

# Action Réfugiés

Périodique trimestriel n° 178 - 2<sup>ème</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

Une des grandes richesses de notre équipe sociale est sa diversité. Si ce qui rassemble ces fortes personnalités, c'est leur engagement envers les étrangers et la qualité de la relation d'aide, la conception de leur travail diffère selon leur vision du monde.

Notre ancienne collègue, Giusi Ferrante avait, dans sa recherche sur le sentiment d'impuissance en service social relevé trois types d'attitudes : le combat, le soin, l'acceptation de la part de responsabilité de l'usager dans la réussite ou non des démarches entreprises (voir notre périodique n° 167).

Les connaissances administratives et juridiques et leur continuelle actualisation sont les conditions de base pour bien servir nos usagers. Tout est mis en œuvre en vue de l'aboutissement de leurs démarches – quitte à les relancer s'ils négligent des échéances ou ne viennent pas aux rendez-vous. Certains assistants sociaux mettent en valeur la responsabilité du client dans le déroulement des démarches.

Ces catégories sont bien sûr fluides ; on n'a jamais entièrement tel ou



tel profil mais bien un mélange des trois. Et chez la même personne, l'accent peut varier selon le temps et les circonstances.

Anne-Françoise, Giusi, Anne-Line, Marina, Danielle se sont déjà exprimées dans notre périodique. C'est maintenant à Gaëtane Moyen de se livrer...

Gaëtane est entrée à l'Aide aux Personnes Déplacées en 2001 après une dizaine d'années passées dans des associations d'aide à la vie quotidienne, dans un travail de

gestion d'équipe.

Chez nous, elle a tenu des permanences sociales (service généraliste), a participé à la tutelle de Mineurs Étrangers Non Accompagnés (MENA) et travaille actuellement à la Convention CIRÉ : accueil et suivi de demandeurs d'asile malades installés dans des appartements que nous louons, pendant le temps de leurs procédures. Elle travaille à mi-temps et est, par ailleurs, tutrice privée de huit MENA.

# ENTRETIEN AVEC GAËTANE

Gaëtane, comment décrirais-tu ou caractériserais-tu les différents secteurs APD où tu as travaillé ?

Au **Service Social**, on reçoit toutes sortes de demandes, venant principalement de demandeurs de protection internationale, de réfugiés reconnus, de personnes sans papiers ou de Belges (surtout des étrangers devenus Belges). Ces demandes sont très variées. À l'heure actuelle, elles sont principalement centrées sur des domaines spécifiques à la migration comme le regroupement familial, l'accès à la nationalité... Mais elles concernent également la résolution de problèmes quotidiens comme aider à comprendre une facture, apporter une aide pour remplir un formulaire, contacter un service, conseiller pour la scolarité des enfants...

Le Service Social requiert beaucoup de connaissances techniques. Non seulement le Droit des étrangers est l'un des plus complexes, mais il change tout le temps. De plus, les pratiques administratives varient selon le moment, selon l'endroit... Ceci est sans doute le plus difficile à suivre et à faire comprendre aux personnes qui nous sollicitent.

Comme l'a déjà écrit Anne-Françoise Bastin, il y a quelque chose de kafkaïen – voire même de contradictoire – dans le parcours que doivent suivre les étrangers. Et les perspectives d'avenir ne sont pas réjouissantes : la digitalisation des procédures ne fera que s'accroître, privant de plus en plus les usagers de la maîtrise de leur vie, les rendant de plus en plus dépendants d'une machine ou d'un aidant. Comment faire quand on est illettré ? Ou quand on ne parle pas la langue ? Ou quand on ne possède pas d'ordinateur ou d'accès à internet ?

Il m'arrive de devoir faire des démarches à leur place en utilisant mon

adresse e-mail. Mais que faire si je reçois une réponse et que j'ai perdu la trace de ces personnes ?



On se plaint parfois que les gens ne comprennent pas ce qu'on leur demande, mais ils se trouvent en fait dépossédés et s'en remettent de plus en plus à nous. C'est d'ailleurs, je pense, un effet que produit la société sur nous tous : il nous semble – mais ceci n'est qu'une impression – que nos responsabilités se trouvent de plus en plus restreintes avec pour conséquence qu'on peut trouver facile de ne pas assumer ses propres actes car, quelque part, c'est toujours « la faute des autres ».

Cette déresponsabilisation peut se révéler parfois pratique pour certaines administrations : les réponses automatisées remplacent le contact avec un employé qui, autrefois, nous répondait directement par téléphone sur l'état d'un dossier. Maintenant, il faut pratiquement tout faire par e-mail et c'est si facile de ne pas répondre à nos messages ou de n'y répondre que partiellement. La déposssession, nous la vivons donc nous aussi...

Pour nos clients, elle est démultipliée car ils n'ont pas les clés. Devant cette violence administrative, ils peuvent réagir par de la résignation ou par de la colère et celle-ci peut parfois être dirigée contre nous, faute d'un autre interlocuteur identifiable.

Le Service Social que j'ai connu autrefois était moins complexe : il était plus aisé de travailler avec les autres services ; les demandes étaient plus simples et du coup la relation avec nos usagers était plus personnalisée et conviviale. Les demandes de régularisation par exemple – ce qu'on ne fait plus que très rarement – exigeaient de nous de bien comprendre l'ensemble de la situation des personnes. Les demandes de regroupement familial – qui constituent l'essentiel de notre travail actuel – nécessitent de se focaliser sur les éléments qui permettront de répondre aux exigences de la démarche. Celles-ci sont multiples, pointues, piègeuses et s'ajoutent à des « échéances couperet » et il ne reste ainsi plus de place pour un véritable accompagnement alors même que nos clients sont dans un épisode crucial et très angoissant de leur vie.

Pour ce qui concerne le travail auprès des **MENA**, le tuteur en est le représentant légal. Il se doit d'être présent à chaque acte administratif : interview à l'Office des Étrangers, au Commissariat Général aux Réfugiés, aider à la recherche d'un avocat, gérer l'inscription à l'école, etc. Cet accompagnement cesse quand le MENA atteint l'âge de 18 ans.

Un tuteur peut avoir affaire à de très jeunes enfants ! – qui sont le plus souvent hébergés chez un membre de leur famille ; il y a aussi des jeunes adolescents ou d'autres qui ne sont pas très loin de la majorité.

Pour ce qui concerne la **Convention CIRÉ**, nous faisons partie du dispositif d'accueil des demandeurs d'asile géré par Fedasil. Le CIRÉ coordonne les différentes associations qui offrent concrètement ce type de service.

À Liège, l'Aide aux Personnes Déplacées accueille – dans des appartements que nous louons – des personnes malades (dialysées ou

souffrant d'un cancer, d'une maladie grave ou ayant des problèmes psychiatriques). Ces personnes (demandeuses d'asile) vivent en autonomie. Elles restent dans nos appartements le temps nécessaire à la prise de décision concernant leur procédure d'asile (ou autre procédure de séjour). Pour certains, cela peut durer des années.

La Convention CIRÉ, c'est donc une combinaison de gestion d'appartements, et de suivi social et administratif : accompagnement des personnes dans leurs procédures de séjour, dans leur accès aux soins de santé ou dans les problèmes de leur vie quotidienne.

Ce qui représente un obstacle majeur, ce sont les multiples contraintes que nous impose Fedasil.

**Et c'est aussi un accompagnement vers l'autonomie... Et cela rejoint ton souci de responsabilisation, de prise en mains de sa propre vie et ce sous toutes ses facettes.**

Tout à fait. Je suis aussi, je l'avoue, très attentive aux problèmes de consommation d'énergie et d'eau. Dans certains des pays d'où viennent les personnes que nous accueillons, l'énergie est gratuite. Ici, il me faut donc souvent répéter que « il vaut mieux baisser le chauffage plutôt que d'ouvrir les fenêtres ». Et que « quand ils devront gérer eux-mêmes leur budget, ils verront que les montants des factures peuvent rapidement s'envoler ».

**Peux-tu nous parler un peu de ces personnes ?**

Nous avons en accueil un couple âgé (80 ans), originaire du Congo. Le mari est dialysé trois fois par semaine. Ils sont en Belgique depuis cinq ans maintenant et ont reçu un refus de « régularisation de séjour pour motif médical » au prétexte qu'il y a des appareils de dialyse dans leur pays. Mais l'Office des Étrangers a-t-il réellement pris en compte la disponibilité de ce traitement dans leur pays ? Quel en est le coût ? Y a-t-il une liste d'attente ? Est-ce accessible facilement ? Et, concrètement, comment quitter la Belgique alors que son état de san-

té ne permet pas à ce monsieur de prendre l'avion ?

Son avocat a du pain sur la planche. Quant à moi, je dois soutenir ce couple qui vit dans l'anxiété. Car, quoi qu'il advienne, ils devront quitter notre appartement, l'accueil étant conditionné à l'octroi par Fedasil d'un sursis de 6 mois...

Mon travail pour la Convention est très varié : aménagement des logements ; accueil des nouveaux arrivants ; accompagnement dans les démarches à la commune, à l'ambassade ou à la maison médicale... Marina Ruiz (avec qui je travaille en étroite collaboration) et moi-même, les rencontrons tous au moins une fois par mois que ce soit à leur domicile ou à notre bureau. Et c'est ainsi que se tissent entre nous des liens qui parfois peuvent perdurer...

C'est ce travail d'accompagnement qui me plaît et je suis heureuse de pouvoir terminer ainsi ma vie active.



**Et les Mineurs Non Accompagnés ?**

Je peux te parler par exemple d'une jeune fille rwandaise, arrivée en Belgique à l'âge de 13 ans. Elle avait malheureusement suivi le conseil de son ancien tuteur et avait déclaré à l'Office des Étrangers avoir été obligée de voyager avec un faux passeport. Quand nous avons introduit, par la suite, une demande d'« autorisation au séjour pour solution durable » (procédure propre aux mineurs qui ne demandent pas l'asile), il lui a fallu présenter un passeport valable. Comment l'obtenir alors que sa mère était décédée et qu'il était impossible d'obtenir un certificat de décès ? Comment faire accepter à l'Office d'accéder à sa demande ? Je ne cite-

rai pas ici toutes les innombrables démarches que j'ai dû entreprendre, y compris auprès de son école qui s'est alors mobilisée. Finalement, nous avons obtenu gain de cause.

Cette jeune fille fait maintenant des études de médecine et elle m'exprime régulièrement sa reconnaissance. Sa gratitude ce n'est bien entendu pas ce que je recherchais mais, humainement, je ne pouvais pas la laisser tomber.

**Dans ce cheminement parfois très long avec ces jeunes, tu les vois évoluer dès leurs premiers pas en Belgique, tu es une référence pour eux, un point d'appui !**

Je dirais que je suis, pour eux, une présence. Je suis très attentive à leur responsabilisation et je suis parfois amenée à leur dire : « Si tu veux que ça aboutisse, la balle est dans ton camp ! » ou « C'est de ta vie qu'il s'agit ! ».

Il arrive que le jeune se retrouve coincé dans un récit d'asile qu'il a partiellement inventé, en s'appuyant sur les conseils soit du passeur ou d'autres personnes rencontrées dans un Centre, et mon travail est alors de lui démontrer les failles de son récit. Il arrive que mon intervention entraîne un peu de tension entre nous et abîme la relation. Heureusement, celle-ci se construit aussi avec d'autres enjeux comme la scolarité, les activités extra-scolaires, la résolution de difficultés de la vie quotidienne...

C'est sûrement en travaillant avec les MENA que j'ai fait les plus belles rencontres.

**Que préfères-tu dans ton travail ?**

À coup sûr, c'est l'accompagnement des personnes. Des questions matérielles comme simplement aider à remplir un formulaire est souvent la porte d'entrée vers beaucoup plus. Être un point de repère, une ressource pour la vie quotidienne, cela permet de l'être dans des domaines plus existentiels.

La tutelle de MENA est sans doute ce qui m'a toujours permis de faire ce que je préfère. Après dix-huit ans





de tutelle, je sais que, pour certains jeunes, ma présence à leurs côtés a été importante. Pour beaucoup je ne sais pas ce qu'ils sont devenus mais avoir encore, de temps en temps, des nouvelles de mes anciens jeunes me fait toujours énormément plaisir.

Ce que j'aime aussi dans le travail social, c'est l'inattendu... C'est, en effet, toujours nouveau ! Tu ouvres ta porte sur une nouvelle personne et tu ne sais pas où ça te mènera. Et, constamment, tu es appelé à comprendre. C'est un défi !

Mais surtout, en Service Social, on rencontre des gens extraordinaires. Je pense à ce jeune garçon rwandais d'une dizaine d'années. À cet âge – déjà ! – il avait vécu le génocide, puis la vie en camp de réfugiés dans l'Est du Congo, avec un oncle. Il a été retrouvé, on peut dire « miraculeusement », par sa sœur. Celle-ci a réussi à l'emmener en Belgique. Il ne parlait pas un mot de français. À l'issue de son interrogatoire au CGRA, l'interprète lui a traduit les notes qu'avaient prises l'agent de protection. Point par point, il en a relevé les inexactitudes et les a corrigées. Et il n'avait que 12 ans ! La suite est du même niveau : il a réussi ses études et est maintenant à l'université !

### Restes-tu avec des questions non résolues ?

Il y en a une qui me revient régulièrement : que connaît-on de ce que veulent les étrangers que nous recevons ? Nous proposons souvent ce que nous pensons que les gens ont besoin, nous projetons nos propres schémas, mais n'est-on pas souvent « à côté de la plaque » ?

Je n'aimerais pas être à la place des décideurs politiques... Comment savoir quel est le bien public ?

### Et qu'est-ce qui te gêne ?

J'ai quelques problèmes de mémoire [rire...], je suis rebutée par la complexité des matières juridiques que nous traitons. Je le suis aussi par le « tout-informatique », par son côté technique et par la déshumanisation qui rejaillit sur notre relation avec nos clients.

Approchant de la retraite, l'énergie que je dois mettre pour arriver à être en adéquation avec mes collègues est importante. Je me demande aussi jusqu'où ira cette complexité dans les démarches que doivent faire nos usagers pour, par exemple, faire venir leur famille ou autre. Il semble qu'il n'y ait pas de limites de la part de nos administrations pour décourager les gens à introduire leurs demandes.

### Qu'est-ce qui te motive ?

L'injustice ! Le monde est injuste, il écrase les petits et ça, depuis toujours, ça me révolte. Contre qui, contre quoi se révolter, je ne sais pas. Je sais que les actions individuelles ne suffisent pas toujours mais je ne peux m'empêcher d'essayer d'apporter ma petite contribution, ceci afin de rester conséquente avec moi-même. Et, parfois, je me dis : « Finalement, heureusement qu'on est là ! ».

### Et comment la fréquentation de personnes venues des quatre coins du monde a-t-elle influé dans ta vie ?

Non seulement cela relativise les difficultés personnelles que nous pouvons rencontrer, mais aussi, comme je l'ai expliqué plus haut, se révèle parfois un potentiel insoupçonnable. On se dit « Comment il va s'en sortir ? » et finalement, oui, il s'en sort...

Et cela m'a apporté bien entendu une ouverture sur le monde. C'est ce que je cherchais quand j'ai choisi ce travail. Originaire d'un petit village des Ardennes, je voulais rencontrer des gens et des cultures différents. Je dois dire que sur ce point, j'ai bien réussi.

■ **Propos recueillis par Régine Thiébaud**

### SIÈGE SOCIAL

Aide aux Personnes Déplacées  
Rue Jean d'Outremeuse, 93/1  
4020 Liège  
Tél. 04/342 06 02  
E-mail : 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**