulièrement aux réunions du conseil d'administration autour de différentes questions politiques. En 2020, le CINL a également été en contact avec le CIRE pour réfléchir à la participation à la mise en œuvre à Namur ou en Province de Luxembourg d'une structure d'accueil pour demandeurs de protection internationale avec une vulnérabilité particulière.
- Le Sétis wallon, qui est l'organisme officiel d'interprétariat en milieu social en Wallonie
- L'UCM qui est le secrétariat social du CINL. En 2020, un nouveau contrat plus avantageux pour le CINL a été conclu.