



bpost

PB-PP | B-92730  
BELGIE(N) - BELGIQUE

# Action Réfugiés

Périodique trimestriel n° 169 - 1<sup>er</sup> trimestre 2021  
Bureau de dépôt - Liège x - P202 391

Édité par l'Aide aux Personnes Déplacées asbl  
Rue Jean d'Outremeuse, 93 - 4020 Liège  
Fondée par Dominique Pire (+) Prix Nobel de la Paix 1958

## ÉDITO

Vous trouverez dans ce numéro un article rédigé par Marina Ruiz qui témoigne avec beaucoup de spontanéité des « *petites bulles de bonheur* » qui lui donnent du cœur à l'ouvrage. Le cœur à l'ouvrage... une formulation gentiment désuète qu'elle ne m'autoriserait sans doute pas à lui attribuer mais une expression qui cependant fait écho à la question des émotions dans le travail social dont nous parlait Giusi Ferrante il y a six mois. Rappelez-vous, « *C'est en se laissant affecter par la souffrance de l'usager* » nous expliquait-elle, « *que surgit le désir de transcender ensemble les difficultés.* »...

Marina et Giusi ne sont pas les seules à s'être exprimées dernièrement sur l'importance d'une relation de qualité en travail social. Nous ne nous sommes pas concertées mais sans doute sommes-nous plus que jamais sensibles en cette période troublée à toutes les évolutions qui menacent ce qui nous tient à cœur.

La qualité de la relation. Jamais autant étudiée, jamais autant malmenée. On l'a souvent répété, alors que les métiers du social continuent de se professionnaliser, notamment grâce aux progrès des sciences sociales, de plus en plus de professionnels sont amenés à s'éloigner des usagers pour répondre aux missions, notamment de contrôle, qui leur sont assignées.

Une nouvelle menace fait son apparition au grand jour à l'occasion de cette épidémie : la digitalisation des contacts. Nous sommes bien-sûr conscients de la nécessité de limiter les face à face pour sauver des vies mais qui peut croire que tous les nouveaux protocoles mis en place actuellement disparaîtront avec la levée des restrictions ?

Nous sommes aujourd'hui tous affectés par la fragilisation de notre vie sociale. Nous disposons quasi tous, pourtant, de multiples outils de communication qui nous permettent de rester en lien avec nos proches. Mais les « *apéros-skype* » qui égayaient notre printemps ensoleillé ne séduisent plus personne. Nous sommes humains et au-delà des besoins en échange d'informations, c'est de la magie qui se dégage des relations authentiques dont nous sommes en manque.

Alors, imaginez ce que ressentent les plus isolés, les plus vulnérables d'entre nous ? Ceux à qui les CPAS envoient les formulaires en disant « *Vous les remplirez bien. Au besoin, vous trouverez bien un service social ouvert.* »... Outre la colère que suscite chez nous cette attitude (nous pouvons mettre notre santé en danger pour permettre au CPAS de garder porte close !) on peut se demander, dans un tel contexte, comment les travailleurs sociaux de nos grosses institutions pourraient encore trouver le moyen de « *se laisser affecter par la souffrance de l'usager* » ?

La période actuelle constitue pour beaucoup de décideurs un laboratoire *in vivo* de la manière de structurer les organisations. Il est inquiétant d'entendre ça et là que la pandémie permet d'accélérer la mise en œuvre de « *nécessaires* » réformes. Mais de quoi parle-t-on si ce n'est d'avancer toujours plus rapidement vers la digitalisation de nos interactions ? Un processus qui permet de réduire les coûts mais également de tenir les hommes, les femmes et leurs problèmes à distance ?

La période actuelle rapproche les services associatifs de leurs usagers. En restant largement accessibles, nos services se confrontent eux-mêmes au fossé qui se creuse entre les personnes en difficulté et les institutions. Nous faisons nous-même l'expérience du découragement et parfois de l'impuissance. Trop de difficultés deviennent des problèmes faute de répondant.

Soyons clairs, nous ne sommes pas rétifs aux outils qui font gagner du temps et limitent les risques d'erreurs. Mais ce que nous rappelle Marina, c'est que ce sont nos relations qui nourrissent notre équilibre et nous permettent de vivre harmonieusement en société. Ce sont les petits moments de bonheur partagés qui permettent d'asseoir une relation de confiance et d'avancer, quel que soit l'objectif que l'on se fixe. Il s'agirait surtout de ne pas l'oublier...

## CES PETITES BULLES DE BONHEUR QUI NOUS MOTIVENT

### « Nous faisons un bien beau métier »

C'est régulièrement en ces termes que mes collègues et moi poncturons une anecdote ou une situation « étrange » que nous avons eue à gérer, à vivre, à subir, à observer...

C'est du second degré sur fond humoristique teinté d'une pointe d'irritation parfois... mais pas que...

Je me propose donc de croquer quelques histoires que j'ai rencontrées récemment sur fond de bilan plus « personnel » ...

Il y a 37 ans, toute fraîchement diplômée de l'école sociale, et en recherche d'emploi, je décidais de proposer mes services en tant que bénévole chez « les voisins » ...

Les « voisins », pour moi qui sortais de 2 ans de stage au SEF (Service d'Entraide Familiale), c'était donc l'Aide aux Personnes Déplacées (les 2 associations étant voisines rue du Marché à Huy).

Durant ces 2 années, j'avais côtoyé quotidiennement l'équipe de l'APD et j'ai eu envie d'en savoir un peu plus sur son travail.

Fille de réfugiés espagnols, je suis née ici et depuis toujours j'ai un pied dans la « barque » espagnole et l'autre dans la « barque » belge... « Embarquée » de telle sorte qu'il était « tout naturel » que je m'intéresse à l'action menée par l'Aide aux Personnes Déplacées.

37 ans plus tard, j'y suis toujours (en tant que professionnelle et non plus comme bénévole) enrichie d'une multiculturalité plus large puisque le père de mes enfants est d'origine irannienne et moi belge « par option »...

Sans doute suis-je la preuve « qu'on n'échappe pas à son histoire » !

Au cours de ce qu'on peut désormais appeler « ma longue carrière », j'ai été confrontée à bien des défis tant personnels que professionnels. Ce qui ne va pas sans quelques remises en question, divers débats de

valeurs et une réflexion de fond sur mon engagement ou ma militance.

Je crois que je ne suis pas la seule au sein de l'équipe sociale à cheminer de la sorte...

Il y aurait de quoi remplir des pages et des pages d'analyse sur l'état de la politique d'asile en Belgique et de ce que cela suppose au quotidien, de mes coups de gueule, de mes coups de blues...

Pour l'heure, j'ai choisi de proposer un arrêt sur images illustrant des situations rencontrées récemment dans le cadre d'un projet bien précis.

Depuis plus de 15 ans nous recevons des demandeurs d'asile dans le cadre de la Convention CIRE.

Mais cela fait maintenant 2 ans que, personnellement, je gère ce projet qui s'adresse à des personnes vulnérables en raison de leur état de santé (physique et/ ou psychologique) ou de l'état de santé d'un membre de leur famille/couple et qui, de ce fait, ne peuvent vivre dans un centre communautaire.

Nous avons donc en accueil des personnes malades physiquement mais aussi psychologiquement (voire avec un souci psychiatrique).

J'ai coutume de dire que ce travail implique que je m'occupe de tout, de l'achat de la brosse de WC jusqu'à la procédure d'asile...

Même si la formule a de quoi surprendre, c'est pourtant bien de cela qu'il s'agit car organiser un nouvel accueil suppose de prévoir un tas de choses allant de l'équipement du logement (selon les critères d'un cahier des charges très précis de Fedasil) que de veiller à faire le lien avec le centre de départ et l'arrivée chez nous. Ce qui ne va pas sans surprises...

Par exemple, c'est accueillir en plein confinement dur un jeune homme sortant de 3 semaines de soins intensifs au CHU, habillé en tout et pour tout de sa chemise d'hôpital et de son manteau (mais où sont donc



passés vos effets personnels cher Monsieur ?).

Ou attendre des heures à la gare une dame venant (seule en train) du centre d'accueil où elle avait vécu quelques mois. La voir arriver sans autre bagage que son sac à main et des pantoufles aux pieds (personne n'avait jugé utile de l'accompagner avec ses effets). Or, nous étions en décembre et il faisait froid...

Ou découvrir avec stupéfaction que cette autre famille est en grande souffrance psychologique car les 2 enfants sont profondément autistes et ingérables au quotidien...

Et donc, dans ces cas, il faut d'abord parer au plus pressé : retrouver les effets de Monsieur sorti de l'hôpital, s'étonner un « peu » de la légèreté avec laquelle le centre s'est « débarrassé » d'une de ses résidentes (perturbée et perturbante), sécuriser les fenêtres pour éviter que les ados autistes ne jettent tout et n'importe quoi par la fenêtre de leur nouveau logement...

Et ensuite, veiller à enclencher les démarches administratives urgentes (changement de domicile, prise de rendez-vous à la commune, etc.), tenter d'expliquer les nouvelles règles de vie... bien souvent avec l'aide d'interprètes ou avec la créativité qui peut être la mienne pour me faire comprendre. Mais aussi veiller à mettre en place l'encadrement médico-psy nécessaire... et surtout tenter de créer un

lien de confiance pour démarrer une aventure humaine qui va durer plus ou moins longtemps selon les cas...

Tout au long de la prise en charge, il s'agit de « garder un œil » sur l'avancement de la procédure d'asile afin de s'assurer que les personnes sont toujours dans les critères de la « loi accueil » et que notre prise en charge peut continuer.

C'est bien sûr travailler en équipe notamment avec mon collègue Andrey « Monsieur Tout Faire », comme certains résidents le surnomment, et veiller ensemble à ce que tout roule dans les logements (chauffage, sanitaire, normes de sécurité, menus travaux, respect des lieux etc.).

C'est aussi gérer les comptes en collaboration avec mes collègues de la comptabilité et de l'administration car nous sommes amenées à fournir

l'aide sociale financière qui revient aux résidents pour leur permettre de vivre en toute autonomie.

Et n'oublions pas les contacts plus ou moins réguliers avec les propriétaires des logements que nous louons pour les besoins de la cause.

En ce qui me concerne, je gère pour l'instant 10 logements. Actuellement, 7 sont occupés par 13 personnes âgées entre 4 mois et 86 ans venant de 6 pays différents, de 4 continents et parlant 4 ou 5 langues différentes...

Une joyeuse diversité qui n'est pas forcément aisée à gérer au quotidien... Merci les amis et connaissances qui acceptent de traduire à la demande, merci les applis de traduction sur les smartphones...

Et pas merci du tout à cette crise sanitaire qui complique tout à outrance (que ce soit au quotidien dans notre travail social ou plus spécifiquement dans le cadre de ce projet).

Nous sommes toutes et tous embarquées dans cette folie inédite que provoque ce méchant virus. Mais quand en plus nous sommes confrontés à des personnes en grande souffrance psy, c'est vraiment lourd.

Et donc, comme je le titrais, j'ai la conviction de faire un bien beau métier... même si c'est aussi souvent synonyme de lourdeurs administratives et juridiques hyper complexes, tout comme des réalités de vies douloureuses baignant dans des enjeux culturels et politiques qui nous dépassent.

Pourtant tout n'est pas « noir ou blanc », encore moins « rose bonbon », mais au milieu de tout ce fatras, il y a aussi de jolis moments, des petites bulles de bonheur, des regards qui touchent et au final me confortent dans le fait que « oui je fais ... quand même... un beau métier... » lorsque :

- Saïda qui vient d'arriver (mi-décembre) avec son tout petit bébé, offre une peluche à Sarah la petite

voisine du dessous qui pleure fort car elle ne sait pas communiquer autrement en raison du très lourd handicap dont elle souffre. Et la magie opère : les parents de Sarah (aussi dans ce projet) et Saïda sympathisent immédiatement et, depuis, se rendent de menus services ;

- Isabel me demande de l'accompagner chez son médecin pour traduire de l'espagnol au français et que nous nous lançons des regards complices et amusés à observer ce médecin pour le moins original, ou quand elle parle de son mari en l'appelant par ses initiales J.J. comme si c'était un espion tout droit sorti d'un film de James Bond ;

- Mandana et moi partageons le délicieux repas qu'elle a préparé et que je tente de parler quelques mots de persan avec elle : ce qui la fait rire mais qui la touche aussi ;

- Malgré une vie d'enfer, une famille avec 2 ados sévèrement autistes me dit toute sa reconnaissance d'avoir parcouru un bout de chemin avec eux ce qui leur a permis de reconsidérer leur projet migratoire et de décider de rentrer au pays tout en ayant pu faire le tour des « possibles » et des « impossibles » en Belgique ;

- Timour et Hannah, les parents de la petite Sarah (citée plus haut), malgré un séjour très précaire et un quotidien infernal, sont prêts à aider leur nouvelle voisine, ou quiconque avec un sourire, une gentillesse et une humilité qui forcent le respect et l'admiration...

Alors, oui ces petites bulles de bonheur sont des réponses aux moments de lassitude, de « déprime professionnelle », de colère face aux absurdités, aux injustices et aux incohérences auxquelles nous sommes confrontés quotidiennement.

Il y a ces enfants, ces femmes et ces hommes qui croisent notre route pour le meilleur et pour le pire...

Le pire car pour certains d'entre eux, cet accueil organisé par l'Etat se ter-



Merci à Nathalie Franckx (Mamzelle Maxime) pour cette petite bulle d'amitié.



minera sans papier, sans solution autre que la clandestinité ou le retour dans le pays qu'ils ont fui (refus de statut de réfugié, refus de régularisation...). Certains ne gagneront pas la bataille contre la maladie grave contre laquelle ils luttent (ou ont lutté) et décèdent seuls loin des leurs... Mais aussi parfois pour le meilleur quand enfin une réponse positive arrivera et qu'une porte s'ouvrira sur un droit de séjour et l'opportunité de poser enfin ses valises ici.

Ce n'est pas forcément facile non plus pour nous de partager ces moments difficiles et douloureux...

Alors que dire, que faire, que penser ? Peut être juste (dans le meilleur des cas) espérer que ces petites bulles partagées soient autant de lumières à garder quelque part au fond de soi pour continuer la route...

Bien souvent, lorsque nous allons à la rencontre des gens, nous touchons de plus près le désespoir qui les a amenés à quitter leur terre dans l'espoir (vite déçu) de trouver un peu de paix et d'espoir ici...

Ces moments de « petits bonheurs » sont vitaux et nous honorent les un(e)s et les autres dans ce fatras de mort et de désespoir qui me fait rougir au nom de la société dans laquelle je vis et qui malmène à ce point mes valeurs et mes espoirs.

Nous faisons décidément un bien beau métier et c'est ce qui nous anime pour continuer...

■ Marina Ruiz Alcedo

## SIÈGE SOCIAL

Aide aux Personnes Déplacées  
Rue Jean d'Outremeuse, 93/1  
4020 Liège

Tél. 04/342 06 02

E-mail : [administration@apdasbl.be](mailto:administration@apdasbl.be)

[www.aideauxpersonnesdeplacees.be](http://www.aideauxpersonnesdeplacees.be)

## NUMÉROS DES COMPTES :

### en Belgique

Aide aux Personnes Déplacées  
Rue Jean d'Outremeuse, 93/1  
4020 Liège

#### Banque de la Poste

IBAN : BE41 0000 0756 7010

BIC : BPOTBEB1

### en France

Aide aux Personnes Déplacées  
Chemin Rouge de Fontaine  
59650 Villeneuve d'Ascq

#### Crédit du Nord-Lille 2906-113342-2

FR76 3007 6029 0611 3342 0020 086

BIC : NORDFRPP

### au Grand-Duché du Luxembourg

Aide aux Personnes Déplacées

#### Compte C.C.E. Luxembourg 1000/1457/2

IBAN : LU58 0019 1000 1457 2000

BIC : BCEELULL

### En Grande Bretagne

Father Pire Fund

Camberwell Branch (206651)

P.O. BOX 270

#### London SE 154 RD - A/C 50361976

IBAN : GB55 BARC 2066 5150 3619 76

SWIFT BIC : BARCGB22

## Formulaire d'ordre permanent

À compléter, signer et remettre à votre banque.

Je soussigné :

Nom : .....

Prénom : .....

Rue : .....

Numéro : ..... Boîte : ..... Code postal : ..... Localité : .....

IBAN :     -     -     -

souhaite soutenir les activités de l'association Aide aux Personnes Déplacées et prie mon organisme bancaire de verser mensuellement par le débit de mon compte la somme de

10 euros -  20 euros -  ..... (montant au choix).

à partir de la date suivante : ...../...../.....

Les dons peuvent être effectués sur le compte de :

AIDE AUX PERSONNES DEPLACEES

93, rue Jean d'outremeuse - 4020 Liège

IBAN : BE41 0000 0756 7010 - BIC : BPOTBEB1

avec en communication : "don par ordre permanent".

Date : ...../...../.....

Je reste libre d'interrompre ces versements à tout moment.

Signature :

## SOUTENEZ-NOUS

Faites un don  
ou permettez-nous  
de mieux planifier  
nos actions  
en optant pour  
un ordre permanent.

Tout don supérieur ou égal à 40 € (au total sur l'année), versé sur un compte en Belgique, donne droit à une exonération fiscale. Une attestations fiscale vous sera envoyée l'année suivante. ;

Vos nom et adresse ne seront jamais communiqués à des tiers. Comme le précise la loi sur la protection de la vie privée, vous pouvez à tout moment avoir accès aux informations vous concernant.