

# Action Réfugiés

Périodique trimestriel n° 177 - 1<sup>er</sup> trimestre 2023  
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

Quel est l'impact de nos actions ? Voilà bien une question qui taraude les travailleurs de terrain. Quand l'opportunité nous a été donnée de nous faire accompagner par un sociologue pour mener une étude d'impact social, nous nous sommes engagés dans un processus d'évaluation des services que nous proposons et de ce que l'on appelle « notre posture professionnelle ». Les résultats ? Nous vous laissons les découvrir dans ce numéro...



## ÉVALUATION DE L'IMPACT SOCIAL DE NOS ACTIONS DE SERVICE SOCIAL ET DE FORMATION : RETOUR SUR UN PROCESSUS RICHE EN ENSEIGNEMENTS

En octobre 2020, l'antenne liégeoise de l'Aide aux Personnes Déplacées a répondu à un appel à projet du « Service Public de Wallonie - Direction de l'Économie sociale » en vue de l'obtention d'une bourse permettant la réalisation d'une étude de l'impact social de son action auprès du public migrant. Dans une optique d'amélioration et de valorisation du travail réalisé au sein du service social et du service formation, cet appel à projet représentait pour l'asbl l'opportunité de réaliser, durant deux ans, une évaluation construite et réfléchie en bénéficiant de l'accompagnement et du soutien méthodologique de sociologues professionnels des questions évaluatives dans le champ de l'Économie sociale.

Qu'entend-on exactement par le terme « impact social » ?

En simplifiant un peu, on peut dire que l'impact social représente l'ensemble des conséquences, directes ou indirectes, qui vont découler des activités d'une organisation sur ses usagers ou

bénéficiaires, mais aussi sur les personnes internes à l'organisation, les salariés ou les bénévoles et enfin, plus largement, sur la société en général...

L'Aide aux Personnes Déplacées n'est pas réellement une « entreprise d'économie sociale », quelles ont dès lors été vos motivations à entrer dans cet appel à projet ?

C'est vrai, l'APD n'est pas à proprement parlé une « entreprise d'économie sociale », mais elle répond pourtant aux principaux critères qui définissent celle-ci, comme par exemple la « finalité de services aux membres ou à la collectivité » ou encore « la primauté des personnes et du travail sur le capital ». En tant qu'association à but non lucratif, l'APD n'a, par définition, pas de finalité de profit mais bien une mission d'offre de services.

On y accompagne les personnes migrantes afin de faire valoir le respect de leurs droits, mais aussi pour lever certains freins à leur insertion, notamment socioprofessionnelle. Nous pensons

que si celle-ci se passe bien, le bénéficiaire sera autant profitable qu'il le sera à la société d'accueil. On travaille sur des aspects très différents : guidance administrative (titres de séjour, etc.), apprentissage de la langue et des codes culturels, orientation pour fluidifier le parcours de formation, etc. Dès lors, il n'est pas facile d'identifier et d'évaluer en quoi précisément le passage par notre association peut avoir une influence sur le parcours des personnes. D'où le pourquoi de cette étude...

### Qu'est ce qui a motivé votre choix de l'organisme accompagnateur, CAIPS ?

Notre équipe réfléchissait de longue date à cette question évaluative, aussi lorsque nous avons pris connaissance de l'offre d'accompagnement proposée par l'asbl CAIPS (Concertation des Ateliers d'Insertion Professionnelle et Sociale) et des caractéristiques de leur méthodologie VISES, leur pertinence par rapport à l'analyse que nous souhaitions faire de notre action s'est imposée de façon évidente.

CAIPS est une fédération regroupant différents organismes actifs dans l'insertion sociale et professionnelle. Leur atout, pour accompagner l'étude, était de combiner une bonne connaissance de notre secteur et d'avoir participé à l'expérimentation de la méthodologie VISES (Valoriser l'Impact Social de l'Entrepreneuriat Social) prônée par le SPW. Celle-ci se caractérise par un aspect co-constructif qui a permis une prise en compte très fine de notre réalité de terrain, des spécificités de notre action et de notre public de personnes migrantes. Pour nous, il était en effet très important que la parole leur soit donnée en priorité.

### L'appel à projet du SPW imposait un agenda de deux années, c'est un processus long et conséquent, quelles en ont été les grandes étapes ?

Pareille étude demande, en effet, un réel investissement en temps et aussi en moyens humains. Elle s'est structurée autour de 4 phases clés dont la progression s'est déroulée dans le sens d'une plus grande clarification des contenus qu'elle allait nous permettre d'explorer.

L'étape préliminaire a permis de baliser le champ que souhaitait inves-

tiguer l'Aide aux Personnes Déplacées au cours de ce processus d'évaluation. Au départ, nous envisagions surtout une évaluation de notre action de formation mais, très vite, en nous interrogeant sur ce qui caractérisait la spécificité du travail mené, la complémentarité de l'action du service social s'est imposée. Une première hypothèse forte était alors que l'articulation entre l'action formative et l'action de suivi social permettait un accompagnement global des bénéficiaires propice à davantage d'impact social. Aujourd'hui, avec le recul, je pense aussi qu'en filigrane à ces premiers débats touchant à des questions très concrètes, se dessinait déjà l'élément essentiel qui allait ressortir de l'étude, à savoir la philosophie de travail qui sous-tend l'ensemble de nos actions et la façon dont nous les menons.

### Étape 1 : Déroulement et résultats du processus de diagnostic

L'étape de diagnostic du processus d'évaluation de l'impact social s'est avant tout structurée autour de deux focus groupes. L'objectif y était de saisir le point de vue du public migrant et des professionnels de l'APD par rapport à la mise en œuvre des actions de formation et de suivi social, afin de déterminer une question évaluative aussi pertinente que possible. Le premier focus groupe était composé de personnes qui ont bénéficié d'un accompagnement social et/ou d'une activité de formation au sein de l'APD. Le second réunissait des membres de l'équipe du service social et de celle des formateurs en Français Langue Étrangère et citoyenneté.

Lors de chaque focus groupe, une hypothèse forte allait ainsi émerger :

- « Si chaque parcours est singulier, les participants relèvent tous, de manière transversale, l'importance d'avoir un interlocuteur de confiance dans un processus long et semé d'embûches. » David Bredart (accompagnateur CAIPS), extrait du rapport d'analyse du « focus groupe usagers »
- « Si les gestes techniques des formateurs et des travailleuses sociales diffèrent, la posture, elle, semble partagée. [...] Les professionnels ne résument pas la personne à un problème qu'elle a à régler ou à un niveau d'apprentissage qu'elle a à atteindre. Il

s'agit d'une rencontre humaine. » David Bredart, extrait du rapport d'analyse du « focus groupe travailleurs »

La question évaluative s'est donc articulée autour de ces deux hypothèses :

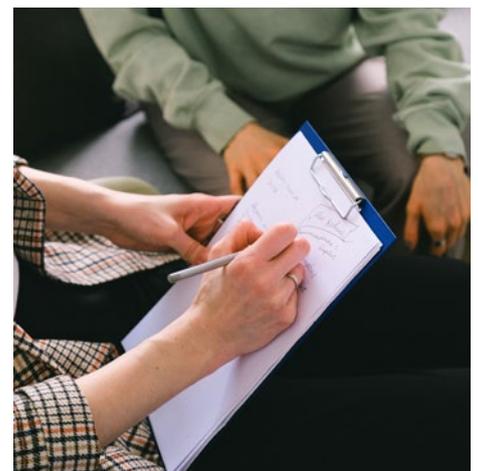
### « En quoi la posture d'accompagnement des professionnels de l'APD qui combine "expertise" et "relationnel" fluidifie-t-elle la trajectoire d'intégration des usagers ? »

### Étape 2 : La parole donnée aux usagers

D'un commun accord avec l'organisme accompagnateur, nous avons opté pour la réalisation d'une analyse sociologique qualitative plutôt que quantitative. La récolte des données s'est organisée via la tenue d'entretiens semi-directifs. L'objectif de ce choix était de garder une approche méthodologique qui permette de rester au plus proche du vécu des personnes et de leur expérience singulière.

Le choix des personnes à interviewer s'est fait sur base de critères de diversité : nationalité, sexe, âge, date d'arrivée en Belgique, titre de séjour ou non, usager des formations en français langue étrangère et/ou d'un accompagnement par le service social... L'objectif était d'obtenir une représentativité de la diversité des points de vue et non une représentativité statistique. Nous avons cessé la tenue des entretiens une fois arrivé à une forme de saturation des données, c'est-à-dire une fois que les derniers entretiens ont cessé d'apporter de nouveaux éléments thématiques.

Pouvoir rapporter dans cet article des extraits des propos récoltés auprès des usagers interviewés aurait sans doute été plus éclairant pour les



ETAPE PRÉLIMINAIRE  
questions à se poser  
avant de se lancer

ETAPE 1  
diagnostic et  
identification de la  
question évaluative

ETAPE 2  
choix et élaboration de  
l'outil de collecte des  
données et collecte

ETAPE 3  
analyse des données  
collectées et valorisa-  
tion des résultats

lecteurs que toute autre tentative d'explicitier les contenus et conclusions que cette étude a permis de mettre en lumière. Ce serait cependant totalement contraire aux règles de déontologie et de confidentialité auxquelles nous nous sommes engagés afin que les personnes interviewées se sentent les plus libres possible dans la tenue de leurs propos, qui touchent parfois à des éléments sensibles de leur trajectoire de vie.

Enfin, parallèlement à ces entretiens d'usagers, l'accompagnateur « CAIPS » a également mené des entretiens individuels plus fouillés auprès de certains membres du personnel de l'association, travailleurs de longue date ou plus récemment engagés.

### Étape 3 : Résultats et enseignements tirés en termes d'impact social

Cette étape de l'étude a été de loin la plus conséquente et la plus riche en termes de densité de travail et de contenu.

**Du côté du public accompagné**, celle-ci a mis en évidence un caractère particulièrement récurrent dans la situation à l'arrivée des personnes en Belgique et que l'on peut résumer de façon simple en termes de « **perte de repères** ». Cette dernière est à mettre en lien avec différents éléments :

- Le déracinement et le trauma lié au parcours de migration ;
- Un vécu de solitude ;
- Un manque d'information sur les procédures à remplir ;
- La barrière de la langue ;
- Les décalages culturels ;
- Un changement dans les habitudes de vie et une mise en situation d'attente ;
- Une perte de reconnaissance des savoirs et compétences acquis au pays ;
- Une perte de statut social ;
- Une réduction des perspectives

d'avenir, le sentiment de devoir « recommencer à zéro ».

À partir de ce vécu de perte de repères, l'analyse a également permis la **mise en évidence de besoins** auxquels peuvent répondre la méthode et la posture d'accompagnement qui est celle de l'APD. Celle-ci combine un accueil avant tout humain à un souci de professionnalisme qui mobilise des compétences relativement pointues, qu'elles soient relatives au Droit des étrangers pour ce qui relève du service social, à la pédagogie (andragogie) du côté des formations ou encore à une expertise par rapport à la spécificité du public migrant.

- Se sentir accueilli, considéré, « humanisé » / versus les personnes rapportent souvent avoir le sentiment d'être réduite à un numéro de dossier dans leurs contacts avec certaines institutions ;
- Pouvoir s'exprimer librement et en sécurité / vs un défaut de clarté entre le rôle d'accompagnement et celui de contrôle de certaines institutions publiques avec comme conséquence une crainte de l'usager de partager ses réalités et son histoire au risque que cela ne se retourne contre soi ;
- Se sentir compris ;
- Recevoir une information, des explications, correctes et individualisées ;
- Être guidé pour prendre des décisions éclairées ;
- Sentir l'investissement du professionnel, se sentir soutenu, encouragé et protégé.

Enfin, **l'étude a mis en évidence qu'une posture qui allie expertise et relationnel contribue activement aux impacts sociaux suivants :**

- Ressentir de l'apaisement ;
- Capacité à partager et à déposer ses difficultés (vs isolement, marginalisation) ;
- Ressentir de la motivation et de l'énergie, reprendre confiance ;

- Avoir accès à une vie sociale (entre pairs et avec des personnes d'origine belge) ;
- Avoir accès à des droits fondamentaux : santé, études, langue, juridique... ;
- Vivre de bonnes expériences de la Belgique ;
- Guérir des blessures liées au parcours de migration et au vécu au pays d'origine ;
- Gagner en autonomie et en vie privée (vs dépendance aux traducteurs professionnels ou non) ;
- Se projeter dans le futur ;
- Renégocier son identité afin de trouver un équilibre dans le nouveau contexte d'accueil.

Cela a été étayé par de nombreux extraits d'entretiens qui permettent à la fois de justifier l'interprétation des données et de comprendre la complexité et les nuances propres à chaque catégorie thématique.

**Du côté des travailleurs**, il est intéressant de constater que les éléments qui ressortent de l'analyse des propos recueillis concordent avec ce qui est valorisé et reconnu par les usagers comme leviers à l'efficacité de l'action menée à l'APD. Cependant, il est à souligner que cette implication des travailleurs dans l'exercice de leurs missions, de même que le choix d'une posture de travail qui laisse la place à l'humain peut aussi induire une charge émotionnelle conséquente et constituer une source de risque d'épuisement professionnel qu'il faut impérativement prendre en compte afin de pouvoir mieux le prévenir. Même si le personnel apprend à faire la part des choses entre ce qui dépend de la qualité de son travail, ce qui dépend de l'implication de la personne migrante dans ses démarches et ce qui dépend d'autres facteurs ou organismes tels que, par exemple, l'Office des Étrangers, le fait d'adopter une posture professionnelle d'accompagnement au plus proche des personnes en difficulté est confrontant.



En effet, tout cela est très dense. J'espère que nous n'aurons pas perdu le lecteur en route... Et, au final, quel est le bilan que vous tirez de cette étude et quelles en sont les perspectives ?

Le bilan est positif. Nous souhaitons vérifier la plus-value éventuelle de notre approche professionnelle qui se veut globale et de proximité et également tenter d'en mesurer les effets. Or, ce que nous ne pouvions jusqu'ici que présupposer a vraiment été mis en lumière par l'étude.

L'enjeu était de documenter et d'objectiver grâce à l'appui d'une méthodologie scientifiquement éprouvée, les effets de l'action que nous menons. En interne, il s'agissait de viser à l'amélioration continue de nos pratiques. En externe, il s'agissait de consolider un argumentaire nous permettant de réaffirmer au niveau politique l'importance de l'existence d'organismes tels

que l'Aide aux Personnes Déplacées qui, complémentairement aux services publics, propose une action où l'échange – conçu comme une opportunité d'enrichissement mutuel – et l'approche globale de la situation de la personne ont vraiment du sens. A fortiori, dans un contexte où la tendance s'oriente vers un « tout au numérique », sans prise en compte de la fracture numérique et où les pratiques normatives et contrôlantes se sont largement répandues.

Pour ce qui est des perspectives, **nous poursuivons actuellement l'étape de valorisation** (auprès du grand public, des institutions politiques et d'autres organismes du secteur) **de l'impact social** que cette étude nous aura permis d'identifier et à laquelle, par votre lecture, vous aurez participé. Nous vous en remercions.

■ **Aline Niessen**

## 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**

## 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 ASBL  
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 :