

## **Migrants à statut fragile : diagnostic psychosocial**

*Ural Manço*

*Demandeurs d'asile ou déboutés, sans-papiers, personnes en séjour irrégulier, réfugiés fraîchement reconnus, personnes qui viennent de rejoindre leur famille ou conjoint, étudiants étrangers, mineurs non accompagnés, indépendants migrants... L'analyse a pour objectif de mener une réflexion sur les besoins en matière d'accompagnement de ce public immigré hétéroclite, originaire de pays hors UE et présent en Belgique depuis cinq ans maximum. Elle se base sur l'interview d'une vingtaine de primo-arrivants et de travailleurs sociaux (hommes et femmes) rencontrés en 2012, en province de Namur.*

La peur de ne pas avoir ses papiers en règle, de voir rejetée sa demande d'asile ou d'être reconduit à la frontière est constamment présente dans l'esprit des personnes à statut fragile. Pour la plupart, aucun projet n'est envisageable avant ce sésame. Placées dans ces conditions, ces personnes nourrissent beaucoup d'espoir par rapport aux capacités supposées des travailleurs sociaux. Certains, désespérés, peuvent frapper à toutes les portes et développer un sentiment d'abandon. L'attente de la régularisation du séjour, qui peut durer des années, est difficilement supportable. Ces personnes finissent par prendre conscience qu'ils y perdent des années de leur vie. Elles expérimentent souvent une vie faite de précarité, de dénuement et d'oisiveté. Ces facteurs augmentent sensiblement le stress de l'attente, surtout pour les personnes seules.

La solitude et l'isolement de ceux qui n'ont pas de famille en Belgique représentent un facteur aggravant le mal-être. Certains développent des problèmes de santé mentale. La volonté de la plupart des personnes à statut fragile est l'installation dans une grande ville, auprès des groupes de leur nationalité ou de leur langue. C'est là qu'elles pensent trouver les opportunités d'hébergement, de travail et d'accès aux commerces bon marché, notamment ceux tenus par leurs compatriotes. Ne sachant pas de quoi demain sera fait, demeurant dans l'inconfort psychique, les parents peuvent durcir leur conception d'éducation. Leur honneur représente bien souvent une des seules valeurs qui leur restent et qu'ils tentent de protéger, pour certains, par un retour aux traditions ou la pratique religieuse.

Le cas particulier des demandeurs d'asile (DA) est à souligner, ils doivent expliquer, lors d'auditions successives, des faits qui justifient leur requête, cela ravive les traumatismes vécus au pays d'origine ou durant la migration. Certains émettent un discours de citoyenneté et de droit, ils voient la Belgique comme un espace d'opportunité non pas parce qu'ils veulent « profiter » de ses richesses matérielles, mais pour y faire respecter leur individualité. En revanche, il arrive aussi que des personnes fonctionnent à la récompense et n'agissent qu'en vertu d'un gain potentiel.

Les migrants les plus jeunes ou scolarisés, ou encore issus de milieux urbains comprennent plus facilement les procédures administratives et se socialisent plus

rapidement au mode de vie en Belgique. Le rapport à l'écrit est un facteur de choc culturel. Selon les cultures, les documents n'ont pas la même signification : certains égarent facilement les leurs. Un autre problème d'inadaptation semble être la promiscuité dans des centres d'accueil ou des logements de fortune. Les personnes qui habitent le même centre ou qui fréquentent les mêmes associations finissent par savoir beaucoup de choses les uns sur les autres. Or, il semble nécessaire de garantir la discrétion. Par ailleurs, certains problèmes concernent la conception différente de l'hygiène selon les groupes, la méconnaissance de l'usage des WC, des langes pour bébés, l'ignorance des dates de péremption pour aliments, le stress de manger par erreur un aliment proscrit par leur religion et, d'une manière générale, l'incompréhension des étiquettes sur les produits.

L'apprentissage de l'autonomie représente un des besoins fondamentaux de ces personnes fragilisées. Selon les travailleurs sociaux (TS) rencontrés, les familles passées par les centres d'accueil sont mieux préparées pour affronter les problèmes du quotidien, car elles y ont reçu une formation à la citoyenneté. Pour ces travailleurs, les six premiers mois de la présence en Belgique devraient servir au deuil par rapport au pays d'origine et à l'instauration de nouveaux repères.

On note que les relations des primo-arrivants avec les autochtones sont plus complexes dans de petites localités. Dans les grandes villes, les migrants ont l'impression de se promener sans que l'on s'offusque de leur présence. D'après les travailleurs sociaux, les migrants semblent représenter diverses formes d'insécurité aux yeux des habitants de petites localités, comme un danger de délinquance ou de conflits. Pour le résident (même issu d'anciennes vagues migratoires), l'immigré représenterait la perte de maîtrise sur son espace et avenir, ainsi qu'un risque de déclassement social (perte de valeur de l'immobilier, fuite de la clientèle des commerces...). Ces peurs peuvent prendre des formes institutionnelles conduisant à des pratiques discriminantes dans les services communaux.

### **Demandeurs d'asile et administrations**

Une partie des DA sont dans des situations inextricables et ont des difficultés à comprendre les procédures administratives nécessaires pour valider leur installation en Belgique. S'ils ne parlent pas la langue de l'administration, l'interposition des proches, voire des enfants du DA peut améliorer le contact avec l'administration, toutefois, la mobilisation des enfants, notamment, pose bien d'autres questions. Certains DA pensent que les fonctionnaires administratifs sont plus puissants qu'ils ne le sont en réalité. Ils croient que ce sont les personnes derrière les guichets qui décident de leur sort. Ce qui peut biaiser leur rapport à l'administration. Toutefois, si les fonctionnaires ne font qu'appliquer la législation et les procédures prévues, il est possible que des agents puissent mettre en œuvre de subtiles discriminations, notamment au niveau des délais de réponse aux requêtes. Des témoignages laissent entendre que la volonté au sein de certaines petites localités serait de pousser les

étrangers vers de grandes villes. D'un autre côté, on sait qu'une grande ville comme Namur encourage ses employés à suivre des formations à la communication interculturelle. Par ailleurs, des personnes placées dans des situations précaires et qui ne comprennent pas les procédures peuvent avoir le sentiment d'être maltraitées et s'énerver : certains employés appréhenderaient ce type de réactions.

Pour l'ensemble des professionnels rencontrés, le problème résiderait dans l'inadéquation entre, d'une part, la logique personnalisée du « cas par cas » du travail social et, d'autre part, la logique des procédures impersonnelles des administrations. Si l'objectif des travailleurs sociaux qui accompagnent les personnes en difficulté est de permettre leurs sédentarisation et intégration, le travail administratif relève d'une autre préoccupation : appliquer la loi. Pour les TS, les critères d'application des règlements sont loin d'être clairs : si telle personne qui donne toutes les garanties d'une insertion socioprofessionnelle se voit refusée dans sa demande de stabilisation en Belgique, d'autres, peut-être plus opportunistes, reçoivent un titre de séjour. Les TS parlent d'une usure de leur motivation en lien avec ce flou dans le fonctionnement de la justice. D'autant plus qu'une procédure bloquée peut souvent l'être en raison d'un détail qui n'est pas bien compris ou d'un papier qui manque. Il est souvent nécessaire d'expliquer les mêmes choses de différentes manières aux mêmes personnes et de vérifier avec elles leur dossier. Les DA n'ont pas toujours les références qu'il faut et la bonne représentation de l'administration. Les travailleurs sociaux rencontrent fréquemment les mêmes DA, alors que, même si les procédures administratives peuvent durer longtemps, les fonctionnaires ne les voient que quelques minutes. Il n'y a pas que la langue qui pose problème pour la transmission de l'information : il y a aussi la question de la confiance. Les TS doivent investir beaucoup de temps pour gagner la confiance des DA. Beaucoup d'éléments de la vie des DA restent souvent secrets : ces personnes ont peur de nuire à leurs maigres chances d'obtenir le droit de séjour en Belgique ; ils ne parlent que parcimonieusement, et ce, particulièrement quand ils sont victimes de trafiquants, d'escrocs ou d'exploiteurs. Compte tenu de cette différence de positionnement vis-à-vis des DA, il s'avère également que les administrations manquent parfois de confiance envers les TS également, compliquant encore plus la relation triangulaire DA – TS – administrations autour de l'enjeu du droit de séjour.

L'interprète est le quatrième acteur sur la scène. Les interprètes sont peu disponibles et rares, notamment pour certaines langues africaines ou asiatiques. Ils disposent de peu de temps pour leurs interventions. La question de la confiance est reposée à chaque introduction d'acteurs nouveaux. Les collaborations entre interprètes et TS ou administrations doivent être préparées à l'avance, d'autant plus que les situations peuvent être répétitives : des dossiers administratifs ou juridiques étudiés à l'avance, des fiches de vocabulaires, etc. facilitent le traitement des cas.

L'insertion socioprofessionnelle, enfin, est un chapitre administratif aussi important

que la régularisation du séjour. Pour les TS, entreprendre une formation professionnelle devrait être possible dès le début de la procédure de reconnaissance ou de régularisation. Mais, avant l'octroi d'un statut de séjour légal, les étrangers adultes ne peuvent pas entamer des formations ni demander l'équivalence de leur diplôme. Dans les meilleurs des cas, une minorité de DA finissent par avoir le droit de séjour définitif au bout de trois à cinq ans de procédure et d'attente. Ils peuvent alors suivre des formations et chercher du travail, mais ils sont alors psychologiquement usés et n'ont plus la motivation des premiers jours en Belgique : ils ont perdu une partie de leur vie pour obtenir la légitimité de leur présence en Belgique. La Belgique, quant à elle, a perdu, dans cette aventure, des travailleurs motivés, dont la qualification aurait pu être améliorée durant l'attente de statut. Les TS assistent impuissants à ce paradoxe.

### **Quelques recommandations**

- En amont du travail d'accompagnement, établir une base de données afin de dresser le portrait évolutif de la population migrante vulnérable.
- Veiller à une meilleure coordination entre administrations et associations qui encadrent les migrants, afin d'améliorer la communication et la compréhension des situations.
- Renforcer le rôle de médiation des travailleurs sociaux entre migrants et institutions ou renforcer les services de médiation interculturelle.
- Sensibiliser les travailleurs sociaux et les personnels administratifs, notamment communaux, ainsi que les interprètes, voire les citoyens en général, aux problématiques des migrants à statut fragile.
- Valoriser les rôles des Centres régionaux d'intégration dans l'accueil, l'accompagnement, l'orientation des publics fragilisés, ainsi que dans la sensibilisation des personnels administratifs.
- Dans le cadre du secret professionnel, centraliser les dossiers et faciliter les échanges entre travailleurs sociaux.
- Intégrer dans le parcours d'accueil des primo-arrivants des éléments sur les difficultés des personnes à statut de fragile.
- Axer certaines parties des kits d'information destinés aux primo-arrivants sur les problématiques spécifiques des personnes à statut fragile.
- Coopérer avec des associations communautaires, les églises, les mosquées, etc. dans la production et la diffusion de cette documentation qui doit être audiovisuelle et multilingue.
- Coopérer également avec d'autres partenaires de la société civile comme des associations de propriétaires, des syndicats, mais aussi des structures de santé mentale, des maisons médicales, les réseaux scolaires, etc. de façon à les sensibiliser aux abus et paradoxes dont sont victimes ses personnes vulnérables.
- Développer la possibilité de suivre des formations professionnelles ou l'enseignement de promotion sociale pour les personnes en attente de régularisation de leur statut de séjour en Belgique.