

# Action Réfugiés

Périodique trimestriel n° 176 - 4<sup>ème</sup> trimestre 2022  
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

## ÉDITORIAL

Lelita me rappelle qu'il est urgent que nous rédigeons le prochain « Action Réfugiés ». De quoi parler ? De belles expériences ? De ce lien magnifique entre une jeune fille « sans-papiers » et une bénévole en fin de vie ? La première amène de la fraîcheur dans la vie de la seconde qui, en retour, l'aide à perfectionner son français et l'initie à la poésie. Une belle rencontre. Qui donne du souffle à la première, intimidée par le vaste monde qu'elle hésite à habiter et qui adoucit le quotidien de la seconde, amenée à quitter ce monde plus tôt qu'elle ne l'aurait souhaité.

Parler de cet ancien MENA (Mineur Étranger Non-Accompagné) dont on avait publié le témoignage en

2017, aujourd'hui étudiant dans l'enseignement supérieur et qui, lui aussi, doit beaucoup à cette discrète bénévole ? Un soir, nous lui rendons visite ensemble. Elle ne sort plus qu'au bras de son kiné. Au moment de partir, il lui dit : « *Madame, vendredi je viendrai à 5 heures et nous irons marcher au bord de la Meuse* ».

Ou encore de cette amitié improbable entre un ex-MENA afghan et le propriétaire de son logement ? Le garçon filait un mauvais coton quand je l'ai rencontré. À 14 ans, il avait pris le chemin de l'exil pour échapper aux Talibans. Il avait suivi les grands à travers l'Iran (pas tendre à l'égard des illégaux afghans), la Turquie et il avait affronté la traversée. Celle qui engloutit tant d'espoirs. De l'autre côté, la vie avait été dure. La jungle de Calais. Sa boue, pendant des mois... Une blessure, en tentant de passer en Angleterre. La Belgique, finalement, un peu par hasard, en suivant un pote. Des papiers obtenus sans trop de difficultés mais une adolescence chaotique. Et finalement, à la dernière minute, l'idée de se faire rejoindre par sa famille,

chose extrêmement compliquée à mettre en œuvre, mais finalement concrétisée après plus de deux ans d'efforts. Quand j'entends qu'un propriétaire a une maison à mettre à disposition d'une famille, j'hésite. Je le connais mon coco, je le trouve très courageux mais puis-je lui faire entièrement confiance ? Je les mets finalement en contact. Pari réussi. Ils caressent même l'idée de monter ensemble un projet artistique.

Je pourrais vous raconter beaucoup de belles histoires. Mais je n'ai envie ni de vous émerveiller ni de vous apitoyer. La réalité a plusieurs visages. Ce que j'aimerais partager avec vous, c'est ce que l'évolution de mon travail dit de la marche du monde. Parce que le monde marche. Il court même, comme un poulet sans tête, sans direction apparente. Du terrain social, on voit bien les embouteillages et voies sans issue dans lesquelles nos sociétés post-modernes s'engagent. En témoigner, participer aux débats, c'est contribuer à essayer de reprendre le contrôle de nos existences, à ramener davantage de sens dans nos projets de société, faire reculer le spectre des totalitarismes en tout genre...



# QUAND L'EXCÈS DE PROCÉDURES CREUSE LA FRACTURE SOCIALE

**Échange entre Lelita Pineiro Perez et Anne-Françoise Bastin**

**Lelita :** En entendant récemment Céline Nieuwenhuis (Secrétaire générale de la Fédération des Services Sociaux) évoquer sur les ondes la fatigue des travailleurs sociaux et expliquer que le malaise est de nature à entraîner un rejet des usagers, j'ai trouvé qu'elle faisait écho aux commentaires que j'entends, à l'heure du repas, après vos permanences sociales...

**Anne-Françoise :** Céline évoquait surtout la précarisation qui atteint des pans entiers de la population et le basculement qui s'amorce. Au service social on voit bien les problèmes. La crise énergétique nous tombe dessus brutalement et, si les usagers des services sociaux en sont les premiers impactés, on sent tous bien que nos vies vont changer. On craint qu'elles ne « se contractent », qu'elles s'appauvrissent... Un peu partout, des partis d'extrême-droite tirent avantage des incertitudes. L'époque est peu enthousiasmante.

**Les Politiques ne sont pas au rendez-vous de l'histoire ?**

Ils restent en défaut de nous proposer un récit qui nous porterait, qui nous dynamiserait, nous mettrait en mouvement. Sans doute sont-ils eux-mêmes tétanisés par l'ampleur des changements à opérer, d'autant que des changements profonds s'imposent à une échelle qui n'est pas la leur. Mais ne soyons pas trop indulgents. Ils disposent de nombreux leviers d'action pour intervenir sur des dynamiques qui altèrent la relation entre la population et ceux qu'on appelle couramment « les élites ».

Je travaille ici depuis plus de trente ans et je peux témoigner du fait que tout se complexifie à une vitesse galopante. La machine devient obèse. Les gens tombent entre les mailles du filet, certes parce qu'ils manquent d'argent mais aussi parce que l'on implémente des tas de procédures qui les dé-

passent. Comment rester arrimé à une société de plus en plus évanescence ?

**Les gens tâtonnent dans le brouillard ?**

Dans une purée de pois. Je ne peux parler que de ce que je connais mais, que l'on évoque les problèmes d'urbanisme, de fiscalité, de remboursement des soins de santé..., tout se complexifie à outrance. En matière de droit des étrangers, on bat des records. Pour lutter contre l'immigration, le législateur s'est montré très fécond. De nombreuses dispositions sont venues porter atteinte aux droits fondamentaux, amenant les juges à produire une jurisprudence foisonnante à laquelle l'administration se soumet ou ne se soumet pas. Comment l'Érythréen qui fuit la dictature de son pays pourrait-il y trouver son chemin ?



**Rendre cette réalité intelligible fait partie de vos missions, non ?**

On s'y attache. L'équipe, qui est composée de travailleurs sociaux, fait beaucoup d'efforts pour se former en droit. Mais faire comprendre aux intéressés tous les enjeux de leur situation n'est pas facile. Les gens sont amenés à faire des choix stratégiques sans que nous ne puissions toujours leur dire quelles en seront les conséquences. Parlons de regroupement familial : les familles des MENA qui reçoivent une protection n'ont généralement que des délais très courts pour introduire les demandes de visa. Que leur conseiller ? D'essayer,

coûte que coûte, d'introduire les demandes dans les délais ou bien d'essayer de faire valoir les circonstances qui ont rendu la chose impossible ? Beaucoup nous demandent de trancher : « *Je dis quoi à ma famille ?* » C'est extrêmement inconfortable pour les travailleurs.

**Je vous entends également beaucoup pester sur la digitalisation des procédures...**

La digitalisation énerve d'autant plus les professionnels qu'ils ont l'impression qu'il n'y a plus grand monde derrière les téléphones ; que les employés sont tous « planqués » derrière leur écran ; que si vous posez trois questions, vous recevrez au mieux une réponse à la première...

**Les organisations se planquent ?**

C'est ce que ressentent les travailleurs sociaux, tous secteurs confondus. La succession des catastrophes fait grossir la masse des personnes qui tombent dans la précarité. Se cachant derrière de fallacieux arguments d'efficacité, nombre d'organismes gèrent leur inaccessibilité. Des travailleurs sociaux, s'indignant de voir leurs permanences se remplir de personnes qui ne parviennent pas à contacter la mutuelle, la banque, le CPAS, un syndicat ou un service public, se sont d'ailleurs constitués en collectif pour dénoncer les dérives de la digitalisation. Ils se sont donnés pour nom « *Travail social en lutte* ».

Pourtant, les services à l'initiative de la démarche ont la chance de ne pas connaître les énormes difficultés que nous rencontrons dans les procédures qui concernent les étrangers, en particulier les procédures de regroupement familial.

**Qu'est-ce qui est si difficile dans ces dossiers ?**

Rassembler les documents exigés tout d'abord. Dans un certain nombre de cas (Afghanistan, Somalie), la Belgique

ne reconnaissant pas les autorités qui les émettent, les documents seront écartés. Courir après des papiers sans valeur coûte beaucoup d'argent. Après, il faut introduire formellement la demande. Le formulaire à remplir en ligne est conçu de telle manière qu'il est impossible pour le demandeur de le remplir en toute autonomie. Les quelques services sociaux qui ont les compétences nécessaires pour assister les réfugiés dans ces démarches passent des heures à remplir des formulaires ! Mais ce qui m'apparaît le plus critiquable, c'est le recours à des sociétés privées pour enregistrer les demandes. Des conventions ont été signées avec des « partenaires externalisés ». Les ambassades ne voient plus les demandeurs.

Dans certains pays, pour réussir à obtenir un rendez-vous, nous devons nous connecter d'innombrables fois et prépayer, en ligne, les frais de service de cette société. Parfois, cela ne peut se faire qu'à partir d'une plate-forme de paiement locale. J'ai voulu un jour aller jusqu'au bout de la prise de rendez-vous avec un jeune afghan dont la famille se trouvait en Iran, et je me suis retrouvée sur une plateforme en persan !

Après un parcours fait de sauts d'obstacles, il arrive que des demandeurs soient éconduits sous prétexte qu'il leur manquerait des documents. Dernièrement, alors que la maman d'un enfant belge tentait d'introduire une demande de visa pour accompagner l'enfant en Belgique, la personne qui l'a reçue lui a déconseillé de payer les frais de visa, affirmant que le dossier était incomplet. À peine sortie du bureau, elle m'appelle et je comprends immédiatement que les documents réclamés renvoient à une demande d'une autre catégorie. Jamais l'employé n'a cependant daigné prendre le téléphone que la demandeuse lui tendait pour que je puisse rectifier la méprise. La maman a dû refaire plusieurs heures de route pour retourner au Bureau visa.

**Je vous entends également beaucoup parler des problèmes que pose l'accès à ces bureaux situés dans des pays qui ne sont pas toujours les pays d'où viennent les réfugiés.**

A l'exception des bureaux de Bagdad et d'Erbil (en Irak), ces bureaux s'établissent à côté des ambassades. La



Belgique n'a pas d'ambassade dans la plupart des pays « producteurs de réfugiés » comme l'Afghanistan, le Soudan, la Syrie, l'Érythrée, la Somalie... Les ressortissants de ces pays doivent réussir à traverser une frontière pour accéder à un Bureau visa.

**On parle de pays où la corruption sévit...**

Absolument. Toutes les difficultés ne sont pas imputables à l'attitude rigide de la Belgique. Les passeports émis par les Talibans, par exemple, ne sont pas reconnus par la Belgique mais sont indispensables pour demander le visa pakistanais (la demande s'introduit à Islamabad) et monter dans un avion. Un passeport, ça se monnaie donc cher. On parle de mille dollars pour l'instant. Par personne bien entendu ! Quand on connaît la taille des familles afghanes, ça donne le tournis. Après, il faut des visas pour le Pakistan. La voie officielle à 9 dollars, ça ne marche pas. Il faut donc se débrouiller pour les acheter autrement. Des gens ont développé un business à la frontière. Les prix varient en fonction du moment, de l'interlocuteur, du temps d'attente (certains piétinent une semaine sur place !), de la durée de validité du visa. Quoi qu'il en soit, on parle toujours de sommes proches de mille dollars par personne.

**C'est exorbitant au regard du salaire moyen en Afghanistan...**

J'accompagne pour l'instant un jeune garçon qui cherche à se faire rejoindre par ses parents et son jeune frère. Après avoir examiné les demandes, l'Office des Étrangers réclame de nouveaux certificats médicaux (le papa est atteint d'une maladie non contagieuse mais transmissible). Comme la Belgique n'a plus de médecin agréé à Kaboul, ils doivent retourner à Islamabad. En fonction des résultats, l'Office des Étrangers décidera soit de refuser les visas, soit de proposer aux intéressés de se sou-

mettre à des tests ADN. Tests qui leur imposeront un nouveau voyage au Pakistan.

Le papa vient de décrocher un travail rémunéré à 150 dollars par mois et me dit : « Que mangera ma famille si je perds cet emploi pour retourner à Islamabad ? Je ne peux lui donner aucune garantie que les visas seront finalement délivrés.

**Comment réagis-tu à ce moment-là ?**

J'essaie de soutenir le gamin qui pleure dans mon bureau. Il a déjà investi plusieurs milliers d'Euros dans ces procédures mal parties. La chance n'est pas avec eux... Lorsque ses parents sont allés introduire les demandes l'année dernière, sa mère a été contrôlée par un policier pakistanais alors qu'elle était sortie faire quelques courses. Son visa pakistanais était en ordre mais le policier a invoqué un passeport sur le point d'expirer pour l'expulser en Afghanistan avant qu'elle n'ait pu introduire sa demande de visa. C'était quelques jours avant la prise de Kaboul par les Talibans. Elle a dû attendre d'avoir un nouveau passeport pour retourner à Islamabad. Je t'épargne les nombreuses péripéties de la famille mais après avoir dépensé beaucoup d'argent et d'énergie pour ce dossier, on se retrouve coincés. Le garçon est dévasté. Il est en 6ème secondaire, a essayé de travailler la nuit pour gagner de l'argent et se rend compte que le travail de nuit est incompatible avec les études. Que faire ?

**C'est éprouvant pour les personnes concernées mais aussi pour les travailleurs sociaux...**

Je reçois des mineurs seuls ou des « tout juste majeurs » qui ont l'âge de mes enfants et je suis abasourdie par ce qu'ils ont à porter. Comment font ceux qui n'ont personne pour les assister ? Dans ce dossier, à cause du Covid, les parents n'ont pas pu se mettre en route immédiatement. La frontière entre l'Afghanistan et le Pakistan était fermée. J'ai dû documenter cette réalité. J'ai fait des tas de captures d'écran pour prouver que le système de rendez-vous en ligne du « bureau visa » d'Islamabad ne proposait aucune plage disponible (en fait, les rendez-vous étaient vendus dans la rue !). J'ai motivé l'introduction tardive, me suis battue sans succès avec l'ambassade au sujet du



paiement d'une redevance ; j'ai demandé l'assistance du bureau de médiateur fédéral (qui m'a suivie) ; j'ai lutté (avec succès) contre l'Office des Étrangers qui contestait les circonstances exceptionnelles - pour qu'on se retrouve, au final, coincés au milieu du gué. C'est extrêmement frustrant. Les exigences qui s'expriment à l'égard de personnes qui ne cherchent qu'à faire valoir des droits fondamentaux sont démesurées. En ces temps difficiles, il est rageant de devoir mettre tant d'énergie dans des procédures qui devraient aller de soi.

**Au-delà de la question de pouvoir d'achat, veiller à ce que les exigences de l'administration soient raisonnables ?**

C'est indispensable si on veut que la population reste « affiliée » à notre société. J'ai participé récemment à « *Ce qui nous arrive* », deux journées d'études où se sont retrouvés des acteurs du secteur social, de l'éducation permanente, des syndicats... ainsi que des académiques pour réfléchir à « *Ce qui nous arrive* ». Et là j'ai vraiment pris conscience de la colère qui monte un peu partout. Tout le monde se demande : « *Mais à quoi on participe ?* ».



**Comment envisages-tu l'avenir du service social ?**

Il ne faut pas se laisser abattre. Il faut continuer à lutter, dossier après dossier. Informer car j'observe que dans la population, tout le monde ne perçoit pas les mécanismes à l'œuvre. Améliorer notre communication pour joindre nos forces à celles de tous ceux qui cherchent à stimuler la démocratie, à faire en sorte que les citoyens se réapproprient un destin commun. Et sans doute, en tant qu'organisation sociale, expérimenter de nouvelles pratiques.

Le Gouvernement wallon vient de nous en donner l'occasion. La Région, souhaitant mettre en place un nouveau dispositif d'aide et de soutien à l'accompagnement des familles monoparentales, s'est tournée vers la Fédération des Services Sociaux et vers les Centres de service social tant autonomes (dont nous

faisons partie) que mutuellistes pour apporter une réponse aux besoins spécifiques des familles monoparentales. Le secteur a proposé au Cabinet de l'Action Sociale l'expérimentation d'un projet de développement communautaire. La proposition a été acceptée.

**Une méthode qui implique davantage les bénéficiaires dans l'action ?**

Nous allons identifier avec la population des problèmes qui sont de nature collective et imaginer avec elle des solutions collectives. L'idée est d'amener les participants à devenir eux-mêmes producteurs de réponses à leurs problèmes. Il ne s'agit pas ici de « faire pour la population » mais de « faire avec elle » et de tenter de retisser du lien entre le terrain et les décideurs.

Le dispositif repose sur 19 travailleurs sociaux qui vont travailler en étroite collaboration (l'Aide aux Personnes Déplacées vient d'engager un nouvel assistant social) ainsi que sur un « Centre d'appui » constitué d'une coordinatrice du projet, d'un juriste, d'un psychologue et d'une chercheuse. Cette dernière observera le dispositif, suivra les problématiques en lien avec les familles monoparentales et rédigera des recommandations. La méthodologie a une dimension politique évidente. Le projet ayant été pensé en synergie avec l'administration et le Cabinet, on peut espérer que les rapports ne dormiront pas au fond d'un tiroir.

**S'agit-il là d'une tentative de réorientation de l'action du service social ?**

Il reste indispensable de seconder des individus et des familles dans la défense de leurs droits individuels, mais nous allons essayer d'imprimer davantage de transformations structurelles à notre société... Suivez-nous ! On vous en reparlera dans un prochain numéro !

**MERCI POUR VOTRE FIDÉLITÉ ET POUR VOTRE SOUTIEN !**

**BE41 0000 0756 7010**



**ET NOS MEILLEURS VŒUX POUR 2023 !**



## 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 de 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

## 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** vous permettant de récupérer jusqu'à 45% du montant versé. Une attestation 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.



Avec le soutien de la

**Wallonie**