

FAMILLES DE REFUGIÉS APRES LEUR RECONNAISSANCE

Obstacles et trajectoires vers l'inclusion

FAMILLES DE REFUGIÉS APRES LEUR RECONNAISSANCE

**Obstacles et trajectoires
vers l'inclusion**

Mieke Groeninck, Louise Carlier,
Pascal Debruyne, Dirk Geldof,
Giacomo Orsini,
Roos-Marie Van den Bogaard &
Robin Vandevoordt (Réd.)

acco



Kenniscentrum
Gezinswetenschappen



Première édition: 2025

Publié par

Acco cv, Sluisstraat 10, 3000 Leuven, Belgique

Email: uitgeverij@acco.be – Url: www.acco.be

Pour les Pays-Bas:

Acco Nederland, Westvlietweg 67 F, 2495 AA Den Haag, Nederland

Email: info@uitgeverijacco.nl – Url: www.accouitgeverij.nl

Couverture: Frisco

Lay-out: Crius Group

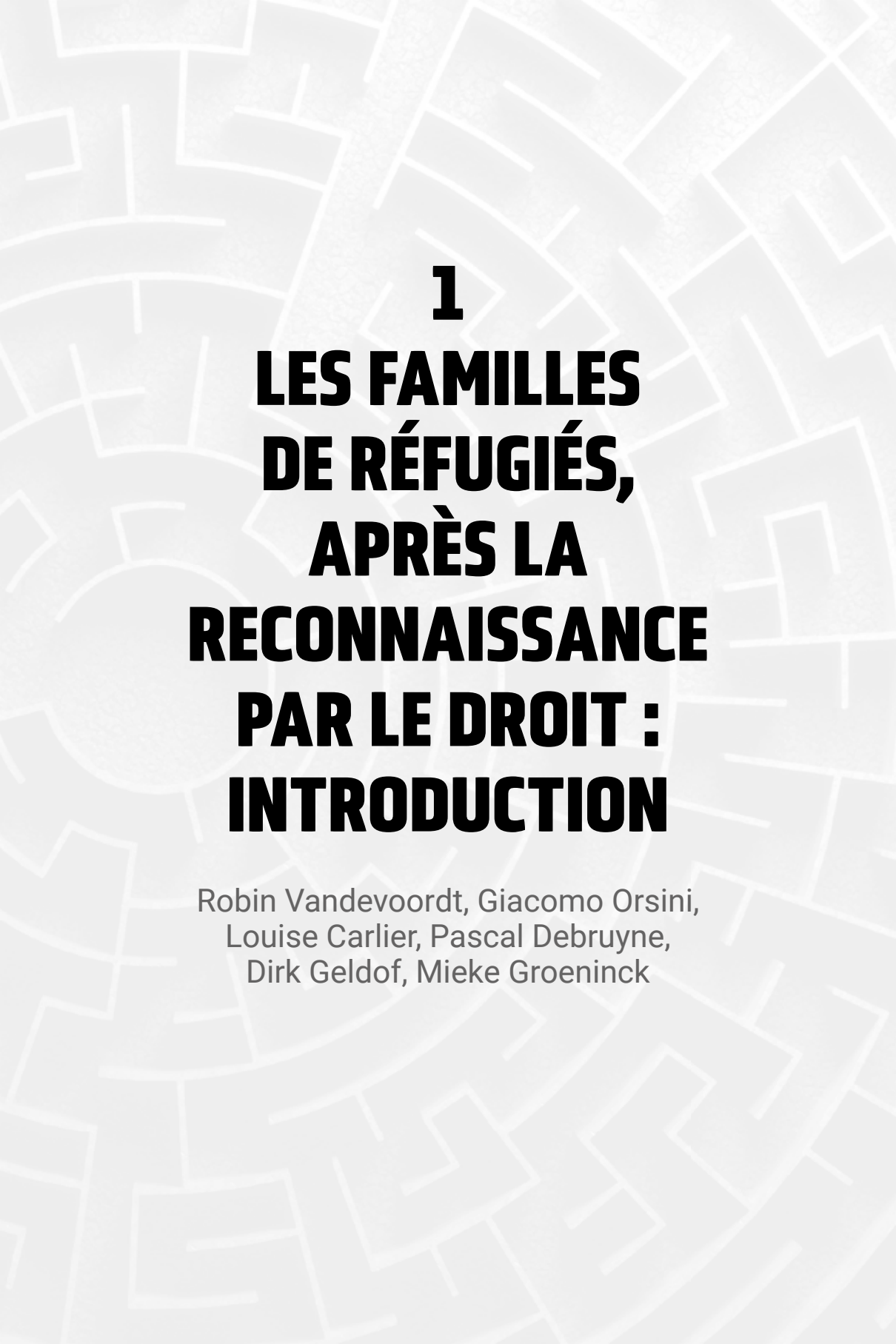
© 2025 by Acco (Academische Coöperatieve Vennootschap cv), Leuven (Belgique)

Aucun extrait de cette édition ne peut être reproduit ni publié sous forme d'imprimé, de photocopie, de microfilm ou via tout autre procédé sans autorisation écrite et préalable de l'éditeur. L'éditeur a tout mis en oeuvre pour identifier l'ensemble des ayants droit dans le cadre des droits d'auteur. Si vous n'apparaîsez pas dans la liste et que vous estimez malgré tout avoir des droits à faire valoir, merci de prendre contact avec l'éditeur.

TABLE DES MATIERES

1. Les familles de réfugiés, après la reconnaissance par le droit : Introduction	9
1.1 À propos des mots que nous utilisons (et de ceux que nous n'utilisons pas)	12
1.2 À propos des histoires que nous racontons (et de celles que nous ne racontons pas)	16
2. Le labyrinthe de la bureaucratie belge	19
2.1 Les difficultés d'orientation	21
2.2 Du temps et de l'espace pour l'accompagnement	25
2.3 Entre les mailles du filet	29
2.4 Conclusion : quand la charge administrative ralentit les parcours d'inclusion	32
3. « Quand le logement foire, tout foire »	35
3.1 L'absence d'accompagnement	37
3.2 Le chemin sinueux vers le logement : différentes modalités	39
3.3 Pas d'inclusion sans logement	42
3.4 Le logement de transit	45
3.5 Conclusion : le logement, une lacune politique majeure	46
4. La langue, clé d'accès au travail, à l'éducation et au bien-être ?	49
4.1 Des conditions préalables à l'apprentissage	52
4.2 L'acquisition de la langue	54
4.3 La question de la traduction	58
4.4 Une déstabilisation de la dynamique familiale	60
4.5 Conclusion : la langue, une clé qui ferme les portes ?	63
5. La « douleur de la migration », le voisinage et le bien-être	67
5.1 Un sentiment de désorientation	70
5.2 La « douleur de la migration »	74
5.3 L'importance de la famille	79
5.4 Les communautés affectives	81
5.5 Voisinage et « contagiosité affective »	82
5.6 Conclusion : se soucier d'abord du bien-être serait-il plus efficace ?	85

6. Les acteurs et les lieux du soutien	89
6.1 Différents milieux, différentes formes de soutien	92
6.2 Vers qui les familles se tournent-elles ?	95
6.3 Comment les familles accèdent-elles à ces formes de soutien ?	98
6.4 L'équilibre entre le soutien informel et formel	99
6.5 La nécessité d'un soutien formel	101
7. Conclusion : Vers une politique d'inclusion sociale	105
Notes	111
Les auteurs	123



1 LES FAMILLES DE RÉFUGIÉS, APRÈS LA RECONNAISSANCE PAR LE DROIT : INTRODUCTION

Robin Vandevordt, Giacomo Orsini,
Louise Carlier, Pascal Debruyne,
Dirk Geldof, Mieke Groeninck

INTRODUCTION

Une fois que les demandeurs d'asile ont obtenu la protection internationale en Belgique, ils entrent dans une période intensive où les changements se succèdent rapidement. Ils doivent trouver un logement dans un délai de deux mois, en principe prolongeable d'un seul mois, sauf dans des cas exceptionnels. Ils doivent ensuite s'inscrire rapidement auprès de la commune, inscrire leurs enfants à l'école, entamer leur processus d'intégration, ouvrir un compte bancaire et se frayer un chemin dans le labyrinthe des services publics. Ils doivent également apprendre la langue, suivre des cours d'orientation sociale, entamer un parcours d'insertion professionnelle et, en Flandre, participer à un programme de développement de leur réseau social. Pour les familles de réfugiés, la priorité est généralement de trouver un logement¹ et d'entamer la procédure de regroupement familial.² En raison de la difficulté d'accès à un logement convenable et abordable, les familles de réfugiés doivent souvent déménager plusieurs fois après la reconnaissance de leur statut, ce qui les amène à affronter de nouveau ces épreuves. Le contraste avec la lenteur inquiétante de l'attente d'une décision relative à leur demande d'asile ne pourrait être plus prononcé.

Pourtant, nous relevons que c'est précisément durant cette période que les familles de réfugiés – nous entendons par là des familles dans lesquelles au moins une personne a obtenu un statut de protection internationale, que ce soit en tant que réfugié reconnu ou par le biais de la protection subsidiaire – reçoivent le moins de soutien. Les services publics accompagnent peu les familles pour trouver un logement, entamer un regroupement familial ou remplir toutes sortes d'obligations administratives. Elles ne sont pas plus soutenues pour leur inclusion dans d'autres domaines de la vie.³ Au contraire, les familles de réfugiés se trouvent prises entre différents niveaux et domaines politiques, ayant chacun leurs propres méthodes de travail et objectifs, parfois contradictoires. Alors que certains domaines politiques visent à soutenir la participation sociale des nouveaux arrivants (par exemple, l'égalité des chances), d'autres domaines (par exemple, le logement) tentent de maintenir ces derniers à l'écart de l'État social aussi longtemps que possible. L'accord de coalition fédérale lancé par le gouvernement « Arizona » au début de l'année 2025 a annoncé qu'il irait beaucoup plus loin, en particulier pour les personnes bénéficiant d'une protection subsidiaire : elles seraient exclues durant une longue période de nombreux droits sociaux.⁴

En outre, nous observons que les familles font face à des différences majeures dans la qualité du soutien et de l'expertise à différents niveaux : entre les prestataires d'un même service, entre les services publics d'une même commune, et entre les différentes communes selon les politiques locales à l'œuvre. L'accès à

l'aide universelle à laquelle elles ont droit en vertu de la réglementation nécessite de traverser un labyrinthe dans lequel même les citoyens les plus privilégiés de ce pays peinent à trouver leur chemin.

Dans ce livre, nous vous invitons à suivre les pas des familles de réfugiés et à entrer dans le labyrinthe des politiques d'accueil et d'intégration en Belgique. Pendant quatre ans, un consortium interdisciplinaire de chercheurs a travaillé sur le projet REFUFAM pour écouter les expériences de familles de réfugiés et d'autres experts. Nous avons mené des entretiens et des groupes de discussion avec 98 membres de familles de réfugiés et 99 travailleurs sociaux, décideurs locaux, bénévoles et autres professionnels. L'un de nos chercheurs a également accompagné trois familles de réfugiés pendant une partie de leur parcours. Notre objectif était simple : mieux comprendre ce que signifie « trouver son chemin » en tant que famille de réfugiés dans le labyrinthe de ce que les décideurs politiques appellent « intégration ».

Dans d'autres publications, nous nous sommes attachés à décrire en détail comment un ensemble de politiques menées dans différents domaines et à différents niveaux avait produit ce labyrinthe, amenant la « politique d'intégration » à manquer sa cible. Dans dix notes politiques (*Policy Briefs*), nous avons formulé plus de 100 recommandations pour organiser l'accueil et soutenir l'inclusion des familles de réfugiés et d'autres nouveaux arrivants de manière plus efficace et effective.⁵ Le présent ouvrage se concentre pour sa part sur les expériences des familles de réfugiés elles-mêmes. Que signifie entrer dans ce labyrinthe de réglementations et de services belges ? Dans quelle mesure et comment les familles accèdent-elles à un logement, au monde de l'éducation et du travail ? Et comment cela affecte-t-il leur sentiment de bien-être et d'appartenance ?

1.1 À PROPOS DES MOTS QUE NOUS UTILISONS (ET DE CEUX QUE NOUS N'UTILISONS PAS)

Dans cet ouvrage, nous ne partons pas du mot « intégration » – à l'exception d'une référence occasionnelle au travail de collègues qui utilisent ce terme. Cela peut sembler étonnant, vu qu'il s'agit d'un terme encore très courant dans les débats publics et universitaires. Différentes raisons justifient ce choix, sur lesquelles il convient de s'attarder pour comprendre le véritable objet de ce livre.

Dans les milieux universitaires, l'« intégration » est généralement définie comme un processus à double sens au sein duquel les nouveaux arrivants et la société

d'accueil connaissent une transformation mutuelle.⁶ En pratique, cependant, la recherche empirique sur l'intégration tend à se focaliser sur les « performances » et les « convictions » de groupes spécifiques de nouveaux arrivants – en particulier ceux du Sud – en utilisant une série d'indicateurs formels : taux d'emploi, maîtrise de la langue, taux de réussite aux tests d'intégration, résultats scolaires et ce que nous appelons « normes et valeurs culturelles » (telles que les opinions sur la relation entre l'État et la religion, ou sur l'égalité entre les sexes). En d'autres termes, une fois que le mot « intégration » est activement utilisé, sa signification passe d'un processus réciproque à un processus unilatéral, en se concentrant sur les actions et les valeurs d'un seul groupe de personnes.

Cela est d'autant plus surprenant que l'« intégration » a émergé dans les discussions publiques comme un idéal progressiste, inspiré par le modèle américain d'une nation construite à travers l'immigration et la diversité – ce qu'Adrian Favell décrit comme la « nation d'intégration » paradigmatique.⁷ Dans ce contexte, l'« intégration » se présentait en opposition aux politiques de « ségrégation raciale » séparant les groupes et symbolisait un projet moderne de vivre-ensemble dans la diversité.

Toutefois, au cours des 20 à 30 dernières années, le sens du terme « intégration » s'est progressivement modifié, jusqu'à être utilisé presque exclusivement comme synonyme d'*assimilation* unilatérale d'un groupe spécifique de nouveaux arrivants. Cette évolution reflète une tendance générale de la politique en Europe occidentale, où les hommes politiques et les faiseurs d'opinion abandonnent de plus en plus explicitement d'autres modèles de société tels que le multiculturalisme, les droits des minorités et le républicanisme, au profit d'un virage à la fois néolibéral et communautariste.⁸ La responsabilité de « l'intégration » revient presque entièrement aux nouveaux arrivants eux-mêmes,⁹ dont nous attendons qu'ils deviennent économiquement autonomes (c'est-à-dire qu'ils génèrent leur propre revenu au lieu de recevoir une aide sociale) et qu'ils prouvent officiellement leur assimilation culturelle (c'est-à-dire l'intériorisation des normes, des valeurs et de la langue de la société d'accueil).

Dans ce contexte, le mot « intégration » a plusieurs effets. Premièrement, il invisibilise le rôle joué par les politiques et la société d'accueil.¹⁰ Par exemple, dans de nombreuses recherches (commandées par le gouvernement), les performances des nouveaux arrivants sur le marché du travail sont souvent comparées à celles d'un groupe supposé homogène de citoyens établis, tandis que l'accessibilité du marché du travail aux nouveaux arrivants – par le biais, par exemple, d'exigences linguistiques formelles et de la reconnaissance des diplômes étrangers – n'est pas prise en compte.

Deuxièmement, cerner le « problème » comme étant celui de l'« intégration » évite de soulever la question suivante : qui a le devoir, ou non, de s'intégrer ? D'une part, seuls certains groupes de nouveaux arrivants ont le devoir de « s'intégrer » : il s'agit typiquement de migrants non européens du Sud, plutôt que, par exemple, des citoyens américains. D'autre part, l'« intégration » dépeint la société d'accueil comme une entité homogène dans laquelle la moyenne de la population installée (par exemple en termes de taux d'emploi) et les attitudes culturelles dominantes s'appliquent comme une norme incontestée. Cette représentation contraste fortement avec le caractère de plus en plus diversifié des sociétés urbaines, suburbaines et rurales.¹¹

Troisièmement, la cause d'une mauvaise « intégration » est presque toujours attribuée au manque d'indépendance économique, de connaissances et de compétences des nouveaux arrivants. L'inégalité structurelle et le racisme systémique à l'œuvre dans les pays d'Europe occidentale ne sont pas abordés.

L'« intégration » ne s'accompagne pas d'une représentation de la société où les nouveaux venus et ceux qui étaient là avant vivaient dans une relative égalité ; à l'inverse, elle porte l'image d'une société dans laquelle les premiers apparaissent comme un problème à résoudre. Si le problème se loge dans leur simple présence, alors même leurs plus grands efforts seront vains. Il n'est dès lors pas étonnant que ces dernières années, de plus en plus d'enfants et de petits-enfants d'immigrés se demandent à voix haute : quand seront-ils enfin considérés comme « suffisamment intégrés » ?

Ces dernières années, cette approche de l'« intégration » a été de plus en plus critiquée, tant en Belgique qu'à l'étranger.¹² C'est pourquoi, dans le cadre du projet REFUFAM, nous avons choisi d'emprunter une voie résolument différente. Au lieu de suivre les performances d'un groupe spécifique de nouveaux arrivants et de les relier à leurs caractéristiques individuelles (telles que la nationalité, la classe sociale, le sexe, le niveau d'éducation, etc.), nous avons étudié les conséquences concrètes des politiques sur la vie quotidienne de familles de réfugiés ainsi que le lien entre ces conséquences et les choix politiques effectués aux niveaux local, régional et fédéral.

Il n'est pas aisé de trouver les mots justes pour un tel plan de recherche. Chaque choix de mots comporte des angles morts et des limites. Pourtant, certains concepts peuvent nous inviter à adopter une perspective différente, une autre façon de voir les choses. Dans cet ouvrage, nous avons choisi de parler de *parcours d'inclusion* – même si nous utilisons parfois les termes « trajectoires d'inclusion » ou « inclusion sociale ». Il s'agit des parcours que suivent les familles de réfugiés pour accéder à des domaines essentiels de la vie tels qu'un logement

décent, un emploi durable, un programme d'éducation ou de formation, une protection sociale et des relations sociales.

Le changement est certes subtil, mais important : au lieu de suivre les accomplissements ou les échecs des familles de réfugiés, nous nous concentrons sur les obstacles qu'elles rencontrent dans leur recherche de logement, d'emploi, de formations ou d'écoles, et de liens sociaux. Contrairement à la manière dont l'« intégration » est souvent présentée, ces parcours sont loin d'être linéaires ou prévisibles. Les familles que nous avons rencontrées ont souvent décrit la période qui suit leur reconnaissance comme une période pleine de détours, d'interruptions ou d'avancées soudaines. Parfois, elles éprouvent une certaine lenteur, parfois elles doivent reprendre leur souffle parce que tout va trop vite.

Comme nous l'avons déjà mentionné, nous situons ces parcours d'inclusion dans le contexte plus large des politiques et des services publics. Dans le projet REFUFAM, nous avons identifié deux types de lacunes en matière de politique et d'accompagnement.¹³

Le premier type découle du décalage entre les politiques d'intégration formelles et les modalités concrètes par lesquelles les familles de réfugiés tentent de se frayer un chemin vers le travail, le logement, l'éducation et la société au sens large. Les politiques peuvent par exemple donner la priorité à l'autonomie économique des nouveaux arrivants, mais un ensemble de facteurs comme l'accent mis sur la rapidité d'accès à l'emploi, combiné aux exigences linguistiques particulièrement strictes sur le marché du travail, les mène vers l'emploi précaire plutôt que durable.¹⁴ Ces lacunes politiques sont au cœur de la plupart de nos notes politiques.

Dans cet ouvrage, nous nous concentrons principalement sur un deuxième type de lacune politique : le manque d'accompagnement transversal à des moments cruciaux des parcours d'inclusion des familles de réfugiés. Il est bien connu que l'absence de logement stable entrave l'apprentissage de la langue, la recherche d'un emploi, le bien-être psychosocial et la scolarité des enfants. Pourtant, aucune politique n'est mise en place pour assurer un logement, même temporaire, aux familles de réfugiés reconnues. Alors que nos notes politiques analysent les lacunes politiques en matière d'accompagnement, nous nous attachons dans le présent ouvrage à comprendre comment celles-ci sont éprouvées par les familles de réfugiés elles-mêmes, et comment elles entravent leurs trajectoires d'inclusion.

Enfin, REFUFAM a délibérément choisi d'axer ses recherches sur un groupe spécifique de nouveaux arrivants : les familles de réfugiés. Nous voulions mieux

comprendre les enjeux spécifiques auxquels sont confrontées les familles avec enfants, et les obstacles à leur inclusion, affectant le bien-être des différents membres qui les composent. Cette approche nous a également permis de prendre en considération les réfugiés et les membres de leur famille à travers un rôle social qui compte pour eux. Cela contraste avec bon nombre d'analyses commanditées par les pouvoirs publics où, pour mesurer leurs accomplissements, les nouveaux arrivants sont considérés comme un groupe agrégé – en tant que membres d'une nationalité, d'une ethnie, d'une classe ou d'un sexe particulier, sans que ces catégories ne soient nécessairement significatives pour les nouveaux arrivants eux-mêmes.

En nous concentrant sur les réfugiés, nous voulions mettre en évidence des lacunes politiques qui peuvent également concerner un groupe plus large de nouveaux arrivants – et d'autres personnes – mais qui tendent à s'exprimer plus nettement dans le cas des réfugiés et des membres de leur famille. Les familles de réfugiés, par exemple, traversent une période de transition particulièrement difficile où elles se trouvent prises entre différents niveaux de gouvernement : de l'accueil fédéral lors de leur demande d'asile aux politiques locales et régionales d'aide sociale et d'intégration. En outre, les réfugiés sont généralement exposés à un risque élevé de stress psychosocial,¹⁵ qui peut être exacerbé par des politiques visant à les « responsabiliser » avant même de leur donner accès aux ressources et services de base. En outre, en tant que groupe de nouveaux arrivants publiquement contesté – puisqu'ils viennent principalement du Sud et qu'ils font l'objet d'un cadrage politique très négatif – ils sont particulièrement vulnérables aux expériences de discrimination ethnique et raciale.

1.2 À PROPOS DES HISTOIRES QUE NOUS RACONTONS (ET DE CELLES QUE NOUS NE RACONTONS PAS)

Bien entendu, ces choix comportent également certaines limites. Compte tenu des critiques formulées à l'encontre du concept d'« intégration », pourquoi n'avons-nous pas choisi d'exclure totalement ce processus ? Pourquoi n'avons-nous pas mis l'accent sur la manière dont le racisme systémique affecte à la fois les nouveaux arrivants et les minorités racialisées, y compris celles qui vivent en Belgique depuis plusieurs générations ? Pourquoi n'avons-nous pas examiné les expériences des demandeurs d'asile au cours de leur procédure, alors qu'entre-temps, il est apparemment devenu normal pour les décideurs politiques de laisser les hommes isolés dormir dans les rues ? Ou pourquoi n'avons-nous pas mis l'accent sur les histoires de personnes qui se retrouvent seules en Belgique,

tandis que leurs parents les plus proches sont restés bloqués dans des zones de conflit ?

Ce sont des questions pertinentes et il y a encore tant d'histoires qui doivent être entendues. Dans ce livre, nous vous invitons à lire les expériences de familles de réfugiés. En cinq chapitres, nous explorons la manière dont elles tentent de se frayer un chemin dans le labyrinthe de la bureaucratie belge (chapitre 2), les obstacles qu'elles rencontrent dans leur recherche de logement (chapitre 3), le rôle ambivalent mais crucial que joue la langue (chapitre 4), et la manière dont tous ces facteurs affectent leur bien-être psychosocial (chapitre 5). Enfin, nous examinons comment ces lacunes politiques font que les familles de réfugiés dépendent encore largement de l'aide informelle (chapitre 6). Nous espérons que ces histoires offrent déjà un aperçu de ce que signifie « se frayer un chemin dans la société belge ». Nous pourrions alors commencer à apprendre à recevoir les familles de réfugiés d'une manière différente.



2

LE LABYRINTHE DE LA BUREAUCRATIE BELGE

Mieke Groeninck, Louise Carlier,
Pascal Debruyne, Dirk Geldof,
Giacomo Orsini, Robin Vandevoordt



Quand je suis arrivé ici, je ne connaissais rien. Comment prendre le bus ? (...) Je ne savais pas comment payer une facture. (...) Malheureusement, nous n'avons pas trouvé assez de soutien ici. (...) Notre communauté nous a aidés, un peu, mais ils ont tous leur propre vie. (...) Au CPAS, [nous avons communiqué] avec Google traduction et des interprètes par téléphone. C'est tout. [Cela a duré] environ six mois, un an. (Père de famille turc)

INTRODUCTION

Les familles de réfugiés récemment arrivées font face à un manque de soutien et d'accompagnement précisément au moment où elles en ont le plus besoin.¹⁶ Si en attendant la décision d'asile, le temps passe lentement, après leur reconnaissance par le droit, les personnes se sentent souvent dépassées et incertaines quant à ce qui doit être fait de manière urgente et prioritaire pendant la période de transition. Durant ce processus, le logement et l'apprentissage de la langue jouent un rôle particulièrement crucial, comme nous l'expliquerons aux chapitres 3 et 4.

Dans ce chapitre-ci, nous nous penchons sur la « charge administrative » à laquelle les familles de réfugiés sont confrontées lorsqu'elles doivent accéder aux systèmes bureaucratiques des services publics – services de l'état civil, services de santé et d'aide sociale, sécurité sociale, services bancaires, services éducatifs, etc..¹⁷ Le terme « charge administrative » fait référence aux coûts d'apprentissage, psychologiques ou de déférence que les « citoyens expérimentent lorsqu'ils interagissent avec les administrations publiques, et ces coûts ont un impact sur la capacité des citoyens à accéder à ces services et à les utiliser¹⁸ ». Cette charge administrative est particulièrement intense durant la période de transition, au cours de laquelle les familles de réfugiés doivent se réancrer administrativement dans un nouveau contexte local et régler des choses essentielles dans un délai très court. Cependant, ses effets persistent par la suite dans les courriers officiels, les contrats, les rendez-vous aux guichets de ces services, ainsi que les demandes de ltsMe, etc.

Bien que les travaux de recherche soulignent de longue date l'importance d'un soutien global et accessible – aussi pour le réancrage administratif¹⁹ – plusieurs familles de réfugiés ont rapporté avoir dû naviguer seules dans la bureaucratie belge. Elles ont souligné la difficulté d'avoir une vue d'ensemble et une compréhension du paysage bureaucratique extrêmement dense et compliqué dans lequel elles sont arrivées (2.1), ou le risque de passer entre les mailles du filet malgré un réseau administratif très dense (2.2). Enfin, tant les acteurs professionnels que les familles relèvent une pénurie structurelle de ressources pour assurer un accompagnement adéquat dans ce labyrinthe bureaucratique (2.3).

2.1 LES DIFFICULTÉS D'ORIENTATION

« [Après avoir quitté le centre d'accueil], le parcours du combattant a commencé : beaucoup de paperasserie, un changement d'adresse et on ne maîtrise pas encore très bien le néerlandais, mais il faut se rendre au CPAS, ainsi que dans d'autres organisations. Au début, des bénévoles de [l'organisation X] m'ont aidé, puis je me suis rendu au CPAS pour m'inscrire à l'aide sociale, et un assistant social m'a été attribué. Mais je n'ai pas reçu beaucoup d'aide de leur part. C'était toujours des orientations vers d'autres services : « Voici l'adresse, allez-y. » Mais je ne connaissais rien de tout cela – l'endroit où se trouve l'hôtel de ville, où se déroulent les cours d'intégration civique. Ils l'écrivent sur un bout de papier et disent : « Voilà, allez-y. » (...) Le contact a été super difficile, mais oui, ils ont tellement de clients, et ils ne sont pas disponibles par téléphone. Il faut prendre rendez-vous, mais cela prend des mois, même si on a besoin d'aide de toute urgence. (...) Au début, chaque courrier était important pour moi, même celui qui ne l'était pas. Je ne parlais pas la langue, et du coup, on stresse en se demandant de quoi il s'agit. On appelle l'assistant social et il ne décroche pas. (...) On utilise Google Traduction, mais le courrier n'indique pas clairement son caractère urgent. Il faut attendre trois semaines avant de décrocher un rendez-vous pour un seul courrier. (Père afghan)

Ce père de famille afghan explique comment, après avoir franchi l'obstacle important d'un logement plus ou moins stable, il a fait face à un manque d'accompagnement pour les démarches administratives à accomplir, distribuées entre plusieurs services et acteurs.²⁰ Pour les préparer à cet ensemble de tâches, un travailleur social d'une ILA [Initiative locale d'accueil] précise :

« Une fois que les personnes quittent l'ILA, mes collègues et moi-même disons aux résidents : « Le soutien que je vous apporte actuellement va être scindé. Vous devrez faire beaucoup de choses vous-même, mais vous aurez probablement aussi un assistant social du CPAS, un référent de l'Agentschap Integratie en Inburgering (Agence pour l'intégration et la citoyenneté), quelqu'un du VDAB (Service public de l'emploi de la Flandre), et peut-être même un coach de réseau ». (Travailleur social ILA)

Pour les familles nouvellement arrivées dans ce paysage bureaucratique, il peut être compliqué de comprendre qui est responsable de quoi et à quels types d'aides elles peuvent (ou ne peuvent pas) accéder.²¹ En outre, l'organisation de ces démarches varie en fonction des communes où les familles de réfugiés s'installent.²² Cela complique leur réancrage administratif rapide, leur accès aux droits ou leur capacité à s'orienter efficacement dans le paysage bureaucratique. C'est ce qu'illustre une famille irakienne vivant à Bruxelles :



Un problème s'est posé lors de l'enregistrement des enfants à la commune. Au centre d'accueil, ils n'ont pas reçu de carte d'identité – seuls les parents en ont reçu une – et on leur a dit que les enfants étaient inscrits sur les titres de séjour des parents. Lorsqu'ils se sont installés ici et se sont rendus à la commune pour confirmer leur adresse, on leur a dit : « Vos enfants ne sont pas enregistrés, je ne vois aucun enfant avec vous. » C'est donc devenu un problème. (...) Finalement, ils ont demandé de l'aide à Caritas par l'intermédiaire de l'ancien tuteur de leur fils, qui les a aidés. Plus tard, le père est retourné à la commune, où on lui a dit que le problème était résolu. Cependant, en vérifiant dans le système, il n'y avait toujours aucun lien entre les parents et les enfants. (...) Le vrai problème, c'est que le service de l'état civil de la commune n'a pas communiqué avec les parents. Il ne leur a pas expliqué quel était le problème ou ce qu'ils devaient faire. Au lieu de cela, la commune n'a communiqué qu'avec le centre d'accueil, laissant les parents dans l'ignorance. (Interprète pour une famille de réfugiés irakiens)

Dans ce cas, l'information s'est perdue entre les différentes institutions publiques, et entre le service de l'état civil de la commune et la famille. La résolution du problème passe souvent en partie par une bonne compréhension de la situation problématique. Dans un contexte de barrières linguistiques, cela peut nécessiter de dépasser une approche axée sur la demande, où les réfugiés doivent formuler les bonnes questions en s'adressant aux services appropriés. Comme le souligne l'extrait suivant d'un entretien avec un médiateur scolaire, si aucune demande n'est formulée et aucune question n'est posée, aucun soutien n'est apporté :



Il est également vrai que de nombreux services fonctionnent sur la base de demandes formulées. Si un service ne reçoit pas de demande de la part de l'utilisateur, il n'y donnera pas suite. C'est l'une des principales différences avec mon rôle : j'assure toujours un suivi. Lorsque je rends visite à une famille, je pose des questions telles que : « Comment s'est passée la semaine dernière ? Vous êtes récemment allé là-bas – qu'est-ce que cela a donné ? » (...) Pour les parents que je ne vois pas, mais dont je sais que la situation n'est pas bonne, (...) je prends automatiquement contact avec eux et leur demande : « Bonjour, je voulais juste prendre de vos nouvelles – comment ça va ? Tout va bien ? Y a-t-il quelque chose que je puisse faire pour vous aider ? » (Médiateur scolaire pour les écoles primaires)

Il arrive souvent que les familles de réfugiés ne sachent pas exactement ce dont elles ont besoin dans une situation donnée, et encore moins ce à quoi elles ont droit. Sans attribution automatique des droits, la complexité du labyrinthe bureaucratique affecte l'accessibilité à divers services publics,²³ comme l'illustre le témoignage d'une mère de famille palestinienne :

” Au début, je n’avais personne pour m’aider [avec l’administration]. Parfois, il y avait un assistant social, mais il ne m’aidait pas toujours. Parfois, je posais une question et on ne comprenait pas le sens de ma question. Ou bien on me donnait une réponse différente. Par exemple, en ce qui concerne l’allocation d’études de mes enfants, je n’y connaissais rien. Je ne savais pas que nous y avions droit. Ce n’est qu’au bout de deux ans que j’en ai entendu parler par une autre femme palestinienne. Lorsque je l’ai appris, je me suis demandé pourquoi on ne nous en avait pas parlé et si nous y avions droit ou non. Je suis allée voir l’assistant social et (...) il y avait une erreur dans notre dossier, ce qui explique le retard. Ce problème a été résolu immédiatement. Mais si nous ne demandons pas, si nous ne savons pas... Imaginez qu’il y a d’autres personnes qui ne savent pas non plus. (Mère palestinienne)

Nos conversations avec les familles ont révélé que, dans de nombreux cas, les gens « ne savaient pas non plus » à quelles aides fondamentales elles avaient droit – même lorsqu’il s’agit de besoins de base tels que l’aide alimentaire :

” Mon frère m’a dit qu’on pouvait aller au CPAS pour faire la demande (...). J’ai demandé à mon assistant social : « C’est vrai qu’il y a l’aide alimentaire ? » Il me dit : « Ah oui ! Vous voulez ? » « Oui bien sûr ! » (Atelier avec des primo-arrivants dans le cadre du programme d’intégration)

Si les familles de réfugiés n’ont souvent pas pu bénéficier d’aides et de services publics parce qu’elles n’étaient pas au courant de leur existence ou de leur fonctionnement, elles ont souvent éprouvé encore plus de difficultés à trouver des services plus spécialisés :

” L’année dernière, le médecin spécialiste de notre fille nous a posé une question : « Recevez-vous une aide supplémentaire pour votre fille ? » Il nous a expliqué que nous avions droit à une aide financière supplémentaire. (...) Il nous a aidés, sinon nous n’aurions jamais été au courant. (...) Il a trouvé toutes les informations, a envoyé une lettre à Bruxelles et à notre médecin traitant pour qu’il la remplisse. (...) Nous avons attendu presque un an. Récemment, nous avons appris qu’elle avait droit à une aide financière supplémentaire. Excepté ce spécialiste, personne d’autre ne nous en a parlé. (Mère de famille palestinienne)

Étant donné que le réancrage administratif des familles de réfugiés est particulièrement marqué par des « problèmes complexes²⁴ » qui concernent divers domaines de services et de politiques, il est souvent difficile pour les familles de réfugiés et les professionnels sociaux qui les entourent de les orienter de manière adéquate. Bien que se multiplient les réseaux entre acteurs et organisations

impliquées dans l'intégration des familles, comme par exemple les réseaux locaux dans le cadre de l'activation,²⁵ il est difficile pour tous les acteurs de terrain et leurs usagers de comprendre précisément le problème, d'identifier le service adéquat auquel s'adresser et le type de soutien qu'on peut en attendre. En outre, cela nécessite souvent des connaissances de base en matière de migration ou de droit international privé, ainsi que des compétences pour transmettre efficacement ces informations dans un contexte de barrières linguistiques.²⁶ L'absence de ces compétences peut entraver considérablement le réancrage administratif des familles de réfugiés, comme le montre ce témoignage d'un membre du personnel d'une association :



Il est vrai que la législation change très vite et que les services doivent s'adapter rapidement, mais beaucoup d'erreurs sont commises [par exemple, au niveau des guichets des autorités locales]. Et celles-ci ont souvent des conséquences très graves pour les réfugiés. Par exemple, pour les demandes de nationalité, il y a des cas où des documents sont dits manquants alors qu'ils ne sont finalement pas nécessaires, mais entre-temps, les gens doivent attendre et risquent de perdre leur droit de séjour en Belgique. Ces erreurs causent beaucoup de stress chez ces personnes. (...) Il n'existe pas non plus de service juridique neutre. (...) L'Agence pour l'intégration civique a également réduit ses services juridiques, et ceux-ci sont en réalité plus destinés aux professionnels qu'aux particuliers. (Membre du personnel d'une association qui soutient les réfugiés sur le marché du travail)

Ce ne sont là que quelques exemples parmi tant d'autres de la manière dont le manque de connaissances spécifiques – ou de soutien adéquat – limite la capacité des familles de réfugiés à jouir de leurs droits. Cela conduit à ce que les chercheurs nomment le « non-recours aux droits sociaux » : « le phénomène selon lequel des personnes ou des ménages ne font pas (plein) usage des aides et services auxquels ils ont droit²⁷ ». Cependant, plutôt que d'attribuer ce non-recours à la responsabilité individuelle, notre recherche confirme à nouveau l'importance de démêler les mécanismes qui entravent l'exercice de ces droits et qui créent des obstacles pour certaines catégories spécifiques de personnes.²⁸ Nous avons constaté que le problème structurel du cloisonnement et la complexité bureaucratique, ainsi que la surcharge et le manque de ressources et/ou de personnel des services sociaux dans de nombreux contextes (sub)urbains, selon les sensibilités politiques en cours, nuisait à la gestion transversale des dossiers nécessaire pour guider les familles de réfugiés dans le labyrinthe bureaucratique.

2.2 DU TEMPS ET DE L'ESPACE POUR L'ACCOMPAGNEMENT

« Ce que je remarque, c'est que tous ces services sociaux manquent de personnel et sont principalement axés sur les tâches administratives, ce qui laisse peu de place à un véritable accompagnement. « Nous avons mis en place l'aide financière et vous avons inscrit à un programme d'insertion professionnelle », et cela semble s'arrêter là, du moins d'après ce que j'ai observé. Je pense également que cela entraîne souvent une certaine frustration chez les travailleurs sociaux, qui me disent : « Nous n'avons tout simplement plus la capacité de guider correctement les personnes. Or, les nouveaux arrivants ont vraiment besoin de ce type de soutien. » (Membre d'une organisation bénévole)

Le temps est devenu une ressource très rare pour les travailleurs sociaux, qui constituent désormais une « profession à goulot d'étranglement²⁹ ». Le taux de rotation du personnel est élevé en raison de conditions de travail rigoureuses, d'une charge administrative abondante, d'un nombre excessif de dossiers et, parfois, d'une pression politique ressentie au sein des institutions communales comme le CPAS, tandis que les employés de longue date risquent le burn-out.³⁰ Cette situation compromet la capacité des travailleurs sociaux à consacrer le temps et les ressources nécessaires à un soutien intégral et transversal.

« Les gens pensent souvent « je peux demander ça [à l'assistant social du CPAS] », mais c'est simplement parce qu'ils ne comprennent pas le système. Je pense que c'est une tâche importante de vérifier notamment s'ils sont enregistrés, s'ils ont demandé des allocations de logement, s'ils ont droit à une prime d'installation – toutes ces choses. Il est vraiment important d'explorer ces droits, en particulier avec les nouveaux arrivants. (...) Je pense qu'il y a souvent une barrière linguistique et qu'on a donc souvent besoin d'interprètes, mais planifier la présence d'un interprète peut prendre quatre semaines, ce qui signifie que l'on a déjà perdu un mois. De plus, faire appel à un interprète n'est pas si simple et c'est une question délicate sur le plan politique. En effet, nous sommes censés parler néerlandais avec nos usagers au sein du CPAS, ce qui fait l'objet d'une certaine surveillance. (...) Alors que là où je travaille, nous avons moins de pression politique, c'est un contexte différent (...) En plus de cela, (...) les travailleurs sociaux doivent gérer énormément d'administratif, ce qui leur laisse moins de temps pour réellement guider et accompagner les usagers. (...) Ils en sont eux-mêmes attristés, ils trouvent cela dommage. Je pense également que le travail avec les nouveaux arrivants requiert des compétences spécifiques – il s'agit souvent d'une manière très différente de travailler, où il faut expliquer les choses très lentement, utiliser Google Traduction (...) cela prend beaucoup de temps. Et il faut avoir la volonté et la capacité d'y consacrer le temps nécessaire ; il faut avoir l'autorisation de la hiérarchie et je pense que cela fait parfois défaut. (Médiateur scolaire)

Dans ces circonstances, il faut souvent de la persévérance, de la résistance et de la créativité, tant de la part des familles de réfugiés que des professionnels de l'action publique, pour parvenir à se frayer un chemin à travers ce système et bricoler³¹ le type de soutien et de services qu'ils estiment nécessaires dans une situation donnée. Cela est illustré dans le témoignage suivant :



Toute personne peut venir avec n'importe quelle question [dans nos permanences]. Cela va de la demande de garde d'enfants au remplissage des formulaires pour l'ONEM (Office national de l'emploi), en passant par des demandes telles que : « Je veux acheter une maison, mais je ne sais pas comment m'y prendre. » Il s'agit donc essentiellement d'un service très accessible. Je détermine si je peux gérer la demande moi-même ou si je dois chercher un partenaire plus spécialisé. (...) Mais ce n'était pas l'objectif initial. L'objectif principal de [notre organisation] est de lutter contre la pauvreté. Cela inclut l'aide à l'inscription auprès des agences immobilières sociales, ainsi que le suivi des obligations administratives auprès de l'ONEM et des mutualités. C'est formidable d'avoir l'espace nécessaire pour répondre à ces besoins. (...) J'ai la chance d'avoir travaillé dans les services sociaux auparavant, j'ai donc beaucoup de connaissances en matière de droit social et dans des domaines similaires. C'est souvent une force, surtout avec les nouveaux arrivants. Il s'agit également d'un processus où l'on découvre les choses ensemble. Rien de tout cela n'est automatique pour moi non plus, c'est pourquoi nous cherchons des solutions ensemble. (...) Mais si les gens ici savaient tout cela, j'aurais certainement des problèmes. Mon patron est très ouvert à ce sujet, mais si cela devenait une question politique, il y aurait des critiques. [Parce que] je pense que les gens ont très peur de créer un « facteur d'attraction ». Mais je ne crois pas (...) qu'on puisse laisser les gens se débrouiller seuls lorsqu'ils viennent d'arriver, qu'ils ne connaissent pas la langue et qu'ils ont besoin d'un accompagnement. Sans ce soutien, il n'est pas possible de travailler réellement à l'inclusion. Si vous dites aux gens : « Voici une carte, allez voir ce médecin », ils ne se sentiront pas chez eux. Or, les personnes qui se sentent chez elles deviennent des relais pour d'autres membres de leur communauté. C'est ce que je constate souvent avec les usagers qui sont venus me voir en premier – ils aident maintenant les autres et les soutiennent dans leur cheminement. C'est ainsi qu'il faut procéder. Dire aux gens de se débrouiller et les accuser ensuite de ne pas s'intégrer n'a pas de sens. La vraie question est : « Leur a-t-on donné la possibilité de s'intégrer ? ». Cette question est souvent liée au parti politique au pouvoir et à la manière dont il considère les nouveaux arrivants. (Employé d'une organisation sociale)

Pour surmonter les nombreux obstacles auxquels les familles de réfugiés sont confrontées, les travailleurs sociaux doivent disposer de suffisamment de temps, de ressources, d'expérience et d'empathie pour fournir un soutien approprié.³² Cela est essentiel non seulement pour offrir des services accessibles, mais aussi pour comprendre les enjeux et déterminer quel type de soutien est nécessaire et pour qui.

Dans ces circonstances complexes, le soutien administratif du travail social institutionnalisé passe parfois par des plateformes numériques. Des outils tels que

WhatsApp offrent des avantages significatifs en termes de joignabilité³³, en permettant le partage de photos, la traduction de messages textuels ou l'échange de messages vocaux afin de faciliter une assistance rapide pour les courriers administratifs du quotidien, sans qu'il ne soit constamment nécessaire de prendre des rendez-vous individuels.

” Parfois, nous avons un contact avec notre assistant social, tous les trois ou quatre mois, nous avons un rendez-vous. Mais s'il se passe quelque chose, nous nous appelons. Nous communiquons également via WhatsApp. (...) En cas de problème, WhatsApp est pratique. Il suffit d'envoyer un message. (Ancien mineur non accompagné d'Afghanistan)

Toutefois, l'utilisation de WhatsApp ne peut pas remplacer entièrement les rendez-vous physiques, en particulier en cas de barrières linguistiques ou de procédures complexes à effectuer et de notions difficiles à expliquer, comme le soulignent les extraits suivants :

” Nous avons un jour fixe par semaine où nous pouvions aller voir le CPAS, poser des questions et discuter de tout. Et si nous avons des questions, nous envoyons un courriel ou un message WhatsApp. (Famille de réfugiés palestiniens)

” Je suis très satisfaite de mon assistante sociale au CPAS. Elle est toujours joignable par téléphone portable. (...) J'envoie des photos des lettres et elle m'envoie une note vocale pour me dire ce qu'il faut faire ou autre chose. Et si elle pense qu'il est nécessaire de se rencontrer, elle fixe immédiatement un rendez-vous. Mais je ne peux pas me rendre directement sur place à tout moment pour demander à lui parler.

Chercheur : C'est ce que vous préféreriez ?

Oui, mais ça va parce que je pose mes questions sur WhatsApp (...) et si de nombreux problèmes arrivent et que nous ne pouvons pas les régler par téléphone, je la rencontre en personne. (Mère palestinienne)

Si certains travailleurs sociaux sont satisfaits de cette option, d'autres estiment qu'il est difficile de gérer un canal numérique supplémentaire dans une situation déjà surchargée. En outre, de nombreuses familles de réfugiés ne disposent pas de ce lien numérique direct avec un assistant social. Dans ces cas-là, un soutien rapide à l'inclusion est fourni soit à leur propre initiative – en plus de leur travail officiel – soit par des acteurs tiers dont la mission est moins définie ou purement administrative. Les deux cas sont illustrés dans le récit de cette mineure non accompagnée qui témoigne du soutien qu'elle a reçu de son ancien tuteur, même

après l'arrivée de ses parents, et de son assistante à l'hébergement accompagné, même lorsqu'elle a déménagé :

“ J’ai reçu l’aide de X, qui est une assistante de l’hébergement accompagné, mais je ne me souviens pas du nom de l’organisation. Elle m’a trouvé un studio quand j’avais 17 ans. (...) [Auparavant] j’avais beaucoup appris dans le centre [d’asile], mais j’avais aussi beaucoup appris en dehors. Dans le centre, je n’avais pas à payer de loyer, d’eau, d’électricité ou quoi que ce soit d’autre. Mais à l’extérieur, il faut tout payer soi-même. Il faut prendre ses propres rendez-vous chez le médecin. Dans le centre, il suffit de dire « J’ai besoin de ceci » et on vous guide et vous aide. À l’extérieur, on doit se débrouiller seul. J’ai eu la chance de la trouver [l’assistante à l’hébergement accompagné]. Je l’ai vue la semaine dernière, c’est une femme très gentille. Elle m’aide encore aujourd’hui [même si la personne interrogée n’est plus officiellement accompagnée via l’organisation]. (...) De plus, je peux toujours demander de l’aide à Y [ancienne tutrice], même si elle n’est plus ma tutrice. C’est juste une amie maintenant. Le CPAS est là, mais il ne fait que gérer les papiers et rien de plus ; je dois m’occuper de tout le reste moi-même. Lorsque je ne sais pas comment m’y prendre, je demande conseil à X ou Y. Par exemple, si je reçois une lettre compliquée à comprendre, je demande : « Écoutez, j’ai reçu ceci, qu’est-ce que j’en fais ? Comment dois-je m’y prendre ? » Parfois, je reçois encore des lettres difficiles à comprendre, mais je peux envoyer des photos à Y via WhatsApp et lui demander de l’aide. (...) Je [demande via WhatsApp] : « Regardez, j’ai reçu ceci, pouvez-vous m’aider ? » (ancienne mineure non accompagnée)

Dans d’autres cas, ce sont des bénévoles ou les réseaux personnels des familles qui interviennent pour leur apporter une aide rapide et leur permettre de surmonter la charge administrative :

“ Je comprends le néerlandais maintenant, mais il y a deux ans, je ne le comprenais pas. Quand je recevais des lettres, j’allais voir [bénévole X]. Elle aide toujours les gens à gérer leur courrier. [Notamment quand ils viennent avec des questions comme] « Nous ne comprenons pas ceci » ou « Nous devons payer ceci, mais comment faire ? » [La bénévole X] est toujours gentille et nous aide. Elle est plus rapide que le CPAS. Avec le CPAS, pour obtenir un rendez-vous, il faut attendre au moins une semaine – juste pour prendre rendez-vous. La réponse est toujours un peu lente. (...) Il y a beaucoup de documents et beaucoup de questions, mais le processus est lent. (Mère de famille palestinienne)

Comme nous l’indiquons également au chapitre 6, ce type d’accompagnement informel comble les lacunes structurelles en matière d’accompagnement social. Cependant, cette offre n’existe pas partout, et quand elle existe, elle n’est pas accessible à tout le monde. Il n’est donc pas surprenant qu’au cours de la période de transition qui suit l’obtention d’une protection internationale, certaines familles passent à travers les mailles du filet du système social.

2.3 ENTRE LES MAILLES DU FILET

Deux mois après notre arrivée ici [en tant que famille demandant l'asile, mais vivant dans un appartement en location et dont le mari travaille], ma fille est allée à l'école. Mais [l'inscrire] a été très difficile. J'ai cherché « école » sur Google et j'ai marché avec ma fille de deux ans en la tenant par la main jusqu'aux écoles des environs. Nous avons marché jusqu'à sept ou huit écoles. (...) Chacune d'elle m'a dit qu'elle n'avait plus de place. (...) Et puis je suis arrivée au CLB,³⁴ même si je ne les connaissais pas vraiment, mais une femme a cherché toutes les écoles sur Internet et elle en a trouvé une où il restait des places. (...) J'y suis donc allée à pied, et j'ai essayé de parler anglais (...). Mais on m'a dit que je devais prendre un rendez-vous, ce que j'ignorais. (...) J'ai appelé cette école par la suite. Mais oui, j'ai trouvé une école à pied. (Mère de famille turque)

Lorsque les familles de réfugiés, pour diverses raisons, n'ont pas d'assistant social, de conseiller ou de réseau personnel pour les aider pendant cette période de transition, il leur est souvent compliqué de savoir à qui s'adresser pour des besoins importants tels que l'inscription de leurs enfants à l'école ou la recherche d'un logement. Comme l'illustre cet extrait, il y a aussi peu de possibilités de renvoi vers d'autres services ; les lacunes entre les services se matérialisent par le fait que la mère se déplace d'une école à l'autre afin de les combler. Ce n'est que dans certaines circonstances, souvent par coïncidence et dans des espaces informels, qu'une aide concrète et pratique peut parfois être apportée, grâce à des bénévoles, des migrants déjà installés ou via les réseaux personnels des acteurs avec qui les membres de la famille réfugiée entrent en contact pour d'autres raisons. C'est ce que souligne l'extrait d'entretien suivant :

Il y a aussi des personnes qui, par exemple, n'ont pas droit à l'aide du CPAS, mais qui ont besoin de beaucoup d'aide. S'ils vont à Ligo [formation pour adultes], ils peuvent poser des questions et leur professeur peut les orienter vers nous. (...) Le professeur me demande alors : « Pourriez-vous aussi aider cette femme [même si, normalement, vous ne travaillez qu'avec les bénéficiaires du CPAS] ? », Je lui réponds : « Oui, pas de problème. (...) Ce n'est pas un accompagnement très intensif, mais on peut quand même aider les gens. » (Référénte en diversité palestinienne)

Ce témoignage provient d'une experte par expérience travaillant comme « référente en diversité » [en néerlandais : « *toeleider in diversiteit* »] pour le gouvernement local, qui est responsable de l'accueil et de l'orientation des usagers socialement vulnérables du CPAS présents sur le territoire de la commune. Cependant, leur disponibilité dépend de l'endroit où les familles s'installent, qui peut dans

les faits changer régulièrement en raison des difficultés à trouver un logement adéquat (voir chapitre 3). Ceci est illustré dans la vignette ci-dessous, où nous rendons compte de la trajectoire d'une famille de réfugiés qui a été relogée huit (!) fois depuis son arrivée en Belgique.



La famille est composée d'un père et d'une mère ayant des compétences linguistiques moyennes, d'un fils adolescent qui parle bien le néerlandais et d'un enfant souffrant de graves handicaps physiques et mentaux qui fréquente occasionnellement une garderie. Les deux parents sont activement à la recherche d'un emploi, mais mis à part quelques contrats de courte durée, ils n'ont pas encore trouvé quelque chose de durable.

Dans la commune X, ils bénéficiaient de l'aide d'un assistant social du CPAS bien qu'ils dépendaient uniquement des revenus de l'assurance maladie. Cependant, ils ont été contraints de déménager dans la commune Y, à l'autre bout du pays, en raison d'un manque de logements dans la commune X. Ils ont fini par trouver un logement inadapté, via des relations familiales.

La famille n'a reçu aucune aide professionnelle pour trouver une nouvelle école pour son fils adolescent. Malgré des demandes répétées, aucune aide n'a été apportée par l'école ou le CPAS de la commune. Le fils et sa mère ont dû visiter des écoles à pied, pour finalement en trouver une à une heure et demie de route en bus, après avoir reçu une aide minime de la part du CLB.

De plus, aucun soutien ne leur a été apporté pour organiser une nouvelle garde de jour pour l'enfant en situation de handicap. Cette tâche a été laissée à la famille, malgré leur maîtrise limitée de la langue. Une bénévole belge en contact avec la famille a dû assurer la coordination à 40 km de distance, faute d'un autre interlocuteur disponible.

En outre, la famille n'a reçu aucune aide formelle pour le transfert de sa mutuelle. Elle a dû prendre rendez-vous avec la mutuelle de la commune Y pour assurer la continuité de ses revenus pendant la transition. La bénévole a organisé la rencontre et accompagné la mère au rendez-vous, mais le langage administratif employé s'est avéré difficile à comprendre à la fois pour la bénévole – pour comprendre les abréviations spécifiques, par exemple – et pour la mère.

Bien que la mère ait demandé l'aide du CPAS pour ce réancrage administratif et pour trouver une école plus proche pour son fils, on lui a dit qu'elle devait se débrouiller toute seule.

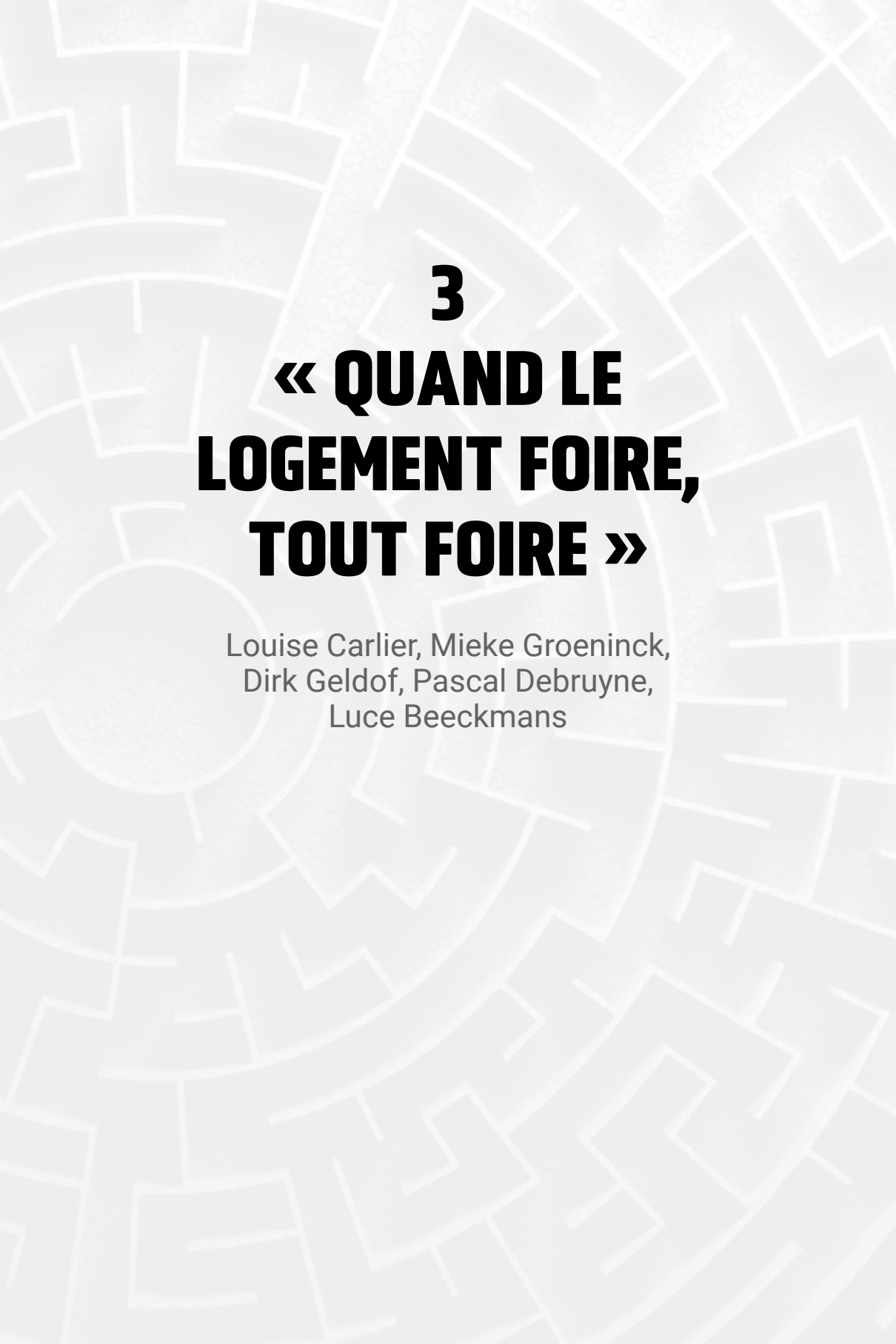
Cinq mois après le déménagement, l'école du fils a contacté la bénévole située à l'autre bout de la Belgique pour signaler ses absences fréquentes. En l'absence de soutien local, l'école a mis en place une approche « une famille, un plan » trois mois plus tard. À ce moment-là, nous étions déjà en février, et du temps et des efforts considérables avaient été inutilement gâchés.

(Référénte en diversité)

L'absence de coordination au niveau administratif lors des déménagements entraîne une discontinuité dans l'accès aux services et une perte de temps considérable, chaque changement de commune imposant de recommencer complètement l'inclusion administrative.³⁵ De plus, la nécessité de reconstruire un réseau de soutien à l'échelle locale à plusieurs reprises, tout en subissant des refus répétés, impacte la confiance des familles et leur sentiment de visibilité et d'estime (voir également le chapitre 5).

2.4 CONCLUSION : QUAND LA CHARGE ADMINISTRATIVE RALENTIT LES PARCOURS D'INCLUSION

Après avoir obtenu la reconnaissance, les réfugiés s'engagent dans un parcours complexe à travers un labyrinthe de services et de procédures nécessaires pour leur processus d'inclusion. Dans de nombreux cas, les réseaux informels sont le seul moyen pour les familles de réfugiés d'accéder à un soutien intensif, pratique, adéquat et quotidien pendant la période de réancrage administratif (voir chapitre 6). Au cours de cette période de transition, les familles de réfugiés sont confrontées à deux types de lacunes politiques (voir chapitre 1) : un ensemble fragmenté de politiques et de prestataires de services et un manque de pratiques de soutien transversales qui guident les familles de réfugiés dans le labyrinthe bureaucratique.³⁶ De leur côté, de nombreux prestataires de services manquent de temps et de ressources, ce qui les empêche de développer les compétences nécessaires pour travailler avec les familles de réfugiés et d'autres groupes de nouveaux arrivants. Dans ce chapitre, nous avons montré comment cette situation entravait l'accès des familles de réfugiés à leurs droits sociaux et en quoi elle entraînait une perte importante de temps, de moyens et d'énergie.



3

« QUAND LE LOGEMENT FOIRE, TOUT FOIRE »

Louise Carlier, Mieke Groeninck,
Dirk Geldof, Pascal Debruyne,
Luce Beeckmans



Chercheur : Qu'est-ce qui compte le plus selon vous, pour construire une nouvelle vie ici en Belgique ?

Le plus important est d'avoir un bon travail et une maison. Une vraie maison où je sais que je peux rester, et pas où je dois partir à la fin du contrat. Une maison stable, une vraie maison, et un emploi stable. (Ancien mineur non accompagné originaire d'Afghanistan)

INTRODUCTION

Lorsque les réfugiés obtiennent la protection internationale, la première épreuve qui les attend est de trouver un logement. Ils ont non seulement besoin d'un toit après avoir quitté le centre d'asile, mais aussi d'une adresse officielle pour s'inscrire auprès de la commune et du CPAS, ouvrir un compte bancaire, s'inscrire à des formations ou au programme obligatoire d'intégration. En d'autres termes, tant qu'elles ne trouvent pas un point d'ancrage stable, les familles de réfugiés restent bloquées dans cette période transitoire, vivant souvent dans des conditions précaires. Les difficultés à obtenir un logement affectent également l'accès à d'autres domaines de la vie tels que le travail, l'éducation ou le bien-être, comme nous l'expliquerons dans ce chapitre et dans les suivants. Cependant, aucun niveau de gouvernance n'assume la responsabilité d'accompagner les familles dans la recherche d'un logement stable et adéquat. La politique d'asile se limite à des conseils en matière d'accès au logement après la reconnaissance, et les politiques régionales de logement et d'aide sociale tiennent peu compte de cet enjeu. Les familles de réfugiés se retrouvent largement livrées à elles-mêmes pour tenter de trouver un toit, et ce sur un marché locatif privé saturé. Il s'agit là de la lacune politique la plus importante et la plus critique que nous ayons rencontrée dans les parcours d'inclusion des familles de réfugiés après leur reconnaissance. Selon les termes d'une travailleuse sociale avec laquelle nous nous sommes entretenus, « quand le logement foire, tout foire ».

3.1 L'ABSENCE D'ACCOMPAGNEMENT

En Belgique, lorsque les réfugiés doivent quitter les centres d'accueil après avoir été reconnus par le droit, ils disposent de différentes options. Ils peuvent demander l'accès à une Initiative locale d'accueil [ILA] : bien que ces initiatives soient principalement destinées à héberger les demandeurs d'asile en situation de vulnérabilité durant leur procédure, les familles de réfugiés peuvent également demander d'y être logées après avoir obtenu la protection internationale. Dans le cadre des ILA, les résidents bénéficient d'un logement temporaire ainsi que de l'aide d'un assistant social du CPAS pour trouver un logement permanent. Ils peuvent également rester dans le centre pendant la période de transition (pour une durée de deux mois, en principe prolongeable d'un seul mois, sauf dans des cas exceptionnels) jusqu'à ce qu'ils trouvent eux-mêmes un logement sur le marché privé.³⁷

Cependant, la demande de places en ILA excède largement l'offre, d'autant plus depuis que le gouvernement fédéral a décidé, en janvier 2025, d'en réduire encore le nombre. En outre, les CPAS, surchargés, manquent de ressources pour offrir un soutien pratique et intensif aux familles à la recherche d'un logement. Les centres d'accueil, quant à eux, sont censés orienter les familles de réfugiés pour trouver un logement, mais la charge de travail excessive empêche les travailleurs sociaux d'offrir un soutien rapproché. Leur rôle se limite plutôt à renvoyer les familles vers d'autres organisations – le plus souvent bénévoles – qui tentent de les aider dans leur recherche de logement. Cependant, dans un contexte institutionnel où personne ne prend réellement la responsabilité de l'aide au logement, ces organisations sont souvent surchargées, et dans certains lieux, elles sont inexistantes. Et bien que les gouvernements régionaux soient officiellement responsables de la politique générale du logement, ils ne garantissent pas l'accès au logement pour les personnes bénéficiant d'une protection internationale (ou, plus largement, pour les nouveaux arrivants).³⁸

En outre, les familles de réfugiés en Flandre bénéficient rarement de logements sociaux. Non seulement les listes d'attente sont longues, mais l'exigence dans certaines communes d'y prouver son ancrage local sur un temps long est devenue un facteur d'éligibilité de plus en plus important.³⁹ Dans la plupart des cas, les familles doivent donc trouver un logement par elles-mêmes en se tournant vers le marché (locatif) privé, où elles se retrouvent souvent dans des logements insalubres pour des loyers disproportionnés.⁴⁰ Toutes les familles rencontrées ont dû faire face à l'inaccessibilité *de facto* du marché privé dès leur sortie du centre d'asile. Elles sont confrontées à des obstacles tels que la pénurie croissante de logements, le manque de revenus, l'absence de contrat de travail, la discrimination raciale ou la discrimination à l'égard des bénéficiaires de l'aide sociale,⁴¹ et le refus de louer à des familles nombreuses. Et souvent ces obstacles se cumulent, comme en témoigne cet homme, frère aîné d'une famille afghane :

“ J'aimerais avoir un appartement, n'importe lequel. Parce que ça fait trois mois que je cherche ! Ce n'est pas seulement à cause du CPAS, ce n'est pas seulement parce que je suis un réfugié, ce n'est pas seulement à cause du nombre d'enfants. Et je n'ai pas de contrat de travail. (Frère aîné d'une famille afghane)

Ces difficultés sont particulièrement marquées dans les grandes villes d'arrivée comme Bruxelles, Anvers et Gand, où la crise du logement est particulièrement aiguë. Cependant, les villes très diversifiées sont souvent des lieux de prédilection pour l'installation, car s'y concentrent les services publics, les infrastructures scolaires, de formation et médicales, les opportunités d'emploi, la présence de

magasins ethniques, de connaissances et de migrants déjà installés ou de « compatriotes ». Comme l'explique un père de famille burundais :

« Beaucoup de choses se passent à Bruxelles ! L'administration, ça se fait à Bruxelles, que ce soit pour se rendre au CGRA, pour voir un avocat, etc. Les cérémonies, ça se prépare à Bruxelles, et tout, tout se trouve à Bruxelles. (Père de famille burundais)

La crise du logement s'est généralisée et est loin de ne toucher que les nouveaux arrivants ou les réfugiés. S'il est particulièrement difficile de trouver un logement abordable dans les centres urbains, on observe que c'est également le cas dans les villes plus petites ou de taille moyenne, où nous avons également mené des recherches.⁴² Dans le paragraphe suivant, nous analysons comment, dans ces circonstances, les familles de réfugiés parviennent à trouver un logement stable et décent.

3.2 LE CHEMIN SINUEUX VERS LE LOGEMENT : DIFFÉRENTES MODALITÉS

Si le besoin d'un chez-soi stable et adéquat est partagé par l'ensemble des familles, les modalités par lesquelles elles y accèdent varient grandement de l'une à l'autre. Certaines des familles que nous avons rencontrées ont eu accès à l'ILA après avoir obtenu la protection internationale. Bien qu'elles aient bénéficié du soutien d'un assistant social, nombre d'entre elles se sont retrouvées dans des endroits isolés.⁴³ Elles ont raconté leur arrivée dans un environnement où elles ne connaissaient personne, où il était difficile de se déplacer en raison d'une offre limitée de transports publics, et où elles étaient éloignées des différents services et infrastructures indispensables à leur parcours d'inclusion – tels que les centres de formation ou les lieux où sont dispensés les programmes d'intégration. Certains ont souligné le sentiment d'isolement social et d'éloignement ressenti dans de tels environnements, comme ce réfugié ivoirien arrivé seul en Belgique à l'âge de 18 ans qui, après avoir quitté le centre, a été logé dans une ILA dans les Ardennes :

« Là-bas aussi, pour quelqu'un qui est seul, ce n'est pas facile. Parce que tout le monde est chez soi, il n'y a pas trop... Ce n'est pas comme à Bruxelles. Ici, je suis tout seul, mais je peux quand même sortir et m'asseoir quelque part. Alors que là-bas, quand on est tout seul, on n'a pas de famille. ... C'est un peu compliqué. Tout le monde est chez soi, tout le monde est avec sa famille. C'est un peu difficile... (Jeune réfugié ivoirien)

La plupart des personnes rencontrées ont trouvé leur premier logement par le bouche-à-oreille, grâce à des connaissances, des rencontres fortuites ou des bénévoles. Ces derniers endossent souvent le rôle d'intermédiaires sur le marché locatif privé en s'appuyant sur leurs réseaux de connaissances, qui comptent des propriétaires prêts à louer leur bien aux familles de réfugiés. Les bénévoles peuvent aussi jouer aussi le rôle de médiateur auprès des propriétaires, pour les convaincre de louer leur maison à ces familles, comme l'illustre ce récit d'un ancien mineur non accompagné :

” Lorsque ma famille est arrivée, on dormait tous dans le petit studio où je vivais. C'était vraiment la folie. Un si petit espace pour tant de monde. (...) Puis j'ai trouvé une maison dans [la commune X]. J'ai versé une caution de 1500 euros, mais nous avons découvert plus tard que la maison n'était pas autorisée à la location par la commune. Et le propriétaire ne m'a jamais rendu ma caution. Il a juste pris mon argent. Puis, en octobre, nous avons dû quitter mon studio. Ma famille et moi étions sans abri. On était à la rue pendant trois mois. D'octobre à janvier. (...) Je suis venu ici, chez ma petite amie. (...) J'ai demandé de l'aide à [notre] communauté. Mais tout le monde vit dans des petits espaces. Ils ne peuvent pas accueillir quelqu'un d'autre. Mais les connexions se sont étendues de plus en plus, et (...) j'ai fini par trouver deux familles différentes qui m'ont dit : « Écoutez, nous avons une chambre, nous ne pouvons rien faire pour les adresses, mais ils peuvent venir dormir ici. » Mais pas tout le monde, seulement quelques personnes pouvaient y aller. (...) Une partie de ma famille y est allée. [Le reste est allé chez] un ami avec qui je logeais au centre... Il m'a dit : « Oui, je travaille et je vis dans un studio, mais ils peuvent rester dans le salon. » J'ai dit : « C'est très bien. Je paierai ta nourriture. » Parce qu'à l'époque, je bénéficiais de l'aide sociale du CPAS. Je pouvais payer pour vivre. Mais ce n'était pas une maison. Je devenais fou en cherchant une maison.

Chercheur : Avez-vous dû chercher tout ça par vous-même ?

Oui. (...) Le CPAS ne peut pas nous aider. Le CPAS dit qu'il n'a pas de logement. Il n'y avait pas de logement social disponible pour nous. Oui, j'ai fait de mon mieux. (...) Mais il y avait un homme. Une organisation à [la commune Z], je crois. J'ai pris contact avec cet homme. Je lui ai envoyé un message : « Monsieur, écoutez, ma famille et moi sommes à la rue, et c'est vraiment difficile de trouver un logement. Beaucoup de gens m'ont dit que vous les aviez aidés à trouver un logement. Pouvez-vous m'aider ? » Il m'a répondu : « Oui, je vais regarder, mais je ne peux rien promettre. » J'ai dit : « Pas de problème, mais si vous trouvez quelque chose, dites-le-moi. » Et un jour, j'ai pris une décision... « Écoutez, monsieur, j'ai le numéro de cet homme. Il loue sa maison. Elle a vraiment cinq chambres. Mais il ne veut pas qu'il y ait trop de monde. Pouvez-vous lui parler ? » Il a dit : « Envoyez-moi son numéro de téléphone, je l'appellerai. » Il l'a appelé, lui a parlé. Et il a dit : « D'accord, qu'ils viennent jeter un coup d'œil. » C'était le 1^{er} janvier ou quelque chose comme ça. Je m'en fiche que ce ne soit pas parfait, mais juste... Une maison. Parce qu'ils [ses parents] ont arrêté d'aller à l'école. Ils ne pouvaient plus s'y rendre. La vie n'avait plus de sens. Je devais aller à l'école, je devais avoir mon diplôme, je ne

pouvais rien faire toute seule. Et le CPAS de l'endroit où je vivais allait mettre fin à l'aide sociale. Parce que si vous n'avez pas d'adresse, ils ne peuvent pas [continuer l'aide sociale]... (Ancien mineur non accompagné)

Comme l'illustre cet extrait, le logement initial – en l'occurrence un studio – s'avère souvent inadapté à long terme, par exemple dans le cas d'un regroupement familial.⁴⁴ Lorsque d'autres membres de la famille arrivent, on observe un manque criant d'accompagnement pour la transition vers un logement plus adapté.⁴⁵ Un père de famille burundais que nous avons rencontré a vécu un an dans une colocation, où il a accueilli sa famille arrivée dans le cadre du regroupement familial. Nous avons également rencontré un père de famille de République centrafricaine qui s'est retrouvé dans une situation similaire. Il a accueilli ses enfants dans un studio qu'il avait trouvé dans un quartier populaire de Bruxelles par l'intermédiaire d'une personne rencontrée au centre d'accueil :

“ On dormait là... ce n'était pas facile, alors c'était juste un studio comme ça, on était cinq ! On était cinq à vivre là ! Parce que j'avais un... disons un canapé-lit, et les deux grands dormaient dessus, et on a trouvé un matelas simple pour le plus jeune. Quand le jour se levait, on devait tout ranger. (Père de famille de République centrafricaine)

Ali, un adolescent syrien, et sa famille ont passé leurs premiers mois en Belgique dans un appartement insalubre et surpeuplé de deux pièces, avec seulement quelques matelas pour mobilier :

“ Nous étions sept dans l'appartement pendant huit mois, sans argent, sans rien, sans personne pour nous aider. (Réfugié syrien)

Aïssa, une mère de famille congolaise, a également vécu dans un logement insalubre avec ses enfants lors de leur arrivée :

“ Mes enfants commençaient à crier, ils ne dorment pas la nuit avec des souris et des rats ! (...) Tout le temps quand on va dormir, pour bien dormir, il faut toujours mettre des pièges pour les souris et les rats... Je mettais des tasses là... parce qu'on nous dit que les souris ne font pas de rots. Et les cafards n'ont pas d'estomac non plus, ils ne rotent pas. Si on mélange du cola à du bicarbonate, ils s'étouffent. C'est ce que j'ai fait. (Mère de famille congolaise)

Certaines des personnes que nous avons rencontrées n'ont tout simplement pas pu trouver de logement. Désiré, un père de famille burundais ayant subi une opération à la jambe et ayant une mobilité réduite, a cherché en vain un logement adapté à sa situation (un appartement au rez-de-chaussée) à Bruxelles, où il avait

des rendez-vous médicaux réguliers à l'hôpital. Malgré ses recherches actives, il n'a rien trouvé, et pendant un an, lui et sa famille – arrivée par le biais du regroupement familial – ont vécu dans des centres d'hébergement d'urgence :



C'était vraiment compliqué, parce que c'était comme si ma famille avait fait la procédure dans le centre, alors qu'à son arrivée, elle pensait que tout allait bien. (...) C'était une situation que je qualifierais de catastrophique pour ma famille. Parce qu'on a passé une année entière dans cette situation. (Père de famille burundais)

Même lorsque les familles parviennent à trouver un logement, celui-ci est souvent temporaire et inadéquat. La majorité des familles que nous avons rencontrées ont déménagé plusieurs fois avant de trouver un logement stable, abordable et convenable. Elles se retrouvent donc très souvent dans de mauvaises conditions de logement, ce qui affecte leur inclusion dans d'autres domaines de la vie tels que la scolarité des enfants, et pour les adultes de la famille, la recherche d'un emploi durable.

3.3 PAS D'INCLUSION SANS LOGEMENT

L'accès à un logement adéquat est essentiel pour faciliter l'inclusion des familles de réfugiés. Sans domicile officiel, elles ne peuvent entreprendre une série de démarches ou d'obligations administratives ni accéder à certains droits sociaux nécessitant une domiciliation au sein de la commune – comme s'inscrire au CPAS, obtenir une carte d'identité, s'inscrire dans un établissement scolaire, à une formation ou au programme d'intégration, ou encore ouvrir un compte bancaire. Cependant, sans carte d'identité, par exemple, les propriétaires refusent de louer leur logement. Désiré décrit ce cercle vicieux et kafkaïen entre la réintégration administrative et l'accès au logement :



Mais le vrai problème, c'est qu'il nous était très difficile de trouver un logement sans carte d'identité. (...) Premièrement, je n'avais pas d'adresse, et deuxièmement, si on n'a pas d'adresse, on n'a pas de carte d'identité. (Père de famille burundais)

En outre, la recherche d'un logement nécessite un accès régulier à Internet et du crédit d'appel, ce qui est compliqué si l'on ne dispose pas d'un revenu ou si l'on ne perçoit pas de revenu d'intégration, deux choses difficiles à obtenir sans adresse officielle. Dans le même genre d'impossibilités kafkaïennes, la signature d'un contrat de bail suppose de disposer de ressources suffisantes pour la garantie locative et le premier loyer. Pour couvrir ces deux types de frais, on ne peut

cependant compter sur le revenu d'intégration, qui ne peut être réclamé que si l'on possède une adresse officielle. Comme l'explique un père de famille nigérian :

“ C'était difficile. Je n'avais déjà aucun revenu, il était donc difficile de trouver un logement. Parce qu'on demande des fiches de paie, les revenus perçus... Si on cherche et qu'on n'a même pas de revenus, qu'est-ce qu'on va dire ? À l'époque, je n'avais même pas de revenu du CPAS ! (Père de famille burundais)

L'absence de logement stable et adéquat affecte également la capacité des membres des familles de réfugiés à accéder et à participer pleinement à plusieurs domaines de la vie sociale. Un point souvent soulevé est l'impact du manque de logement adéquat sur leur capacité à trouver un emploi. Dans de nombreux cas, si la famille n'est pas installée, ses membres consacrent leur temps à la recherche d'un logement, ce qui les empêche de suivre des cours de langue ou d'entrer sur le marché du travail. Même pour les réfugiés qui ont déjà entamé ces démarches durant leur demande d'asile, la recherche exigeante d'un logement prend tellement de temps qu'elle perturbe leur accès à l'emploi :

“ L'une des raisons pour lesquelles je n'ai pas trouvé d'emploi jusqu'à présent est que j'ai passé cinq mois à chercher un logement. J'en ai trouvé plus de 400, j'en ai visité plus de 80 physiquement et j'ai contacté plus de 250 propriétaires par téléphone, par courrier électronique, jusqu'à ce que j'obtienne un rendez-vous pour 50 logements que j'ai pu visiter et la majorité d'entre eux, presque 99 %, ne nous ont pas donné accès au logement parce que je n'avais pas de contrat [d'emploi]. (...) La principale raison pour laquelle je n'ai pas pu trouver de logement est que si on n'a pas de contrat, si on n'a pas de revenu stable, les gens ne prennent pas le risque de nous donner la location. Au début, nous étions gênés, mais [plus tard] j'ai compris la réalité ; un Belge ne donnera pas une maison à louer à un autre Belge s'il n'a pas de contrat ou de revenus stable, c'est son droit. (Père de famille afghan)

L'installation dans un logement insalubre peut perturber à différents égards la participation des familles de réfugiés au marché du travail. Yaser, un père de famille irakien, a été expulsé de son logement déclaré insalubre, ne remplissant plus les conditions légales de location. Il s'est alors retrouvé dans l'impossibilité de signer un contrat de travail qui lui était proposé au même moment, car « *quand on n'a pas de maison, on n'a pas d'adresse, on n'a pas de contrat.* »

L'histoire d'Aïssa illustre également comment son parcours compliqué en matière de logement a eu un impact sur sa formation :

“ J'ai commencé la formation, j'ai fait le premier module, le deuxième module, le troisième allait commencer, mais le problème de logement était terrible, donc

j'ai dû tout arrêter, tout, tout. (...) Et la formatrice m'a dit : « Je vois que c'est trop lourd pour toi, tu ne pourras pas... il vaut mieux que tu trouves un logement d'abord, parce que si tu trouves un logement, tu pourras te détendre, et ces jours-ci, tu ne peux pas travailler correctement. (Mère congolaise)

Les interruptions dans les trajectoires de logement, tout comme le fait de vivre dans de mauvaises conditions de logement, ont également un impact négatif sur le parcours scolaire des enfants. Comme le rapporte Ali, qui fréquente l'école secondaire :

“ Nous dormons tous par terre, nous n'avons pas assez de matelas, en fait sur deux matelas simples nous dormons à quatre. (...) J'étudie par terre, je n'ai pas de lit, je dors par terre aussi. (Adolescent syrien)

En outre, chaque changement d'adresse nécessite de se réinscrire dans un nouveau contexte administratif – auprès d'un autre CPAS, une autre commune, une autre mutuelle et d'autres services (voir également le chapitre 2). Étant donné que rien n'est prévu pour le transfert des dossiers individuels ou familiaux entre les administrations locales, chaque déménagement ramène les familles à leur point de départ, et implique une nouvelle série de procédures administratives pour lesquelles elles n'ont que peu d'aide, voire pas du tout.⁴⁶ Cela est d'autant plus compliqué dans un environnement non familial où se dressent des barrières linguistiques.

Les conditions de logement ont également un impact sur la dynamique familiale et le sentiment de bien-être des personnes. Les problèmes de logement sont une source d'anxiété ; ils empêchent de se projeter dans l'avenir et prolongent le sentiment de liminalité⁴⁷ – autrement dit le fait d'être suspendu entre l'arrivée et l'inclusion.⁴⁸ Comme l'explique Désiré :

“ Quand on est responsable d'une famille, mais qu'on n'est pas stable, on ne peut pas se projeter dans la vie, parce qu'on se dit : « Dans quelques mois, je vais encore déménager. » On ne peut même pas équiper sa maison, par exemple, parce qu'on se dit : « Si j'achète des trucs, et qu'ensuite je déménage, et que ce ne sont pas les bonnes mesures... » Donc il y a plein de choses qui font qu'on n'est pas stable. (Père burundais)

L'(in)accès à un logement adéquat a donc des conséquences profondes sur les parcours d'inclusion des familles, dans plusieurs domaines de leur vie. Face à cette problématique, certaines associations et bénévoles ont développé des initiatives et des modalités d'accompagnement visant à soutenir les familles de réfugiés dans leurs efforts pour trouver un logement – du moins temporairement.⁴⁹ L'une de ces initiatives est le logement de transit.

3.4 LE LOGEMENT DE TRANSIT

Certaines des familles que nous avons rencontrées ont bénéficié de logements de transit mis à disposition par des associations qui tentent de combler les lacunes politiques en matière d'accès au logement.⁵⁰ Ce fut le cas de Désiré et de sa famille, qui se sont vu proposer un logement temporaire par l'une d'entre elles :



Quand on est arrivé ici, c'est comme si on n'avait jamais eu de maison ! Jamais eu de salon ! Parce qu'à chaque fois on restait dans les chambres, mais il n'y avait pas de salon ! Et ici, c'était un luxe ! C'était comme si on recommençait la vie à zéro. C'était une nouvelle vie, vraiment. (Père burundais)

Pour les familles que nous avons rencontrées, l'accès à un logement de transit leur a permis de faire une pause nécessaire pour reprendre leur souffle et envisager la suite. Le logement de transit va souvent de pair avec un accompagnement transversal, facilitant l'accès aux services et au réseau associatif.⁵¹

Par exemple, un père de famille nigérien, face aux difficultés d'accès au logement, a contacté une association qui lui a permis de bénéficier d'un logement de transit ; celle-ci l'a ensuite accompagné dans les démarches relatives à l'équivalence des diplômes, ainsi que pour la procédure de regroupement familial. Il y a suivi le parcours d'intégration, où il a été informé d'une initiative bénévole d'insertion socio-professionnelle à travers laquelle il a trouvé son premier emploi. Aujourd'hui, l'association accompagne également son épouse récemment arrivée dans son propre parcours d'inclusion.

Le jeune réfugié ivoirien présenté précédemment a également contacté cette association pour obtenir un logement de transit ; cette dernière l'a aidé pour s'inscrire au CPAS, à la commune et à la mutuelle, ainsi qu'au programme d'intégration. Après une formation professionnelle, l'association l'a aidé à trouver l'emploi qu'il occupe toujours actuellement.

Ces témoignages montrent que le logement de transit, ainsi que l'accompagnement qui en découle, sont essentiels pour ces familles dans leur parcours d'inclusion. Le logement devient la base du soutien et du travail d'orientation. Les associations qui proposent des logements de transit, de même que les organisations bénévoles ou d'autres acteurs clés dans les réseaux de personnes qui aident concrètement les familles à trouver un logement stable, combler ainsi les lacunes politiques fédérales et régionales. Toutefois, ces initiatives sont

débordées par les besoins actuels en termes d'accompagnement, alors même qu'elles ne sont pas censées être les premières à devoir y répondre.



Cela fait maintenant deux ans que, en tant que bénévole, j'ai cessé de compter le nombre de logements que j'ai trouvés pour les réfugiés, mais à ce moment-là, j'en étais déjà à 75. Beaucoup d'autres se sont ajoutés depuis. Mais ce que nous remarquons aujourd'hui, c'est que les besoins sont immenses. La crise du logement est si grave que les gens arrivent de partout. Et oui, malheureusement, je suis toujours la seule à m'occuper des recherches de logement. J'aimerais vraiment faire d'autres choses – aider les enfants, soutenir l'apprentissage des langues, etc. Mais nous restons coincés à gérer tous ces problèmes de logement. (...) Personne ne les aide à chercher. Le CPAS sait que la famille va arriver, par exemple en cas de regroupement familial, (...) mais personne n'a les moyens de trouver un logement. (...) Je suis la seule à le faire [dans la commune X]. Bien sûr, il y a eu beaucoup de bénévoles et d'organisations. Mais tout le monde finit par abandonner. (...) C'est trop. C'est un travail à plein temps que d'essayer de trouver un logement pour ne serait-ce qu'une seule personne. (Bénévole, liée à une organisation d'aide aux réfugiés)

3.5 CONCLUSION : LE LOGEMENT, UNE LACUNE POLITIQUE MAJEURE

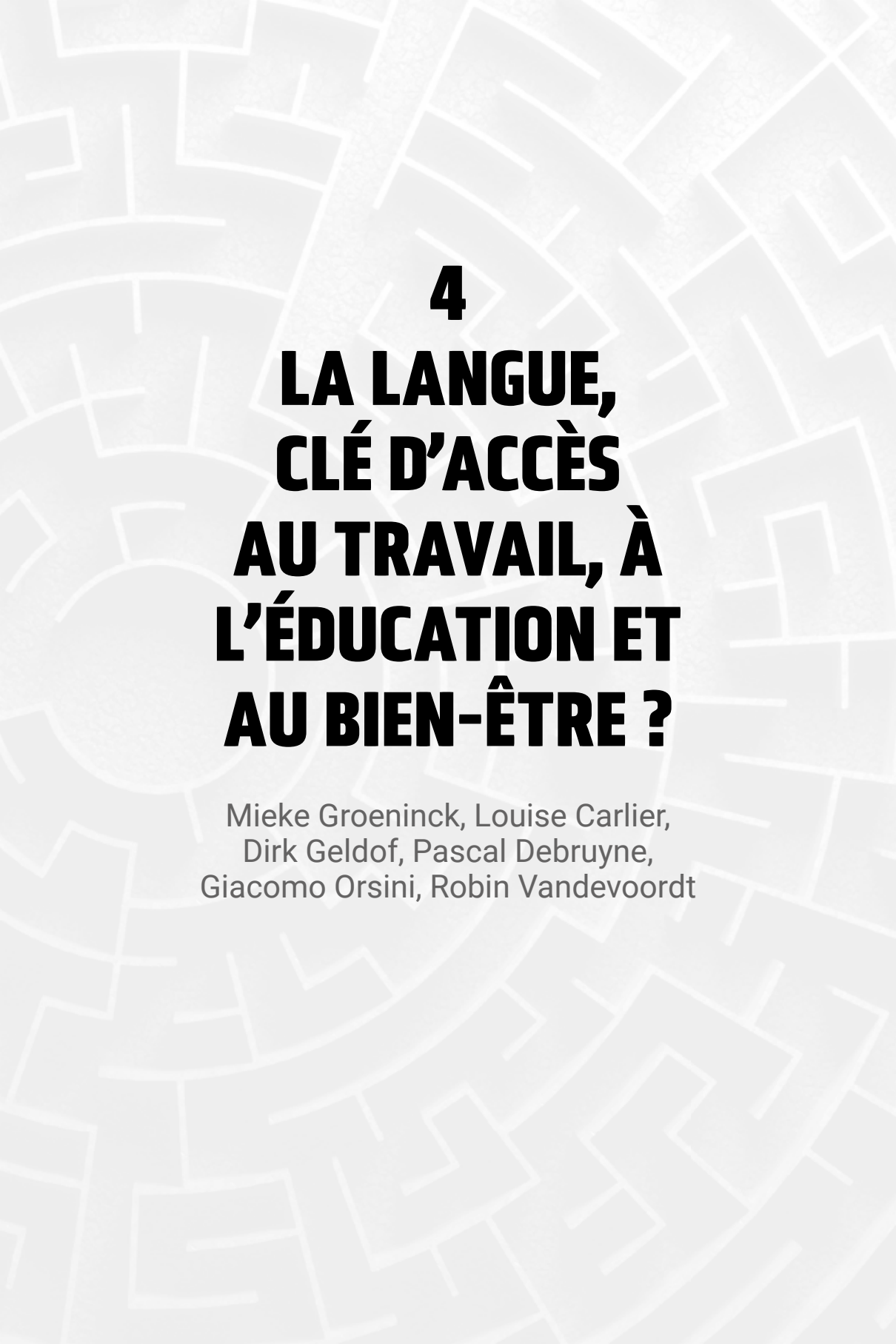
Le logement est la pierre angulaire de l'inclusion des familles et affecte presque tous les domaines de la vie.⁵² Pourtant, l'accompagnement pratique dans la recherche d'un logement stable et adéquat ne fait l'objet que de peu d'attention politique ou de financement structurel. Au contraire, alors même que les ILA pourraient jouer un rôle crucial pour pallier ce manque, le gouvernement fédéral actuel a annoncé des plans qui réduisent davantage leur nombre. Cette absence de soutien formel entrave considérablement l'inclusion des réfugiés.

La quasi-totalité des familles rencontrées présentent des trajectoires de logement marquées par l'insécurité et l'instabilité. Les professionnels du secteur constatent qu'un nombre croissant de personnes bénéficiant d'une protection internationale restent bloquées dans les centres d'asile, les hébergements d'urgence et risquent de se retrouver sans abri. Ce fut le cas, par exemple, de Désiré et de sa famille. Les associations qui aident les familles de réfugiés à trouver un logement ou qui fournissent des hébergements de transit sont rares. Les quelques initiatives qui existent sont débordées par la forte demande.

Le logement est bien plus qu'une simple adresse officielle nécessaire aux démarches administratives. Un lieu de vie stable et adéquat représente une

condition indispensable pour pouvoir se poser, surmonter les épreuves difficiles traversées et celles qui les attendent, et se construire un avenir. Comme l'ont souligné différents chercheurs, un espace à soi est à la base d'un sentiment de sécurité fondamental, en particulier dans un environnement social souvent perçu comme incertain et peu accueillant.⁵³

Puisque les familles de réfugiés reçoivent peu de soutien formel dans leur recherche de logement, leur accompagnement revient souvent aux associations et organisations bénévoles. Cette situation fait peser une lourde charge sur ces initiatives et ralentit les parcours d'inclusion des réfugiés. Alors que la crise du logement s'aggrave dans les zones (sub)urbaines, l'absence de soutien formel représente une lacune politique majeure et particulièrement problématique, dont les conséquences directes sur le quotidien de la plupart des familles de réfugiés sont particulièrement lourdes.



4

LA LANGUE, CLÉ D'ACCÈS AU TRAVAIL, À L'ÉDUCATION ET AU BIEN-ÊTRE ?

Mieke Groeninck, Louise Carlier,
Dirk Geldof, Pascal Debruyne,
Giacomo Orsini, Robin Vandevoordt



Ce qui est parfois difficile, c'est le regard des autres. Je viens de l'étranger, mais j'avais aussi une vie auparavant, une bonne vie. J'ai accompli beaucoup de choses dans ma vie. J'ai de vraies compétences, mais ici, on ne vous donne aucune chance. À cause de la langue. Par exemple, pour mes sœurs qui sont parties en Nouvelle-Zélande, c'était tout simplement plus facile de commencer parce qu'elles parlent anglais. Elles ont pu continuer. Mais pour moi, il a fallu deux ans de plus avant que je puisse franchir une nouvelle étape dans ma vie, à cause de la langue. Ce n'est pas facile. Et je sais que beaucoup de gens sont incapables de franchir cette étape. (Mère de famille palestinienne)

INTRODUCTION

Il n'est pas surprenant que la langue joue un rôle fondamental pour les familles réfugiées qui tentent de reconstruire leur vie après la migration. Ceci est d'autant plus marqué dans un pays linguistiquement divisé comme la Belgique, où la langue et les politiques servent de marqueurs importants dans les identités infranationales. La longue histoire communautaire de la Flandre a eu pour conséquence la mise en place d'une politique visant l'usage exclusif du néerlandais dans les services publics, l'incapacité de parler néerlandais constituant une barrière politiquement sensible.⁵⁴

Depuis les premières politiques d'intégration régionale en Flandre à la fin des années 1980, le manque de maîtrise du néerlandais chez les travailleurs migrants turcs et marocains et leurs enfants a été spécifiquement identifié comme un problème social et politique.⁵⁵ Aujourd'hui, le programme d'intégration civique du gouvernement flamand comprend quatre piliers : (1) un cours d'intégration civique ; (2) des cours de néerlandais ; (3) un parcours d'accès à l'emploi ; (4) et un programme visant à stimuler la participation sociale et le développement d'un réseau social.⁵⁶ Ce programme est devenu obligatoire, entre autres, pour les réfugiés reconnus, les personnes bénéficiant d'une protection subsidiaire et les membres de famille de résidents légaux non-européens – préservant son orientation initiale vers certaines catégories « ethniques⁵⁷ » (voir également le chapitre 1).

En outre, le niveau minimum de compétence en néerlandais requis pour achever le programme d'intégration civique a été constamment relevé au cours des derniers cycles gouvernementaux. Actuellement, les participants doivent obtenir le niveau B1 à l'oral, dans un délai maximum de deux ans après l'obtention de l'attestation d'intégration civique – sauf s'ils sont en mesure de prouver qu'ils ont travaillé ou étudié six mois, au minimum, entre-temps.⁵⁸ En outre, ces exigences relatives à l'apprentissage de la langue conditionnent de plus en plus l'accès aux droits sociaux et l'obtention de la nationalité belge.⁵⁹ Dans la communauté française, les participants au programme d'intégration sont tenus de suivre une formation linguistique s'ils n'ont pas le niveau A2 au moment de leur inscription. Cependant, il n'y a pas d'obligation d'atteindre un niveau spécifique en français, sauf pour les demandes de nationalité où le niveau A2 est exigé.

Étant donné qu'en Flandre, l'acquisition stricte de la langue s'avère de plus en plus centrale dans les « politiques d'intégration », ce chapitre se concentre principalement sur cette Communauté. Comme l'illustre l'extrait introductif, la nécessité d'atteindre certaines exigences linguistiques a un impact direct sur la durée des parcours d'inclusion et la charge qu'ils représentent. Dans ce chapitre,

nous commencerons par analyser les obstacles rencontrés par les familles de réfugiés dans l'apprentissage de la langue. Ensuite, nous décrirons comment les politiques linguistiques entravent l'accès au travail, à l'éducation et au bien-être.

4.1 DES CONDITIONS PRÉALABLES À L'APPRENTISSAGE

“ Dans ce studio, il pleuvait à l'intérieur. Mes enfants tombaient malades à cause de cela. Chaque mois, je devais aller à l'hôpital avec le petit dernier. Tous les mois. Et en même temps, je devais suivre des cours. J'ai étudié [le néerlandais] pendant trois ans, mais je ne pouvais pas apprendre correctement tous les jours parce que j'avais trop de problèmes avec mon logement. Et à cause de cela, je ne pouvais pas dormir. J'allais donc à l'école, mais j'étais épuisée. (Mère de famille érythréenne)

Pour de nombreux adultes, l'apprentissage d'une nouvelle langue est un défi. Pour beaucoup de familles de réfugiés, les expériences de deuil et de perte, et les conditions de vie toujours précaires ne facilitent en rien les choses. Des études antérieures ont révélé l'impact négatif du stress sur la capacité d'apprentissage.⁶⁰ Nos propres recherches indiquent que le contexte particulièrement angoissant dans lequel les familles de réfugiés se retrouvent après avoir obtenu la protection internationale affecte leur capacité à étudier et à apprendre une nouvelle langue.⁶¹ Lorsque, par exemple, des besoins fondamentaux tels qu'un logement stable ne sont pas satisfaits, les membres de la famille éprouvent des difficultés à se concentrer pendant les cours de langue ou à réviser ensuite, comme le soulignent la citation ci-dessus et le chapitre 3.

En outre, l'apprentissage de la langue est souvent interrompu en raison des responsabilités familiales. Nous avons fréquemment rencontré des pères ou des (anciens) mineurs non accompagnés qui ont temporairement ou définitivement abandonné l'apprentissage de la langue en raison de la nécessité de travailler et de subvenir aux besoins financiers de leur famille (y compris à l'étranger). Dès qu'ils ont obtenu un niveau minimum en néerlandais ou en français, ils postulent pour un emploi peu qualifié, souvent temporaire, qui ne correspond ni à leurs expériences professionnelles antérieures, ni à leur niveau d'étude, ni à leurs aspirations personnelles.⁶² Les témoignages de ce père de famille érythréen et de cette mère de famille turque le montrent bien :

“ J'ai suivi des cours de néerlandais pendant quelques mois. Puis j'ai décidé d'arrêter. (...) Si on est sans emploi, c'est difficile. Sans travail, on n'a pas beaucoup de revenus. Donc, de toute façon, il faut travailler. (Père de famille érythréen)



Mon mari a suivi des cours de néerlandais, mais comme il devait travailler, il a pris des cours du soir. Mais il était fatigué pendant les cours, donc c'était difficile pour lui aussi. Ce furent des années difficiles. (...) Actuellement, [mon mari] suit (...) un cours d'informatique en néerlandais, et il est actuellement à la recherche d'un emploi. (...)

Chercheur : Qui a le meilleur niveau en néerlandais ?

C'est une bonne question. Normalement, (...), je parle mieux que lui parce que j'ai récemment obtenu un diplôme C1, et lui un diplôme B1. [C'est parce que] j'ai pu suivre des cours de néerlandais plus longtemps que lui. (...) [Ce n'est] pas du tout un problème pour moi, mais ça peut être difficile pour mon mari. Il a toujours fait de son mieux, mais il n'a pas eu de chance. Il devait travailler et il était fatigué. (Mère de famille turque)

Nous avons rencontré plusieurs pères de famille qui ont vu leur apprentissage de la langue interrompu par la nécessité de trouver un emploi, tandis que les mères ont souvent dû reporter leur participation à des cours de langue pour s'occuper de leurs jeunes enfants, faute de places en crèche. Comme le signale une référente en diversité de la région bruxelloise :



Les crèches de notre région sont toutes pleines, avec parfois une liste d'attente de deux ans. C'est un problème parce que les mères [réfugiées] veulent suivre des cours de néerlandais, mais elles ne peuvent pas le faire parce qu'il n'y a pas de crèches. (Référént-en-diversité Bruxelles)

L'une des femmes suivies par cette référente était une jeune mère de famille syrienne qui ne trouvait pas de crèche facilement accessible avec les transports en communs ou à pied. Elle a donc dû reporter la poursuite de ses cours intensifs de langue jusqu'à ce que sa fille aille à l'école :



C'est difficile [de pratiquer le néerlandais] quand on a des enfants. (...) Quand je suis tombée enceinte, je n'ai pas pu trouver de crèche pour ma fille, donc [je n'ai pas pu suivre les cours de néerlandais]. Mais maintenant, ma fille est inscrite à l'école. (Mère de famille syrienne)

Lors de la législature précédente, les remboursements de frais ont été supprimés dans le cadre du parcours d'intégration, tels que les frais de garde d'enfants et de transport vers le cours d'intégration.⁶³ Cela augmente les obstacles pour les personnes soumises à l'obligation d'intégration. La question se pose quant à l'impact de l'actuel accord de gouvernement flamand, sachant que la priorité est donnée aux personnes qui travaillent et/ou suivent une formation liée à l'emploi. Un rapport récent de l'OCDE (2023) montre également que la Belgique obtient de mauvais résultats en matière d'emploi des femmes issues de l'immigration.

Selon ce rapport, notamment, des conditions préalables à l'apprentissage linguistique ne sont pas remplies, comme la disponibilité de services de garde d'enfants ou la discrimination. Ces obstacles structurels créent un fossé entre les sexes en matière d'emploi, ce qui signifie que « les femmes migrantes nouvellement arrivées ont besoin de plus de temps que les hommes pour s'intégrer au marché du travail flamand, et que leurs taux d'emploi restent bien inférieurs à ceux des hommes, même dix ans après leur installation.⁶⁴ »

Ainsi, l'absence de logement adéquat, le stress qui en découle et la responsabilité de prendre soin des autres – que ce soit en raison de contraintes financières ou du manque de places en crèche – compromettent les conditions préalables à l'apprentissage d'une nouvelle langue. Dans la partie suivante, nous montrerons comment des compétences linguistiques élevées s'avèrent essentielles pour obtenir un emploi durable, un logement décent et un sentiment global de bien-être. Dans ce contexte, l'apprentissage de la langue se présente comme une clé qui maintient les portes fermées au lieu de les ouvrir.

4.2 L'ACQUISITION DE LA LANGUE

“ [Nous sommes actuellement] au CPAS. (...) Nous avons donc 1 600 euros du CPAS, moi et ma femme, et pour le reste, nous utilisons les allocations familiales. (...) Parce qu'au moins 300 euros par mois sont consacrés à l'électricité et au gaz, et l'eau est également un gros problème, ainsi que la connexion Internet et tout le reste ; cela représente presque 1 900 euros. (...) Quand nous avons besoin de chaussures pour bébés, il faut les acheter d'occasion. (...) Nous recevons [cet argent], ce que nous apprécions beaucoup, mais en même temps, je dois chercher un emploi et en trouver un pour pouvoir gagner plus et pour pouvoir ouvrir la voie à d'autres personnes comme moi vers le travail. [Mais je me demande :] Pourquoi suis-je coincé comme ça ? Parce que... Partout où je vais, la question de la langue se pose. (...) [Quand on me demande :] « Vous avez un permis de conduire ? » Non, donc prendre le bus pour aller travailler, ce n'est pas acceptable pour beaucoup de gens parce qu'il peut y avoir des retards ou des absences. (...) C'est pourquoi, dès que possible, je dois trouver quelque chose pour subvenir à mes besoins par le travail, mais la langue est la plus grande contrainte. (Père afghan)

Cet extrait d'un père de famille afghan qui parlait bien l'anglais à son arrivée indique qu'il s'est néanmoins senti « coincé » parce que toutes les autres portes qu'il avait l'intention d'ouvrir – comme l'obtention de son permis de conduire ou l'accès à un emploi adéquat – lui restaient fermées en raison des exigences strictes en matière de maîtrise du néerlandais. En effet, parallèlement à l'augmentation du niveau minimum requis en néerlandais oral (B1) pour le programme

d'intégration civique, un nombre croissant d'offres d'emploi exigent une maîtrise avancée du néerlandais, sans offrir de soutien linguistique proportionnel sur le lieu de travail.⁶⁵ À Bruxelles, les candidats à une formation professionnelle, par exemple, doivent avoir un certain niveau de français, alors que les offres d'emploi requièrent souvent aussi une connaissance du néerlandais et/ou de l'anglais. Tout cela montre que le marché de l'emploi reflète la rigueur politique à cet égard, que de telles exigences linguistiques soient réellement nécessaires ou non pour ces emplois.

De plus, la maîtrise d'une langue de contact comme l'anglais ou d'autres langues est rarement prise en compte. La mère de famille irakienne dont il est question dans l'extrait d'entretien ci-dessous explique ce que cela signifie pour son mari, qui travaille actuellement comme médecin dans un hôpital à l'étranger et avec lequel la procédure de regroupement familial est en cours :

“ Mon mari [qui nous rejoindra plus tard après le regroupement familial] travaille actuellement comme médecin dans un hôpital au Moyen-Orient. (...) Il s'inquiète de ce qu'il va faire ici et se demande s'il pourra travailler ici, c'est difficile. Si on ne parle pas la langue et qu'on ne connaît rien au néerlandais, oui, c'est difficile. Peut-être qu'il suivra une formation en médecine, si c'est possible pour lui. (...) C'est difficile de changer toute sa vie, d'arriver dans un endroit où l'on ne sait pas quoi faire et quel sera son avenir, c'est difficile. (...) Il est très bon en anglais, mais l'anglais que nous avons appris, c'était quand nous étions petits. Mais (...) l'esprit n'est plus comme avant, c'était mieux à l'époque. (Mère irakienne)

La crainte sous-jacente de ce couple, causée par les exigences linguistiques strictes, est celle d'un décalage entre les professions vers lesquelles mari et femme seront orientés par les services publics et leurs propres aspirations. En outre, dans un marché du travail stratifié (également sur le plan racial),⁶⁶ le niveau linguistique est souvent croisé à d'autres éléments caractéristiques (comme la couleur de la peau ou le port du voile) qui peuvent entraver l'inclusion dans certains secteurs (souvent plus qualifiés) du marché de l'emploi. Le témoignage de cette mère de famille syrienne, qui a fui son pays il y a quatre ans après l'explosion d'une bombe qui a blessé son enfant, illustre également ce phénomène :

“ J'ai un baccalauréat en sciences de la communication. Il a été partiellement reconnu en Belgique. (...) Et j'ai appris le néerlandais, mais la plupart des cours étaient en ligne à cause du Corona (rires). En ligne, ce n'est pas très bien, ce n'est pas comme à l'école. (...) Ensuite, je suis allée au CPAS⁶⁷ pour demander s'il y avait un programme de formation. Et puis j'ai suivi un cours dans une haute école universitaire. (...) J'ai réussi et j'ai reçu un message pour commencer un stage. (...) Après ça, je veux travailler (rires). (...) Mais lors de mon dernier entretien d'embauche (...), ça a été très difficile. Ce n'est pas facile de trouver un bon

travail ici en tant que réfugiée. C'est particulièrement difficile pour les femmes, encore plus celles qui portent le voile. C'est plus facile pour les hommes que pour les femmes. (...) Je n'ai aucune opportunité ici [dans la commune X]. C'est un peu difficile à cause de mon voile. (...) Ma mère [qui vit également en Belgique] a un master en sciences pédagogiques. (...) Elle veut demander du travail au CPAS. (...) Je ne veux pas dire que c'est un mauvais travail, non (...) le travail halal c'est un bon travail. Mais on lui a proposé des emplois dans le secteur du nettoyage. (...) Comme si c'était la seule option. « Vous pouvez être femme de ménage dans une maison de repos... » Mais j'ai dit à ma mère : « Non, tu ne parles pas encore assez bien le néerlandais, c'est vrai. Mais après, on pourra trouver autre chose pour toi. » (...) Elle a encore très envie de travailler. Elle a 61 ans (...) Elle veut faire quelque chose. Peut-être qu'à l'avenir, elle pourrait travailler dans un magasin. Elle pourrait porter son voile [dans un magasin]. (...) Je lui ai dit : « Tu dois attendre un peu. Petit à petit. (...) N'écoute pas le CPAS qui dit "nettoyage, nettoyage." Non, maman, tu as une licence et un master. » Elle a une grande expérience en Syrie, 25 ans de travail avec des personnes en situation d'handicap. (...) Mais ici, toujours la même chose : « Non, ce n'est pas autorisé avec le voile. » C'est un peu difficile pour moi et pour ma mère... (...) Mais je ne sais pas quelles opportunités ma mère pourrait avoir à l'avenir. (Mère syrienne)

Comme le souligne ce témoignage saisissant, la langue, à l'intersection de la discrimination fondée sur le genre et sur le port du voile, affecte considérablement la capacité des familles de réfugiés à développer leur potentiel sur le marché du travail – tant pour les membres de la famille qui ont bénéficié d'une éducation supérieure que pour ceux qui ont été moins scolarisés. Ce dernier point est illustré par le témoignage de ce père de famille syrien qui est allé à l'école jusqu'à l'âge de 14 ans, mais qui a plus de 20 ans d'expérience en tant que chauffeur de bus.⁶⁸ Pour pouvoir reprendre cette profession, il doit passer l'examen du permis de conduire en Flandre, ce qui requiert des compétences linguistiques spécifiques en néerlandais d'un niveau minimum de 1,2 (ou A2).⁶⁹ Pour les apprenants non scolarisés d'un certain âge, cependant, un tel seuil représente des difficultés majeures :

“ Il aimerait travailler comme chauffeur, mais les tests et tout le reste sont vraiment difficiles (...) à cause de la langue. (...) Son père est décédé lorsqu'il avait 14 ans, et il a dû commencer à travailler immédiatement pour subvenir aux besoins de sa famille. (...) Il attend maintenant d'avoir atteint le niveau 1.2 en néerlandais pour obtenir son permis de conduire. (...) Il se débrouille bien, il fait vraiment de son mieux. Il a été chauffeur de bus et aimerait bien recommencer. (Travailleur social traduisant pour le père de famille syrien)

Le système actuel présuppose une évolution rapide et linéaire de l'apprentissage de la langue vers l'emploi. Cependant, l'apprentissage du néerlandais sur le modèle de la salle de classe paraît insuffisant et inadapté pour certains membres de familles de réfugiés.⁷⁰

Au-delà de la connaissance de la langue, les réfugiés sont aussi confrontés à d'autres obstacles liés aux techniques de présentation de soi, comme la rédaction d'un CV ou d'une lettre de motivation, ainsi qu'à plusieurs autres compétences pratiques nécessaires pour entrer sur le marché du travail.

La première auteure de ce chapitre, Mieke Groeninck, a également joué le rôle de soutien informel auprès d'une famille afghane. Le père est analphabète et n'a jamais eu la chance d'aller à l'école dans son pays d'origine. Il a peu de connaissances en néerlandais, car la plupart du temps, il s'occupe des enfants. Il ne peut suivre les cours Ligo (cours de langue pour adultes) que lorsqu'ils sont à la crèche. La mère suit des cours au CVO [Centre de formation pour adultes] et a obtenu un niveau débutant en néerlandais au moment où Mieke l'a rencontrée. Ci-dessous est reprise une vignette de l'une des visites, lorsque la question de l'emploi a été abordée :

“ Les parents ont récemment eu un rendez-vous au CPAS,⁷¹ où l'intermédiaire leur a créé un profil en ligne. Ils doivent revenir dans quelques semaines pour prouver qu'ils ont fait les efforts nécessaires pour chercher un emploi. La mère et le père sont tous deux désireux de trouver un emploi, mais il semble qu'ils ne sachent pas par où commencer.

La mère de famille me montre un message WhatsApp de sa sœur, qui est en Belgique depuis plus longtemps. Il contient une liste d'agences intérim de la ville, que la mère prévoit de localiser à l'aide de Google Maps et d'aller voir en empruntant les transports en commun. Je lui montre le site web du CPAS et lui explique comment postuler à des offres d'emploi. Cependant, je ne prends conscience de la complexité du site. Il contient de nombreux filtres difficiles à traduire, il est par conséquent facile de se perdre dans les milliers d'offres d'emploi.

De plus, aucun des deux n'a encore de CV ou de lettre de motivation. Ensemble, nous préparons un CV sur mon smartphone à l'aide d'une application que j'ai rapidement trouvée en ligne. Il est difficile de déterminer ce qu'il faut inclure, car cette mère de famille n'a pas d'expérience professionnelle en Belgique. Auparavant, elle a travaillé dans une boulangerie et s'est occupée de membres de sa famille en situation d'handicap. Son rêve est de devenir accompagnatrice de bus pour enfants en situation d'handicap, mais cela semble hors de portée pour l'instant.

J'ai envoyé son CV complété et un modèle de lettre de motivation à l'adresse email de la famille. Ensuite, nous avons consulté le site web du CPAS pour trouver des offres d'emploi adaptées et en avons trouvé une pour faire du ménage tôt le matin ou tard le soir. Cet horaire lui permettrait de s'occuper de ses enfants pendant la journée, laissant ainsi du temps à son mari pour suivre des cours de néerlandais ou chercher un emploi.

Je rédige un bref e-mail, j'y joins son nouveau CV et sa lettre de motivation, et je l'envoie à leur adresse e-mail. Je lui explique comment transmettre l'e-mail à l'employeur après avoir retiré mes coordonnées. En outre, je lui communique des

liens vers des ressources permettant de trouver des offres d'emploi et lui promets de rester attentive aux éventuelles opportunités. Malgré leur empressement à trouver un emploi, l'accès au marché du travail semble pourtant extrêmement difficile à ce stade.

Ces barrières linguistiques limitent donc l'accès de cette famille de réfugiés au marché du travail de multiples façons ; ce qui, dans ce cas particulier, rend problématique le renouvellement de l'autorisation de séjour de la famille, comme l'indique la fille du couple :

“ Ma mère est toujours stressée parce que sa carte d'identité [basée sur la protection subsidiaire] n'est prolongée que de 6 mois, et on dit que ma mère doit travailler, et elle aimerait beaucoup travailler. (...) La commune nous dit que si nous voulons garder ces cartes, nous devons travailler. (Fille afghane)

La barrière linguistique a également d'autres conséquences. En tant que soutien informel, Mieke a souvent eu l'impression que la mère de cette famille comprenait ce qu'on lui expliquait ou ce qu'on attendait d'elle. Cependant, au cours de la conversation, il devenait souvent évident que ce n'était pas le cas. Cela a pourtant pour effet que les personnes et les services posent moins de questions de suivi et donnent moins d'explications supplémentaires, car ils considèrent – à tort – que cela n'est pas nécessaire. En conséquence, toutes deux perdaient le fil dans le processus de traduction.

4.3 LA QUESTION DE LA TRADUCTION

“ [À mon arrivée en Belgique via le regroupement familial], il n'y avait personne pour nous soutenir [dans la commune X]. (...) Et maintenant, il y a d'autres personnes autour de moi qui demandent de l'aide. (...) Je suis encore nouvelle, mais comme j'ai appris la langue un peu plus vite, je peux les aider. Quand ma belle-mère est arrivée ici, au bout d'un an, je ne parlais qu'un peu le néerlandais, mais je savais lire. Ce que je ne comprenais pas, je pouvais le traduire – je me débrouillais – et j'ai donc pu chercher des informations et des choses comme ça. Je l'ai accompagnée au CPAS pour un contrat de bail locatif. Je me suis occupée de tous ses papiers administratifs, jusqu'à aujourd'hui, ses factures et tout ça. Et à partir de ce moment-là, j'ai dit : « Oui, [je vais le faire pour vous]. » Mais à l'époque [de mon arrivée], je n'avais personne pour m'aider. Je vois qu'il y a beaucoup de gens qui ont besoin d'aide et je me dis : « D'accord, je vais le faire [devenir référente en diversité] pour faciliter un peu leurs premiers pas en Belgique. » En me basant sur ma propre expérience – celle de n'avoir eu personne pour m'aider (Référente en diversité)

Ceux que l'on appelle les « experts de l'expérience » s'appuient sur leur expérience personnelle d'immigration en Belgique et leurs propres connaissances pour aider les nouveaux arrivants. Ils le font parfois à titre professionnel, comme les « référents en diversité » déjà mentionnés, mais le plus souvent, ils le font à titre bénévole. Les immigrés déjà installés apportent un soutien quotidien essentiel aux autres nouveaux arrivants, ce qui s'avère crucial pour acquérir, de manière accessible, des connaissances sur la manière de fonctionner dans un environnement nouveau, complexe et exigeant sur le plan linguistique. En plus de traduire et d'expliquer le langage complexe des documents administratifs, ils accompagnent les familles de réfugiés au cours du processus de réancrage administratif, sur la base des connaissances qu'ils ont accumulées concernant les droits et les exigences en Flandre.⁷²

Certains services publics locaux ont mis en place des politiques linguistiques plus accessibles pour alléger la « charge administrative » des familles, par exemple en encourageant les fonctionnaires à communiquer plus clairement, à utiliser des programmes de traduction, des icônes, une langue de contact ou à demander l'aide professionnelle de référents en diversité.⁷³ Toutefois, cela reste largement une question de bonne volonté de la part des administrations et des décideurs locaux. D'autres appliquent les réglementations linguistiques de manière plus stricte – une approche renforcée par la montée des tendances politiques plus conservatrices aux niveaux fédéral et régional, en particulier en Flandre.⁷⁴ L'accord le plus récent du gouvernement flamand est clair à cet égard, soulignant que « les personnes qui ne sont pas en mesure de communiquer en néerlandais aux guichets des services publics seront orientées vers l'offre existante d'apprentissage du néerlandais.⁷⁵ » Malgré l'intention de proposer une « offre suffisamment flexible » de cours de néerlandais, la responsabilité de surmonter les barrières linguistiques repose toujours largement sur les nouveaux arrivants eux-mêmes, avec peu d'attention portée aux conditions nécessaires à un apprentissage efficace de la langue, ce qui peut par conséquent retarder leur « autonomie⁷⁶ ».

C'est notamment le cas des personnes pour lesquelles l'incompréhension linguistique persiste sur un temps plus long pour diverses raisons, comme le montre l'extrait suivant :

“ Je travaille depuis deux ans maintenant, et il y a encore des familles qui ont besoin d'un soutien constant. Par exemple, il y a une mère de famille un peu plus âgée qui élève seule ses quatre enfants. Elle va à l'école, mais il lui est difficile d'apprendre la langue. Elle a donc encore besoin d'aide. Cependant, elle peut être plus indépendante sur certaines choses, par exemple pour se déplacer. [Et] elle sait que si elle a besoin de quelque chose, elle peut dire : « D'accord, je vais apporter ces papiers là-bas [à ces personnes qui m'aideront]. » (...)... Quand on est plus âgé, l'apprentissage de la langue devient plus difficile. (Référént en diversité palestinien)

Il n'est pas du tout certain qu'en suivant des cours de néerlandais ou de français, on acquiert automatiquement – et encore moins rapidement – des compétences linguistiques suffisantes. En prenant cela comme point de départ, la politique passe à côté des besoins des apprenants plus lents ou non scolaires, ce qui fait qu'ils se retrouvent souvent perdus dans la traduction. L'acquisition (scolaire) d'une langue peut être une barrière très difficile à franchir, ce qui maintient d'autres portes fermées. Un médiateur interculturel syrien explique comment il encourage ceux qu'il accompagne à « gravir cette montagne » :

“ Dans la pratique, il n'est pas toujours facile [d'apprendre le néerlandais]. (...) Pour certains, cela fonctionne parfaitement, mais pour d'autres, cela reste difficile. J'essaie toujours, parce que même avec mes collègues [les assistants sociaux du CPAS], nous savons que la langue rend les choses très difficiles, mais [nous disons à nos usagers] : « Il n'en sera pas toujours ainsi. Avec le temps, la situation s'améliorera. Faites de votre mieux pour apprendre la langue et, comme tout tourne autour de celle-ci, nous gravirons ensemble cette grande montagne, pas à pas. Pour y parvenir, il faut partir complètement des bases. Plus tard, vous verrez une grande différence, au fur et à mesure que ça s'améliorera, ce n'est vraiment que le début. Vous remarquerez les progrès. » (Médiateur interculturel syrien)

Étant donné que « tout tourne autour [de l'apprentissage de la langue] » en particulier pour les nouveaux venus en Flandre, il n'est pas surprenant que cette « grande montagne » puisse être une source importante d'angoisse pour les familles de réfugiés. Cela peut également avoir un impact important sur la dynamique familiale interne.

4.4 UNE DÉSTABILISATION DE LA DYNAMIQUE FAMILIALE

“ Mon plus gros problème, c'est que je n'ai pas de travail. Je réfléchis jour et nuit à ce que je pourrais faire. En regardant mes photos de l'année dernière, on pourrait croire que j'ai vieilli de dix ans. Tout cela à cause des inquiétudes, des tensions et du stress. (...) Je ne m'attendais pas vraiment à ce que les choses soient aussi difficiles. (...) Si on a un travail, 80 % des problèmes sont résolus. Si on n'a pas de travail, même à la maison avec sa femme, avec son mari, avec ses enfants, on n'a pas beaucoup de prestige. C'est ma compréhension des choses. Mais si on a un travail, on est indépendant, donc on a plus de prestige. (Père de famille afghan)

Il s'agit d'un extrait de l'entretien précédemment cité avec un père de famille afghan de cinq enfants, qui parlait bien l'anglais à son arrivée en Belgique. Même

si sa maîtrise de cette langue a facilité son réancrage administratif, il souligne ailleurs dans l'entretien à quel point la recherche d'un logement lui prend tout son temps, et retarde son apprentissage du néerlandais, ce qui repousse davantage les chances de trouver un emploi adéquat – d'autant plus que la majorité des emplois convenant aux anglophones requièrent souvent la connaissance du néerlandais ou du français. Pris dans ce cercle vicieux, il raconte comment la perte de capital dans différents domaines mine sa position en tant que père de famille. C'est du moins ainsi qu'il le ressent. Ses enfants, en revanche, sont plongés dans la langue néerlandaise en allant à l'école à temps plein depuis leur arrivée en Flandre.

Dans ces situations, ce sont alors les enfants qui en viennent souvent à soutenir linguistiquement leurs parents. Les travailleurs sociaux pointent alors le risque d'une « parentification », définie comme « un processus où les enfants prennent en charge les besoins logistiques ou émotionnels de la famille, en négligeant potentiellement leurs propres besoins⁷⁷ ». Comme Van Acker et al. l'ont récemment souligné, la présence de barrières structurelles à l'inclusion augmente les risques de « formes institutionnalisées de parentification⁷⁸ ». Même si les parents veillent souvent très prudemment à ne pas exposer leurs enfants à des contenus qu'ils jugent inappropriés pour eux (à moins qu'il n'y ait pas d'autre option), les enfants y sont malheureusement souvent confrontés. Le récit de cette famille afghane illustre cette dynamique. La mère et la fille ont été interrogées ensemble. Assises dans leur salon, la fille, qui parle couramment le néerlandais, traduit parfois pour sa mère. Bien que cette dernière parle bien le néerlandais et comprenne tout ce qui se dit, elle a parfois du mal à exprimer les nuances dans une discussion chargée d'émotions.



La fille raconte : J'avais 10 ans, je crois, et j'ai dû aller toute seule à Bruxelles pour passer un entretien [dans le cadre de la procédure d'asile]. J'ai tout expliqué : pourquoi nous ne pouvions pas repartir (...). J'ai tout expliqué, et la femme a tout tapé à l'ordinateur en étant assise à côté de moi. Mais j'ai toujours ressenti une sorte de stress étrange ; mon état mental n'était pas bon parce que mes parents ne parlaient pas le néerlandais. J'étais donc considérée comme l'aînée de la famille, même si je n'avais que 10 ans, et je devais tout traduire. Je devais comprendre tous les documents. J'étais comme une traductrice... Mon frère [aîné] ne parlait pas bien le néerlandais, alors dès l'âge de huit ans, j'ai commencé à apprendre le néerlandais. Je n'ai pas été en classe d'accueil ; je suis allée directement dans une école normale. J'apprenais des mots en écoutant les gens parler autour de moi. Je reconstituais des phrases dans ma tête à partir de ce que j'entendais, et c'est comme ça que j'ai appris le néerlandais, simplement en écoutant les autres parler. Du jour au lendemain, j'y arrivais. Et grâce à cela, j'ai aidé ma famille à aller de l'avant, en traduisant pour eux et en résolvant des problèmes. Nous avons progressé pas à pas jusqu'à ce que nous

arrivions là où nous sommes aujourd'hui. (...) Mais en réalité, c'était [stressant]. La procédure surtout, parce que nous avons fait tant d'efforts pour venir en Belgique, mais la Belgique ne voulait pas nous accepter. C'était la partie la plus difficile. Nous ne pouvions pas retourner en Afghanistan parce qu'il y avait la guerre (...).

Le chercheur demande à la mère : Comment était-ce pour vous de voir votre fille traverser tout cela, de faire ça pour la famille, parce qu'elle parlait la langue ?

La fille traduit pour la mère : Ma mère dit qu'elle ne me l'a jamais dit, mais qu'elle a essayé de m'aider. Elle était vraiment triste et n'aimait pas me voir faire tout cela en étant si jeune. (...)

La fille ajoute : Mais maintenant, eh bien, je n'y pense plus. J'ai eu trop de stress et je ne peux plus le supporter. Je pense simplement que ça va s'arranger. Je reste positive et je fais de mon mieux. Ma mère parle désormais le néerlandais, elle peut prendre le relais maintenant. (...) On ressent encore du stress parfois – comme la peur de devoir partir – mais je reste positive. Cela fait sept ans que je subis ce stress, cela ne sert à rien de s'y attarder.

Le chercheur demande à la fille : En as-tu déjà parlé à quelqu'un ?

La fille répond : J'ai parlé à un psychologue, mais ça ne m'a pas vraiment aidé. (...) Je voulais juste être seule et réfléchir. Je n'étais pas vraiment heureuse. À l'école, les autres enfants semblaient heureux. J'avais l'air heureuse de l'extérieur – quand j'étais avec ma famille ou mes amis – mais la nuit, sous les couvertures, je pleurais beaucoup. C'était dur. J'ai un carnet où j'ai tout écrit...

Le chercheur demande à la mère : Saviez-vous qu'elle s'inquiétait autant ?

La mère répond (en pleurs) : Oui, mais elle a toujours essayé de paraître heureuse avec moi et me disait de ne pas stresser. Mais dans sa chambre, elle pleurait beaucoup, elle écrivait des histoires tous les jours...

La fille ajoute : Je n'ai pas toujours écrit dans un journal, parfois sur de petits bouts de papier. Je les ai tous conservés. J'avais un bureau avec beaucoup de papiers et j'écrivais beaucoup tous les soirs. Puis, pour mon anniversaire, une amie m'a offert un carnet. (...) J'en ai parlé à ma mère récemment [que je faisais cela], quand je me suis sentie moins stressée. [Avant], elle ne savait rien. J'écrivais beaucoup, mais je ne lui disais pas. Récemment, je lui ai dit que j'écrivais beaucoup sur le passé.

Le chercheur demande à la fille : Pourquoi ne lui as-tu jamais dit ?

La fille répond : Elle était déjà stressée. Je ne voulais pas en rajouter.

Le chercheur réagit : Elle s'occupe bien de vous et vous vous occupez bien d'elle.

La mère et la fille rient et réagissent : Oui...

(Mère et fille afghane)

Tout au long de l'entretien, il est apparu clairement qu'il était difficile pour la mère et le père, arrivé plus tard, de devoir compter sur leur fille cadette en raison de la barrière linguistique et de l'absence de traducteurs disponibles qui auraient pu les aider à préserver leur rôle de parents « protecteurs⁷⁹ ». Leurs efforts pour alléger son fardeau se voient entravés par les barrières structurelles – en particulier celles liées à la langue et à l'accessibilité. Par exemple, la mère demande constamment aux fonctionnaires et aux travailleurs sociaux de lui communiquer les questions via WhatsApp, ce qui lui permet d'utiliser facilement des applications de traduction et de gérer ainsi directement les communications. Cependant, comme les procédures officielles nécessitent souvent une adresse e-mail, qu'elle ne possède pas encore, elle doit régulièrement utiliser l'adresse e-mail de sa fille. Les parents ont également demandé explicitement l'aide administrative du CPAS pour faire face à la charge administrative, mais leur demande a été rejetée.

En raison de sa maîtrise du néerlandais, la fille porte une charge importante puisqu'elle assume plusieurs tâches pour sa famille. Malgré son jeune âge, cette forme d'attention à l'égard de sa famille lui est venue naturellement, tout comme son refus d'accroître l'inquiétude de ses parents face à la situation. Toute cette dynamique remet en question une vision simpliste de la « parentification ». Elle démontre toutefois que la barrière linguistique affecte profondément toute la famille dans son ensemble, en particulier dans les situations intenses de perte et d'absence de familiarisation.



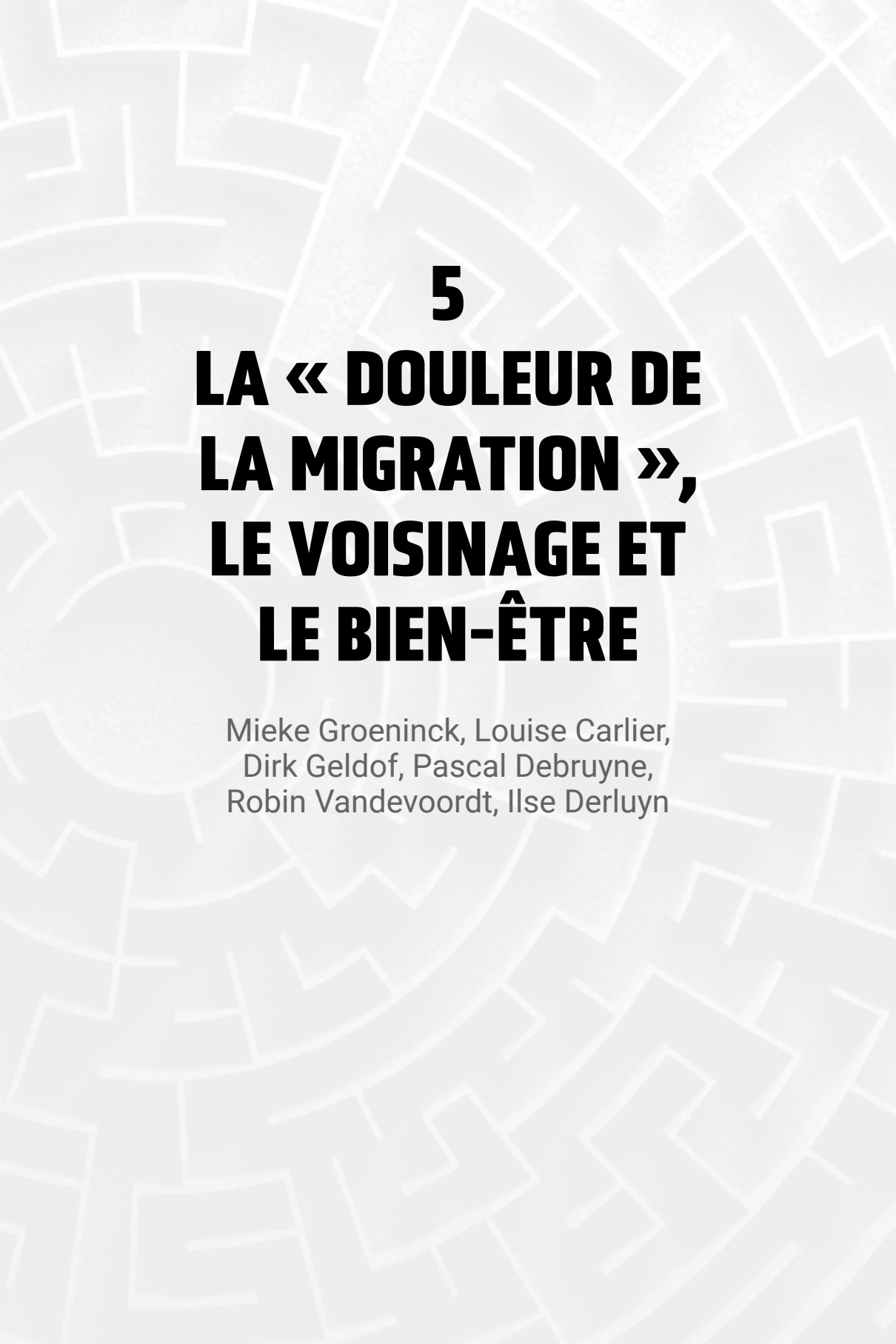
Tout dépend de la façon dont ils me regardent (...) Je suis leur père, je le comprends, ils me regardent moi et ma situation. (...) Culturellement, nous sommes des gens chez qui quand quelqu'un est heureux à la maison, tout le monde est heureux. Mais si quelqu'un comprend qu'il y a un problème, que quelqu'un n'est pas heureux, alors personne n'est heureux. (...) Je fais de mon mieux pour ne pas montrer aux enfants que je suis en difficulté et que j'ai des problèmes, et je les encourage toujours : « Nous avons une vie parfaite, nous sommes bien, nous sommes en sécurité, nous ne sommes pas en danger. » Je fais de mon mieux pour les encourager. (...) Mais ils comprennent [la gravité de la situation et son impact sur nous en tant que parents]. (...) Même s'ils ne me comprennent pas totalement, ils perçoivent ce que je ressens ; ils comprennent donc que leur mère n'a pas la même résistance que moi, par exemple. (...) Elle va plutôt bien, mais elle souffre beaucoup de tout ce que nous avons perdu et c'est pour cette raison que les enfants ne nous demandent pas grand-chose sur le plan matériel ou financier, par exemple. (Père de famille afghan)

4.5 CONCLUSION : LA LANGUE, UNE CLÉ QUI FERME LES PORTES ?

L'apprentissage du néerlandais ou du français a souvent été présenté comme la clé essentielle dont les nouveaux arrivants non européens ont besoin pour accéder à la société belge. Dans ce chapitre, nous avons exploré les multiples obstacles qui empêchent les membres des familles de réfugiés d'obtenir cette clé, et avons montré comment l'absence de celle-ci laissait de nombreuses portes fermées.

L'hypothèse selon laquelle l'apprentissage scolaire de la langue conduit à l'acquisition de compétences linguistiques suffisantes pour devenir « autonome » laisse de côté ceux qui ne parviennent pas à répondre (rapidement) aux exigences linguistiques. L'accent politique de plus en plus pressant mis par la Flandre sur la maîtrise du néerlandais – sans reconnaissance des compétences liées au multilinguisme et de la responsabilité commune de réduire les barrières linguistiques – devient un obstacle. Elle entrave souvent les parcours d'inclusion des familles de réfugiés, tant sur le marché du travail que plus globalement, dans la société d'accueil.

L'accent mis sur la langue, de manière unilatérale et très exigeante, risque de transformer la langue en une clé qui maintient les portes fermées au lieu de les ouvrir. Même pour ceux qui parviennent à maîtriser la langue, certaines portes restent closes en raison d'autres obstacles structurels. Cela a un impact négatif sur l'accès au travail, à l'éducation et, comme nous le verrons dans le chapitre suivant, au bien-être des familles.



5

LA « DOULEUR DE LA MIGRATION », LE VOISINAGE ET LE BIEN-ÊTRE

Mieke Groeninck, Louise Carlier,
Dirk Geldof, Pascal Debruyne,
Robin Vandevoordt, Ilse Derluyn



J'aime la Turquie. J'aime Istanbul. Je suis triste [parce que nous avons dû partir]. Mais j'ai dit [à ma famille] : nous étions morts en Turquie, et ensuite nous sommes nés à nouveau ici. (...) Mais malheureusement sans papa, sans maman. Si tu as une maman ou un papa, ils peuvent t'apprendre leurs langues, ils peuvent tout t'apprendre. Comment marcher ? (...) [Mais] quand je suis arrivé ici, je ne savais rien.

INTRODUCTION

Les chapitres précédents ont montré comment les politiques publiques généraient différents obstacles à l'inclusion sociale des familles de réfugiés, qui doivent se frayer un chemin dans un enchevêtrement d'obligations et de réglementations. Mais quel est l'impact de ces parcours d'inclusion sinueux et incertains sur le bien-être général des familles de réfugiés ?

Lors des entretiens, les familles décrivent souvent le bien-être avec les termes de « bonheur », de « sentiment d'aisance » ou de « sentiment d'être chez soi », le contraire de ce que l'une des personnes interrogées a appelé la « douleur de la migration ». Plutôt que d'adopter une approche individualisée du bien-être comme un état d'esprit « sain » – par opposition au traumatisme ou à d'autres pathologies – nous adoptons ici une approche plus large et écologique⁸⁰ selon laquelle le bien-être est inextricablement lié au contexte matériel et structurel dans lequel les personnes se trouvent.⁸¹ Les chapitres précédents consacrés aux lacunes politiques alimentent également une telle « perspective systémique⁸² ». Nous allons maintenant analyser comment ces obstacles structurels affectent le bien-être psychosocial des familles de réfugiés.

Contrairement aux interprétations « étiques » [*etic*], qui analysent les expériences du point de vue d'un observateur externe, nous adoptons une approche « émique » [*emic*], qui part des significations et des interprétations que les familles de réfugiés elles-mêmes attribuent à leurs expériences. Dans ce chapitre, nous analysons avec elles ce qui constitue ou influence leur expérience de bien-être (ou de mal-être) après leur arrivée.⁸³

Si cet ouvrage porte largement sur les vulnérabilités, les enjeux et les obstacles structurels auxquels sont confrontées les familles de réfugiés, il est tout aussi important de reconnaître que leurs histoires regorgent en même temps de « mouvements résilients » [*resilient moves*]. Dans des recherches antérieures, Mieke Groeninck et ses collègues,⁸⁴ entre autres, ont défini cela comme l'ensemble des efforts que les familles de réfugiés entreprennent, souvent avec divers acteurs tels que le personnel des services publics, les bénévoles et les voisins – qu'ils soient ou non eux-mêmes issus de l'immigration. Ces efforts consistent, d'une part, à faire face aux conditions structurelles (telles que le manque de logements locatifs abordables et/ou les expériences de discrimination) et, d'autre part, à élaborer des stratégies pour résister aux contraintes imposées par ces conditions ou pour les renverser. En bref, nous analysons ce que font les familles de réfugiés dans le cadre des politiques mises en place, souvent en dépit de celles-ci.

Nos entretiens avec les membres des familles de réfugiés ont révélé non seulement des expériences de douleur et de perte, mais aussi la manière dont ils y font face et y résistent. Nous avons également rencontré des situations dans lesquelles les familles, par leur propre désir d'appartenance sociale, contribuent parfois activement à un sentiment de voisinage plus large.

5.1 UN SENTIMENT DE DÉSORIENTATION

“ En avril, lorsque j'ai obtenu ma carte [d'identité], il n'y avait pas de cours [de langue], ils avaient déjà commencé. J'ai dû attendre. En été, il n'y avait pas de cours. J'ai donc dû attendre jusqu'en septembre. Six mois à rester à la maison, c'était difficile. La période la plus difficile a été le début, parce que je ne connaissais personne. C'est aussi un petit village, où je ne pouvais pas encore me déplacer de manière indépendante. Je ne connaissais pas le système, la culture, rien. (...) Je n'avais pas de permis de conduire à l'époque. Je devais me déplacer avec les transports publics si je voulais, mais je ne connaissais pas la langue. Comment aller [quelque part] ? Où est-ce que je devais aller ? Il faut donc toujours que ce soit mon mari qui s'en charge. Pour moi, c'était également difficile parce que je suis quelqu'un qui fait toujours tout de manière indépendante. (Mère de famille palestinienne)

Comme le soulignent cette citation et les suivantes, le fait d'arriver dans un environnement nouveau, complexe et souvent peu accueillant, où l'on ne connaît pas encore « le système » ou « la culture », peut entraîner des sentiments de déracinement et de désorientation.⁸⁵ Ces lacunes se manifestaient souvent par un manque de connaissances sur les endroits où *aller* ou les manières de *bien faire* les choses, ou par d'autres mots, comme un manque d'orientation et de capacités pour s'en sortir face aux complexités de la vie quotidienne.

“ Chercheur : Qu'est-ce qui vous manque particulièrement en Turquie ?

La famille et les activités que je faisais avec elle, faire quelque chose avec la famille. Je connaissais tout en Turquie, c'était donc facile pour moi de vivre là-bas, mais ici tout est différent. (...) Pendant mon congé maternité, je ne savais pas quoi faire et j'ai reçu ma paie [de la mutuelle] avec deux mois de retard. (...) Tout est encore très difficile. Pour l'achat d'une maison aussi, j'ai l'impression d'être un bébé, alors je demande tous les détails. (Mère de famille turque)

Comme nous l'avons montré au chapitre 4, la barrière linguistique joue un rôle crucial à cet égard :



Quand on est ici pour la première fois, on a du mal à comprendre, on est comme un bébé. (...) On veut aller à Bruxelles, mais on ne sait pas. (...) Nous avons essayé et nous avons appris. Pas à pas. (...) Avec le GPS. Mais ce n'était pas facile. (...) Trouver du travail est un autre défi. Ce n'était pas facile. (...) Nous avons fait notre propre CV, puis une version néerlandaise et française. Mais avec nos versions néerlandaise et française, nous ne pouvons pas faire un CV ou une lettre de motivation qui soit correcte à 100 %. Il faut donc toujours trouver quelqu'un pour nous aider. Oui, et parfois j'envoyais ma lettre de motivation à l'enseignant de mes enfants. Je lui demandais : « Pouvez-vous vérifier et corriger les fautes ? » Parfois, j'envoyais ma lettre de motivation à mon professeur de néerlandais : « Pouvez-vous vérifier ma lettre de motivation ? » (...) Il faut donc faire chaque chose comme un enfant, demander de l'aide à quelqu'un. (...) [C'est] vraiment difficile (Mère de famille turque).

Le sociologue français Pierre Bourdieu qualifie d'*hystérésis* cette expérience d'être (au moins temporairement) déconnecté socialement, et personnellement, de l'espace social dans lequel on se trouve.⁸⁶ L'autrice et chercheuse féministe Sara Ahmed, dans *The Promise of Happiness*, décrit comment une famille émigrée lutte pour se rattacher au « jeu national » – en prenant pour exemple le football. Cette description peut être considérée comme une métaphore de « l'hystérésis » : les familles de réfugiés s'installent dans un nouvel environnement social, qui a ses propres règles et façons de faire ; elles ne maîtrisent pas encore ces règles du jeu, ce qui les place dans une position de départ plus difficile pour y jouer correctement.⁸⁷ Comme le raconte une mère de famille palestinienne :



Je ne connaissais personne, il n'y avait pas de famille. Je ne savais pas quelles étaient les règles dans la rue et dans les magasins. Tout était difficile au cours des six premiers mois. (Mère palestinienne)

Pour les chercheurs en sciences sociales s'appuyant sur les travaux de Bourdieu, une situation d'« hystérésis » résulte de la manière dont le champ social est organisé : certaines connaissances, compétences, dispositions et actions y sont valorisées, tandis que d'autres sont considérées comme non pertinentes – que ce soit pour établir un lien social avec d'autres personnes ou pour parler la langue locale.⁸⁸

De nombreuses familles de réfugiés vivent cette réévaluation – ou plutôt cette dévaluation – de leurs compétences comme une forme de désorientation. Les cours d'intégration s'avèrent souvent insuffisants pour prodiguer les conseils nécessaires durant cette période. Soit ils arrivent trop tôt ou trop tard dans le parcours d'inclusion des familles, soit leur contenu est trop éloigné des questions quotidiennes liées à certaines situations – souvent, de plus, très contextualisées et liées aux spécificités communales.

“ J’ai toujours respecté pleinement les sociétés, les communautés et les questions culturelles, et ce avant même de m’installer à Bruxelles [en raison de voyages antérieurs]. (...) Ce n’est donc pas un problème pour moi : comment les gens vivent, comment les gens travaillent ; cela ne me pose aucun problème. Mon problème est que (...) je ne sais pas quoi faire, comment le faire. (...) Je dis ces choses, et c’est plus ou moins lié aux cours et programmes d’intégration du gouvernement. (...) S’ils avaient été bons et appropriés, les gens n’auraient pas autant de difficultés et de problèmes. (...) Je n’ai pu y accéder qu’après 14 mois à Bruxelles, en Belgique. Entre-temps, j’ai rencontré de nombreuses difficultés. (...) Il serait plus utile de d’y avoir accès dès son arrivée. Mais même si on réfléchit au contenu, c’est une perte de temps. (...) Dans les cours d’intégration, il n’est question que d’histoire, d’une rapide histoire moderne de la Belgique, qui pourrait tout aussi bien être donnée aux étudiants ou aux nouveaux arrivants comme matériel de lecture, au lieu de perdre deux heures en classe à la lire. Ils ont plutôt besoin d’apprendre des choses très pratiques : comment travailler, comment trouver du travail, comment fonctionne le système, comment s’inscrire, comment trouver un logement, où, comment aller au CPAS par exemple⁶⁹... Si vous avez un problème avec ces services, comment le résoudre ? Les choses pratiques. Comment gérer les déchets ? C’est la seule partie que j’ai trouvée utile dans les cours d’orientation ! (Père de famille afghan)

Après avoir traversé cette période difficile d’« hystérésis », de nombreuses personnes que nous avons rencontrées se sont senties prêtes à soutenir d’autres nouveaux arrivants pour faciliter leur parcours, parce qu’elles avaient elles-mêmes fait l’expérience de ce que l’on ressentait :

“ (...) [on] n’avait personne lorsqu’on venait d’arriver. C’est l’une des raisons pour lesquelles j’ai décidé de devenir un référent en diversité. Parce que dans ma vie personnelle, je n’ai eu personne pour m’aider. (Référent en diversité palestinien)

Ces guides offrent un soutien à la fois pratique et socio-émotionnel. Ils les accompagnent, au sens propre comme au sens figuré, comme l’explique ce médiateur interculturel :

“ J’ai vu comme les familles étaient soulagées de certains problèmes [grâce à notre travail de médiateurs interculturels]. Elles viennent angoissées. Par exemple, une femme a un rendez-vous à l’hôpital ce jour-là, mais elle ne connaît pas le chemin. Nous imprimons donc le trajet via Google Maps et la première fois, je l’accompagne et je lui montre en pratique. Nous venons ici et lui disons « vous prenez ce bus pour [l’hôpital X] », ce qui est la première fois. C’est donc un processus étape par étape. La deuxième fois, nous imprimons le trajet de Google Maps sur papier et elle s’exerce à le faire elle-même. Ainsi, étape par étape, il est moins stressant pour elle de se rendre à un rendez-vous, car elle peut maintenant trouver son chemin plus facilement. Ou il y a aussi quelqu’un qui devait téléphoner à chaque fois pour commander de la nourriture pour un enfant handicapé qui ne se nourrissait que par un

tube. L'idée n'est pas que l'on appelle le fournisseur à chaque fois pour commander, parce qu'après nos conseils, l'idée c'est qu'il le fasse de lui-même. J'ai donc appelé moi-même une première fois, une deuxième fois également, mais la troisième fois, j'ai écrit ce qu'il avait à dire et je l'ai traduit en arabe. Il parle le néerlandais, mais pas couramment. Il pouvait donc appeler, mais j'étais assis à côté de lui, de manière à pouvoir l'aider en cas de stress ou de problème. Nous avons essayé cette méthode et la première fois, ça a marché et il était très content. La deuxième fois, il a pu commander lui-même la nourriture par téléphone, alors qu'avant, c'était un problème pour lui. Le stress a donc diminué petit à petit. (Médiateur interculturel syrien)

Comme indiqué précédemment, si les médiateurs interculturels, les référents en diversité ou tout autre figure professionnelle jouant le rôle d'experts par leur expérience font partie de certaines politiques locales d'intégration ou d'aide sociale, ils ne sont pas présents dans toutes les communes.⁹⁰ Cependant, même en l'absence d'accompagnement professionnalisé, les migrants déjà installés endossent souvent volontairement ce rôle pour surmonter la situation d'« hystérésis » et remédier au sentiment d'être socialement déconnecté :



Ancienne MENA : [Quand ma mère et ma sœur sont arrivées], c'était une autre planète pour elles. Elles ne pouvaient et n'osaient pas sortir parce qu'elles ne connaissaient pas le chemin. C'est juste que toutes les rues semblent identiques. Si vous quittez une rue et [allez] dans une autre rue, vous ne pouvez pas retrouver la rue précédente. En Afghanistan, nous avons de si grandes maisons et oui, tout est différent ici.

Chercheur : Et comment cela a-t-il changé aujourd'hui ? Comment ont-elles appris ? Les avez-vous aidées à le faire, comment ont-elles fait ?

Ancienne MENA : Là il y a un grand parc. Il est très proche de nous. Beaucoup de femmes afghanes y viennent tous les après-midis en été. Elles y font des pique-niques. Elles vont aussi les unes chez les autres. (...) Ces femmes nous ont aidées pour tout.

Chercheur : Et pour le bus et le tram, est-ce qu'elles le prennent aussi ?

Ancienne MENA : Oui, mais seulement pour aller à l'école. Parce qu'elles connaissent le chemin, elles prennent le même chemin tous les jours.

Chercheur : Et qui leur a appris ça, le chemin pour aller à l'école ?

Ancienne MENA : Moi, (...) j'ai dû aller avec elles la première fois. (Ancienne MENA d'Afghanistan)

Comme le montre cet extrait, l'hystérésis est une condition temporaire.⁹¹ L'hystérésis diminue grâce à ce que les chercheurs Karel Arnaut, Luce Beeckmans et Bruno Meeus appellent les « intégrations mineures » [*minor integrations*]⁹² : l'acquisition progressive de compétences et de connaissances spécifiques relatives à l'orientation et aux manières de faire « adéquates », c'est-à-dire selon les

règles du jeu. Les « intégrations mineures » ont lieu chaque fois qu'une personne entre dans un contexte social inconnu, où d'autres normes, règles ou attentes s'appliquent. En même temps, cela peut engendrer une interaction qui fait que les contextes sociaux sont en réalité en perpétuelle évolution.⁹³

Cependant, pour les familles de réfugiés, il existe des obstacles supplémentaires, tels que des exigences linguistiques élevées, un accès limité au logement et différentes formes de discriminations,⁹⁴ comme nous l'avons déjà relevé (voir les chapitres 3 et 4). Ces situations sont directement liées à des lacunes politiques : un manque de soutien formel et des politiques fragmentées qui compliquent l'inclusion sociale des familles de réfugiés. Ces dernières se rabattent dès lors principalement sur le soutien informel procuré par les personnes qui les entourent. Cette mère de famille palestinienne en témoigne, lorsque nous lui demandons ce que signifie pour elle « l'intégration » :

“ L'intégration arrive après un an, je crois, [c'est quand] je sais tout. (...) Après, on peut aller à Bruxelles tout seul, on peut réserver soi-même un billet, on peut aller s'inscrire soi-même à l'école, aller au marché, à différents endroits, à la commune. ... On peut aller à la commune pour faire quelque chose... Donc tout vient après un an. Pour moi, je pouvais faire les choses seule après un an, donc c'est une bonne intégration (rires).

Chercheur : Et quelqu'un vous a-t-il appris tout cela ?

Oui. Mon mari, des amis, l'école... Oui. (...) Seulement les choses qui découlent de l'intégration en Belgique. Comment on peut recourir à l'hôpital par exemple. (...) La première fois, quelqu'un vous aide. Deux fois, trois fois... Puis après un an, vous pouvez le faire vous-même.

(Mère palestinienne)

Pourtant, ce soutien informel n'est pas toujours suffisant. Et même lorsque les familles répondent à toutes les attentes en matière de « intégration », elles n'éprouvent pas nécessairement un sentiment de bien-être. Parfois, leur inclusion s'accompagne même de ce que l'un de nos interlocuteurs a qualifié de « douleur de la migration ».

5.2 LA « DOULEUR DE LA MIGRATION »

“ La douleur de la migration reste très longtemps. [Par douleur de la migration], j'entends tout ce qui a blessé une personne durant son processus de migration : quitter sa famille, son réseau, ses amis, les difficultés rencontrées durant le trajet,

les défis qui l'attendent dans le pays d'accueil, comme dans les centres d'accueil. Mais aussi les belles choses, bien sûr, comme le réseau qu'elle a construit, et qui reste avec elle. Les gens qui la soutiennent, elle ne les oublie jamais. Par exemple, dans le centre d'accueil, nous avons rencontré des gens qui restent des amis. Ça fait aussi partie de la douleur de la migration parce qu'on la partage au cours de son processus d'intégration ici. (...) Par exemple, on écoute les histoires d'autres réfugiés, et ça ramène à sa propre histoire. Cette douleur de la migration dure très longtemps. Je connais des gens qui sont ici depuis 30 ans et qui ressentent encore cette douleur. (...) Pour moi, c'était un départ forcé et j'ai été obligé de laisser mon bagage affectif derrière moi, de laisser ma famille, mes amis, ma maison et de repartir de zéro. (...) Comme un enfant. Un enfant sans nom, sans parents, sans pays, sans identité, sans rien. C'est incroyablement difficile. Si vous êtes un enfant avec des parents, une identité et un nom, c'est plus facile à vivre... Mais un enfant sans rien, c'est très difficile. Je pense que c'est ça la plus grande part de la douleur de la migration, qui reste en chacun, surtout pour ceux qui viennent ici seuls, sans famille ni amis... (Père de famille afghan)

Beaucoup de choses sont soulignées dans ce récit, particulièrement dense, de la *douleur de la migration*, narré par un réfugié afghan qui était étudiant à l'université de Kaboul, et qui a dû partir du jour au lendemain après avoir reçu des menaces de mort indirectes en raison de l'influence de son père. Pour lui comme pour d'autres membres de familles de réfugiés que nous avons rencontrés, la « douleur de la migration » englobe d'abord ce que l'on peut appeler la « blessure migratoire ». Ce terme renvoie au trauma du départ forcé et du déracinement, ou aux difficultés endurées durant l'exil⁹⁵ – souvent causées par des politiques répressives en matière de migration et de contrôle des frontières.⁹⁶ Mais il inclut également les problèmes structurels que l'on rencontre après l'arrivée et qui peuvent intensifier le sentiment de perte ou de sacrifice. Les personnes qui migrent perdent souvent toutes sortes de capital social et culturel – ou, plus précisément, le capital social et culturel dont elles disposent n'est pas mobilisable dans le nouveau milieu dans lequel elles se trouvent.⁹⁷ Une mère de famille afghane résume certaines de ces pertes :



Chercheur : Quelle a été la chose la plus difficile à gérer pour votre mère ?

Le fils, traduisant pour la mère : Elle dit... une sorte de patrie [qui lui manque]. En tout cas c'est très important. Mais ici, la langue était très difficile, et surtout tout est très différent de ce que nous avons en Afghanistan. Tout était difficile ici au début. (...) Elle n'avait jamais imaginé qu'elle devrait émigrer à 55 ans. (...) Tout est arrivé si subitement. (Famille afghane)

De nombreuses familles de réfugiés ont d'abord l'impression de ne pas avoir les connaissances et les compétences locales nécessaires pour se réinsérer dans une société différente. Il n'est pas étonnant qu'elles éprouvent de l'anxiété durant cette période. La complexité des politiques et leurs lacunes exercent une pression

mentale énorme sur les familles, qui doivent maîtriser les règles le plus rapidement possible, sans que les services publics ne leur fournissent les ressources suffisantes pour le faire. En outre, cette anxiété est alimentée par l'attitude parfois fermée, voire perçue comme inhospitalière, des Belges installés.⁹⁸ Nous avons entendu des récits soulignant l'angoisse de faire des erreurs dans les procédures administratives, la peur de devoir déménager à nouveau, de perdre ou de ne pas obtenir de papiers, et la difficulté de communiquer dans une nouvelle langue.

“ Au début, les gens n'osent pas entrer en contact. Par exemple, au début, je devais trouver le mot exact pour oser parler à un Belge, parce que j'aurais pu dire quelque chose qui n'était pas acceptable dans leur culture. Cela provoque beaucoup d'anxiété et de tension, mais plus on reste en contact, plus ces seuils deviennent faciles à franchir et on cesse de trop réfléchir. On se rend compte qu'on a le droit de faire des erreurs. Les gens ne vous observent pas et ne vous jugent pas, parce qu'ils savent que c'est nouveau pour vous. Cependant, il y a aussi beaucoup de malentendus. Par exemple, si quelqu'un me regarde, je peux me dire que c'est parce que je suis un réfugié ou parce que je suis en Belgique, ou parce qu'il n'a pas de contact régulier avec ce type de personne. (Père de famille afghan)

“ C'est juste... Oser parler en néerlandais aux gens, et approcher les gens, tout en doutant parfois : « Est-ce que cette personne va être sympa ? » (...) Pour certains, il y a ce sentiment qu'« ils ne veulent pas de nous non plus ». Et ça c'est... Vous le sentez. J'ai eu ce sentiment au début, quand je vivais dans la [commune X]. Oui, la façon dont les gens vous regardent, leurs manières, et tout ça. C'est comme s'ils ne voulaient pas de contact non plus, donc je ne vais pas les déranger [en les approchant]. Mais après, j'ai fait le pas moi-même. ... en disant « bonjour ». (Mère de famille palestinienne)

Certains témoignages montrent que le sentiment d'être « différent » et mal accueilli est souvent le résultat d'expériences de racisme et de discrimination basées sur des caractéristiques physiques et religieuses, comme pour cette fille somalienne :

“ Je me sens un peu chez moi ici. Mais pas complètement. (...) Parce que dans les bons jours, ça va, j'ai de bons moments. Mais parfois, j'ai du mal avec les gens, j'ai l'impression qu'ils me rejettent ou, vous savez, qu'ils me traitent moins bien que les Blancs, juste parce que je suis noire, parce que je suis musulmane, parce que je porte le foulard. Alors je me dis « Oh mon dieu, pourquoi suis-je ici ? » Ou quand tu vas à un entretien d'embauche, qu'ils prennent d'autres personnes que toi, mais qu'ils n'ont pas de bonne raison de le faire. (...) Et vous vous dites : « Ah, d'accord, c'est juste mon hijab qui pose problème. » Et d'autres vont parfois carrément vous dire : « Oh, vous ne pouvez pas travailler là avec votre hijab. » (Ancienne MENA de Somalie)

Outre le racisme et la discrimination, les membres des familles de réfugiés sont également confrontés à des préjugés et des stéréotypes culturels. Il est épuisant de réfuter continuellement ces préjugés et d'y répondre, comme le montre cette citation d'une mère de famille palestinienne :

“ Je ne me sentais pas chez moi à [la commune X], parce que les gens commençaient tout de suite à me parler en français quand ils venaient vers moi. Mais je disais alors : « Je ne parle pas français, désolée. » « Pourquoi ? Vous êtes marocaine, non ? » « Non, je ne suis pas marocaine. » « Quoi ? » « Je viens de Palestine. » « C'est quoi la Palestine ? » « Où se trouve la Palestine ? » « Le Pakistan, c'est le Pakistan ? » « Non, c'est un autre pays. » C'est difficile. Ce qui est difficile, c'est qu'il faut toujours s'expliquer, raconter son histoire, encore et encore. Parfois, il est vraiment difficile de partager tous ces détails, d'expliquer tout son parcours. « Depuis combien de temps êtes-vous en Belgique ? » Oui. « Vous parlez très bien le néerlandais. » « Merci. » Ce n'était pas facile. (...) Si je n'avais pas décidé de faire ce pas moi-même. ... Parce que je vois tant de gens autour de moi qui ne peuvent pas le faire. (...) Mentalement, émotionnellement, ou tout simplement parce qu'ils n'ont pas la force de continuer. Parfois, on se sent bloqué par tout ce que l'on voit. Et puis, comment sortir de ce cercle et aller de l'avant ? (...) Je me suis dit : « Je ne peux pas continuer comme ça. » Les six premiers mois ont été vraiment... (...) J'ai pensé à retourner en Palestine. Je ne pouvais pas continuer, c'était trop dur. Mais si j'y retournais, je n'aurais pas de travail. Et mes enfants ne voulaient plus y retourner non plus. (Mère de famille palestinienne) [L'entretien a eu lieu avant la guerre].

Ce sentiment d'être « différent » et exclu mène parfois à l'épuisement, comme pour ce réfugié syrien arrivé en Belgique alors qu'il était adolescent :

“ On arrive ici avec le sentiment d'être enfin arrivé et de pouvoir réaliser ses rêves. On a une grande foi en son rêve, et puis on se heurte à la réalité ici selon laquelle « Vous n'êtes pas les bienvenus, vous êtes un fardeau pour nous ». Toutes ces choses comme le racisme, la discrimination, l'absence d'accueil chaleureux, font qu'au début on doit se battre. C'était mon cas. Je me suis battu, je me suis battu, je me suis battu pour trouver une place, mais à un moment donné, notre énergie s'épuise et on commence à douter de soi. Tout est beau ici, les bâtiments sont beaux, les gens sont beaux, tout le monde porte de beaux vêtements, conduit de belles voitures, alors je n'ai pas ma place ici. On commence à se remettre en question. Et parce qu'on commence à se remettre en question en tant que personne, on commence à perdre sa confiance en soi. Quelqu'un qui n'a pas confiance en lui ne peut rien apporter à la société. (Réfugié syrien)

Outre le sentiment de perte, d'étrangeté et de ne pas être vraiment le bienvenu, la douleur de la migration est également liée, entre autres, à la difficulté d'accès à un logement décent et à un emploi durable.⁹⁹

” Fille : [Quand nous vivions en hébergement d'urgence], nous devions aller au CPAS chaque semaine pour prouver qu'on cherchait des maisons. Nous étions stressés parce que je devais toujours appeler ces maisons, dire que je voulais un rendez-vous tel jour. Je devais toujours y aller avec mes parents, et je rentrais vraiment très tard à la maison. Et puis je devais étudier pour l'école parce que j'avais des examens. Nous allions à chaque fois dans ces maisons, je devais parler, et à la fin, ça n'allait pas, de toute façon. C'était de nouveau la déception. (...)

Mère : Oui, nous avons passé presque un an à chercher sans cesse, en train, en bus et ainsi de suite. Beaucoup de problèmes, beaucoup de stress. (...) J'allais toujours aux visites des maisons, puis quelqu'un d'autre était choisi. Je faisais tous les papiers et puis d'autres étaient sélectionnés. Beaucoup de stress oui. (...) On est depuis 7 ans en Belgique, et c'est toujours le stress, le stress, le stress (...). Après je travaillerai et j'aurai la nationalité belge, alors ce sera mieux, un peu moins de stress. (Mère et fille afghanes)

L'histoire suivante d'un père de famille turc montre les difficultés à traverser une période d'incertitude économique. Il décrit s'être senti tiraillé entre l'inconfort d'une dépendance économique envers le CPAS – ce qui impliquait des ressources socio-économiques limitées – et la nécessité de travailler assidûment sur son néerlandais.¹⁰⁰

” Sur le plan économique, c'était difficile. (...) Beaucoup de personnes instruites ne veulent pas suivre tous les cours [de langue], parce que l'argent du CPAS ne suffit pas, et qu'elles doivent donc travailler. C'est pourquoi on peut être médecin ou autre, mais au lieu d'apprendre une langue, on doit trouver un autre emploi, faire rapidement quelque chose d'autre. (...) Mais nous avons fait un choix avec ma femme. D'accord, il faut un peu de patience, oui, mais après avoir appris ces langues, nous pouvons trouver un meilleur travail. (...) Nous avons choisi cette voie qui nous a aidés. Et nous avons trouvé un bon emploi. (...) [Mais pendant ces deux premières années], financièrement, c'était difficile. Mais aussi... socialement... (Père de famille turc)

Toutes ces composantes de la douleur de la migration sont étroitement liées. Dans la littérature académique, ce phénomène est parfois décrit comme des « caravanes de pertes » [*loss caravans*] – une succession de pertes dont les expériences se renforcent les unes les autres.¹⁰¹ Outre le traumatisme éventuel du départ forcé, les difficultés du voyage et l'insécurité profonde ressentie lors de la procédure d'asile, le sentiment d'isolement social, une situation de vie précaire et des expériences de racisme et de discrimination après l'arrivée peuvent contribuer au sentiment de déracinement et d'anxiété. Ces éléments concordent avec une étude néerlandaise de 2017, qui a révélé que 42 % des réfugiés syriens arrivés aux Pays-Bas en 2014 éprouvaient régulièrement des sentiments d'anxiété, d'épuisement et de dépression. En comparaison, dans la population

néerlandaise, ce pourcentage était inférieur à 15 %.¹⁰² Une étude de suivi réalisée en 2019 a montré que chez les réfugiés syriens, ce taux avait légèrement baissé, passant de 42 à 38 %, ce qui reste toutefois inquiétant.¹⁰³

5.3 L'IMPORTANCE DE LA FAMILLE

La proximité de la famille est essentielle pour le bien-être des réfugiés. Sans famille, le risque de vulnérabilité psychosociale est plus grand¹⁰⁴ ; sa présence donne de la force et de l'énergie. Les parents, en particulier, estiment qu'ils doivent prendre leurs responsabilités vis-à-vis des membres de leur famille et montrer l'exemple. Le bien-être des membres de la famille est un facteur de motivation important, comme en témoigne ce père turc :

“ [Pendant notre première période en Belgique], nous avons dû trouver de la force, nous avons dû travailler, nous avons dû nous soutenir les uns les autres... en allant de l'avant, toute la famille. Si j'avais été seul ici, je n'aurais peut-être pas été capable de travailler, d'étudier le néerlandais, ou quoi que ce soit, peut-être je n'aurais pas pu. La famille est très importante [pour la motivation]. (...) Avec des enfants, c'est mieux. (...) C'est ce qu'il faut ressentir. Mes enfants doivent grandir et avoir une belle vie, alors je dois faire plus (...) Travailler plus, faire de mon mieux. Et montrer l'exemple est très important, je dois aussi être un exemple. (Père turc)

Bien que la proximité et la sécurité des membres de la famille jouent un rôle essentiel dans le bien-être des réfugiés, la politique migratoire belge érige de plus en plus de barrières au regroupement familial. À ce jour (printemps 2025), les réfugiés reconnus et les bénéficiaires de la protection subsidiaire sont exemptés, la première année qui suit l'octroi de la protection internationale, d'un certain nombre de conditions supplémentaires imposées aux autres ressortissants de pays tiers pour entamer une procédure de regroupement familial. Il s'agit principalement de conditions de revenu (120 % du salaire minimum vital : aujourd'hui 2 131,28 euros de revenu net par mois), d'un logement convenable et d'une assurance maladie.

Cependant, les recherches menées par Pascal Debruyne¹⁰⁵ montrent que de nombreuses familles de réfugiés sont séparées pendant une longue période car, d'une part, la demande doit être introduite depuis l'étranger auprès d'un poste diplomatique belge et, d'autre part, de nombreux certificats doivent être « légalisés ». Cela entraîne des coûts financiers considérables.¹⁰⁶ Le gouvernement Arizona veut encore relever ces seuils, surtout pour les personnes bénéficiant de la protection subsidiaire. Elles devraient *de facto* attendre jusqu'à deux ans après la reconnaissance pour entamer une procédure de regroupement familial,

et les seuils de revenus seraient portés à 110 % du revenu net moyen mensuel, avec 10 % supplémentaires pour chaque enfant à charge. Les réfugiés reconnus bénéficieraient d'une période d'exemption plus courte, de six mois seulement, pour introduire une demande à distance. Tout cela aura pour effet de séparer les membres de la famille plus longtemps, ce qui affectera le bien-être et l'inclusion sociale de tous les membres de la famille concernée.¹⁰⁷

Si la présence d'enfants peut être motivante, certains parents décrivent aussi l'expérience du sacrifice parental. Ils mettent de côté leur propre bien-être au profit de l'avenir et du bonheur de leurs enfants.¹⁰⁸ C'est ce que montre, par exemple, l'histoire suivante d'une mère de famille palestinienne arrivée en Belgique dans le cadre du regroupement familial. Après avoir longtemps vécu de manière indépendante à Gaza, seule avec ses deux enfants, elle a dû se réadapter pour vivre avec son mari, tout en ayant l'impression qu'ils étaient devenus des étrangers l'un pour l'autre. En raison des règles de regroupement familial, elle a dû vivre avec lui pendant cinq ans après son arrivée en Belgique malgré leur intention de divorcer, faute de quoi elle risquait de perdre son droit de séjour. Elle s'est donc retrouvée dans une situation difficile de dépendance.¹⁰⁹

“ Il y a quelques années, on avait l'intention de divorcer, mais pour le bien de mes enfants, je ne le ferai pas. Il faut aller de l'avant, cela fait partie de la pression, il faut rester une famille. Oui, on est vraiment seul ici. Le sentiment de solitude est parfois... [Et pourtant] quand les gens de l'extérieur me regardent, ils me disent « Mais vous avez tout. » [Ils entendent par là : une maison à soi, un emploi stable, la maîtrise du néerlandais.]

Chercheur : Mais vous ne ressentez pas cela ?

Non. Si on a la possibilité de travailler ici, ce n'est [généralement] pas par choix. Mais on doit le faire. On a acheté une maison, et c'était difficile de faire les choses correctement. Cela m'a demandé beaucoup d'énergie. Et ensuite, pendant la période de rénovation. C'était vraiment très difficile. ... Bon d'accord, c'est bien maintenant, mais en attendant, je me sens morte de l'intérieur. Je ne le sens pas. Quand je suis chez moi, ok, c'est bien, on a tout fait, mais je préférerais être dans mon petit appartement à Gaza [qui a été complètement détruit par la guerre]. Ce sentiment revient de temps en temps. C'est pourquoi je reste toujours occupée, tout le temps. (Mère palestinienne)

Bien que cette mère de famille réponde aux exigences des politiques d'intégration – comme la maîtrise de la langue néerlandaise et l'emploi – elle n'éprouve nullement un sentiment général de bien-être. D'une part, elle comptait sur le principe de « contagion affective » [affective contagion]¹¹⁰ – un concept de Sara Ahmed selon lequel l'individu désire et se réjouit des mêmes choses que les personnes de son entourage, appartenant ainsi à une « communauté affective » [affective

community]. D'un autre côté, elle se débat avec une réalité plus complexe et une expérience de « bien-être partiel » et inconstant, qui n'annule pas complètement le sentiment latent de douleur de la migration. La dynamique familiale joue un rôle crucial à cet égard – et elle est mise sous pression par les réglementations strictes en matière de regroupement familial.¹¹¹

5.4 LES COMMUNAUTÉS AFFECTIVES

Les décideurs politiques et les études universitaires classiques sur « l'intégration »,¹¹² « l'assimilation »¹¹³ et « l'acculturation »¹¹⁴ partent souvent du principe que les nouveaux arrivants s'adapteront progressivement à leur nouvel environnement et que la différence entre ces derniers et la population installée s'estompera au fil des générations.¹¹⁵ L'hypothèse est que les nouveaux arrivants adoptent progressivement les éléments de « la » culture locale et abandonnent ceux de leur pays d'origine.¹¹⁶ On pourrait en déduire qu'il en va de même pour leur bien-être : la douleur de la migration s'estompe progressivement au fur et à mesure que l'on s'intègre à la société locale.¹¹⁷ La réalité s'avère beaucoup plus complexe. Un père de famille afghan l'explique clairement :

“ Je pense que le processus le plus facile est d'apporter sa [propre] culture, mais aussi d'être ouvert pour apprendre de l'autre culture. Car si on se heurte à l'autre culture, on peut toujours revenir à sa propre culture. C'est celle qu'on connaît, et qui peut donner la force de poursuivre et de mener à bien son processus. Mais si on laisse sa propre culture derrière soi, alors on va vers d'autres cultures et là on se heurte à de nombreux conflits... et il n'y a plus rien vers quoi revenir. (Père afghan)

« Apporter sa propre culture, mais aussi être ouvert pour apprendre de l'autre culture » rejoint les réflexions de Sara Ahmed sur l'appartenance à plusieurs communautés affectives à la fois.

“ L'expérience de la migration rend explicite le fait que chacun de nous fait toujours partie de plus d'une communauté ; si la possibilité d'appartenir à plusieurs communautés est structurelle, alors toute communauté implique l'expérience de plus d'une d'entre elles.¹¹⁸

L'appartenance à différentes « communautés affectives » semble également cruciale pour le bien-être – des familles de réfugiés comme de quiconque – et ouvre à l'idée que « nous ne sommes pas tous obligés de placer nos espoirs de bonheur dans les mêmes choses.¹¹⁹ » En d'autres termes, on peut maîtriser les règles du jeu d'une communauté locale sans éprouver une satisfaction pour les mêmes

choses. Aussi, cette perspective autorise à changer le jeu. Dans la section suivante, nous examinerons une autre façon dont les familles de réfugiés changent les règles du jeu : le voisinage.

5.5 VOISINAGE ET « CONTAGIOSITÉ AFFECTIVE »

“ Chercheur : Vous vous sentez bien et « chez vous », là où vous vivez actuellement ?

Oui, je me sens très bien. (...) J'ai de bons voisins. (...) Quand j'ai donné naissance à mon bébé, tout le monde est venu avec des fleurs et des cadeaux. (...) Au début, quand je suis arrivée à [commune X], je voulais parler aux gens. (...) Mais il n'y avait personne, et j'avais un peu peur de... de parler à notre voisin. Parce que je me disais : « Peut-être qu'il ne veut pas de nous ici. » Je n'ai pas osé lui parler. Je ne voulais pas lui demander quoi que ce soit. Mais en fait, je vois maintenant que c'est un homme très bon. Il nous aide toujours. Il joue avec les enfants. (Mère de famille palestinienne)

Au cours des entretiens avec les familles de réfugiés, l'accent a été mis sur la douleur de la migration, causée en partie par les problèmes structurels évoqués dans les chapitres précédents. Au fur et à mesure des entretiens, nous avons également parlé des moments où elles ont éprouvé un sentiment de bien-être. Nous avons parlé du présent, du passé, de ce dont elles se souvenaient, ou de ce qu'elles cherchaient (à nouveau) à trouver ici.

Une question récurrente était de savoir si les gens étaient satisfaits de l'endroit où ils vivaient, et comment cela contribuerait à leur sentiment d'*appartenance* ou à leur sentiment d'être chez eux. Pour concrétiser ces propos, beaucoup de membres des familles de réfugiés ont souligné l'importance d'une forme spécifique de *voisinage*. Les personnes ont évoqué des souvenirs très vifs de la manière dont, dans leur pays d'origine, les relations sociales entre voisins prenaient habituellement la forme du partage de la nourriture,¹²⁰ de l'hospitalité mutuelle ou du soutien (matériel ou autre) – le tout « sans devoir prendre rendez-vous¹²¹ ». Elles ressentent souvent la vie sociale en Belgique comme étant très différente. Lorsque cela est perçu comme une perte de liens sociaux, cela peut avoir un impact sur le bien-être des personnes, et en particulier sur leur sentiment d'être chez elles.

“ Je ne connais pas mes voisins par leur nom, mais je connais leurs visages. Nous nous saluons, mais il y a des contraintes culturelles ici, parce que même d'un pays à l'autre, c'est différent. (...) Dans mon pays, les gens viennent simplement frapper à la porte, vous leur ouvrez et ils apportent de la nourriture. Par

exemple, si nous avons cuisiné quelque chose de spécial, nous en donnons une partie à nos voisins. Vous frappez à leur porte, ils vous ouvrent et vous leur donnez une assiette avec quelque chose de sucré. Ils l'acceptent avec gratitude et gardent l'assiette (...) pendant un certain temps. Lorsque le moment est venu, ils préparent quelque chose de spécial à leur tour, ils vous le donnent et c'est ainsi que cela fonctionne. Mais ici, ce n'est pas comme ça. Ici, même si un fils veut rendre visite à sa mère, il faut d'abord appeler, prendre rendez-vous, lui dire quand on est disponible et quand on ne l'est pas. (Père de famille afghan)

Même lorsqu'il s'agit du sentiment de ne pas être le bienvenu ou d'être « différent », le rôle du voisinage est évoqué :

“ Dans nos sociétés orientales et arabes, on est très chaleureux envers les autres. Par exemple, je dois connaître mes voisins, leur rendre visite, leur apporter à manger, et c'est ainsi que les gens se connaissent. Et ils font beaucoup d'activités, comme par exemple s'asseoir dehors, sur des chaises, et tout le monde se réunit, rit et parle. Mais ici ce n'est pas le cas (...) Dans le passé, bien sûr, mais pas aujourd'hui. (...) Ici, je ne connais pas mes voisins. Peut-être que nous nous parlons une ou deux fois en deux ans, mais c'est tout (...) Et je pense que certains [nouveaux arrivants] ne peuvent pas se faire à cette situation. Ils la comprennent différemment parce qu'ils ne sont pas sur le même mode. Ils comprennent donc les choses différemment. (...) Mais moi je regrette de ne pas connaître mes voisins. Une fois, par exemple, pendant le COVID, nous avons apporté du café et du vin et nous avons discuté. Ensuite, nous nous sommes rencontrés et nous avons commencé à parler, mais après ça... plus rien. (Réfugié palestinien)

L'arrachement à la « communauté affective » à laquelle on appartenait dans le pays d'origine renforce le sentiment d'« hystérésis » (voir supra)¹²², de ne pas (en-core) être enraciné dans un nouvel environnement avec des pratiques différentes.

“ Je ne connais pas bien mes voisins. Comme je travaille, je n'ai pas beaucoup de temps. Je ne rentre à la maison que vers six ou sept heures. Le week-end, j'ai aussi des choses à faire. Mais cela viendra. (...) Par exemple, j'ai déménagé à [commune X]. (...) Mais je ne connais pas encore vraiment mes voisins, à part un « bonjour », « bonne journée », et tout ça, mais pas vraiment. Sauf les voisins d'à côté un peu, parfois on parle, mais pas beaucoup. (...) Mais en ce moment, par exemple, j'ai des contacts avec les parents des amis de mes enfants. (...) Je les vois parfois chez eux, et ils viennent aussi chez nous. C'est agréable... Ma voisine aussi est très sympathique. Nous nous sommes rendu visite plusieurs fois. Mais la culture est différente. Dans notre culture, par exemple, quand on voit son voisin passer, c'est normal de dire : « Entre, il y a du café », etc. Mais ici, il faut d'abord se demander si c'est possible. Si ma fille va jouer chez eux, ou si cette fille ou quelqu'un d'autre vient chez nous, il faut le prévoir et l'organiser. Parfois c'est difficile. Après des années, dans sa vie, on avait des amis, et devoir tout recommencer de nouveau... C'est bien, on apprend à connaître beaucoup de gens, mais qui restera vraiment proche de soi ? C'est difficile. Je pense aussi que c'est la raison

pour laquelle certaines personnes recherchent toujours des gens qui partagent la même culture... (Mère de famille palestinienne)

Nous avons en effet rencontré des familles qui avaient dans leur entourage proche des personnes issues de la même communauté ethnoculturelle, nationale ou linguistique, ce qui leur a permis de retrouver (du moins partiellement) d'anciennes habitudes de voisinage. Le soutien informel qu'elles y ont trouvé les a aidées à prendre leur place dans la société belge (voir chapitre 6). D'autres familles ont évoqué leur difficulté à établir des contacts avec leurs voisins belges¹²³ :

“ Cela dépend des voisins. Certaines personnes ne sont tout simplement pas ouvertes, ou pas prêtes à entrer en contact avec les autres. Je sais que nous, les Arabes, sommes toujours sociables. Mais parfois, à cause de la barrière de la langue, [les nouveaux arrivants] n'osent pas non plus le faire. C'est pourquoi nous essayons maintenant d'encourager les gens à s'engager dans le bénévolat. (Réfèrent en diversité palestinien)

“ Maintenant, nous avons des voisins adorables. (...) L'un d'eux est un vieux monsieur de 80 ans. Belge (...) Si j'ai un problème, je vais toujours voir l'un de mes voisins. Mais je me suis battue pour ça. Un jour, j'ai voulu aller chercher mon fils, et j'ai oublié ma clé à l'intérieur. Et puis mon mari... il avait la deuxième clé avec lui et il n'était pas à la maison. Du coup j'étais assise dehors sur les escaliers et je l'attendais avec mon fils. Le voisin nous a vus. J'étais enceinte. Il m'a dit : « Pourquoi vous êtes assise ici ? » Il m'a dit qu'il parlait un peu arabe. J'ai dit que j'avais oublié ma clé. « Pourquoi vous êtes assise ici ? Je suis votre voisin. Pourquoi ne pas frapper à ma porte ? Vous pouvez entrer et attendre. » J'ai dit je ne savais pas. Je ne sais plus si on parlait en arabe ou en anglais... Mais il a dit : « Alors entrez. » Et nous sommes entrés. Il nous a donné à boire et tout ça. On a discuté jusqu'à ce que mon mari arrive. En arabe et tout. (...) C'est très difficile quand la personne ne fait pas [le premier pas] vers vous. Ensemble, on est plus fort. (Mère de famille érythréenne)

Ces histoires illustrent le rôle de divers acteurs dans le maintien du tissu social de ce quartier, qui change et se diversifie.¹²⁴ Et l'arrivée de *nouveaux joueurs dans le jeu* peut également renouveler et enrichir le jeu lui-même. Le quartier qu'ils proposent peut devenir « affectivement contagieux¹²⁵ » comme l'illustre l'histoire suivante d'une famille turque :

“ Nous vivons à [commune X], un endroit un peu chaotique. Pas chaotique, mais dans un grand immeuble d'appartements. Cinquante ans. Et ce sont surtout des personnes âgées qui vivent [ici]. Nous sommes donc bien entourés. Nous voulions un peu... Nous avons un peu réfléchi, avec notre mentalité : « D'accord, nous allons faire de nos voisins nos amis. » Alors au début [...] à Noël ou lors d'autres fêtes, ma femme, qui est très douée en cuisine, [préparait] des choses

spéciales, et je les offrais à certaines personnes [de l'immeuble]. Mais elles étaient vraiment surprises. Elles demandaient « Pourquoi ? » « Mais c'était Noël, et nous voulions... » (rires)... Et j'ai demandé à mes amis pourquoi [ils étaient surpris]. Il y avait aussi un homme et sa femme qui était aveugle. Ils n'ont pas compris pourquoi on leur offrait quelque chose. En fait, ils ne savaient pas. J'ai demandé à mon ami pourquoi [c'est comme ça ici]. Il m'a répondu : « Ici, c'est un peu différent. Peut-être qu'ils ont pensé que tu voulais quelque chose d'eux aussi. » Je ne sais pas. Mais maintenant, nous avons un peu compris. Ça prend un peu de temps. Mais [maintenant] nous avons de très bons contacts avec nos voisins. À notre étage, nous sommes quatre [en contact étroit]. Ils sont vraiment très gentils, Bernard et sa femme Marianne. Ça se passe très bien. (Père de famille turc)

Lors des entretiens avec des familles réfugiées et les acteurs (in)formels qui les entourent, ce type de voisinage a souvent été perçu comme largement absent dans le contexte belge.¹²⁶ Pourtant, le récit de ce père de famille turc montre qu'il suffit parfois d'une petite ouverture pour que se développent ces liens de proximité.

5.6 CONCLUSION : SE SOUCIER D'ABORD DU BIEN-ÊTRE SERAIT-IL PLUS EFFICACE ?

Ce livre montre comment les lacunes politiques observées créent des obstacles structurels qui affectent significativement les parcours d'inclusion des familles de réfugiés. Ce chapitre explore comment ces obstacles jouent sur le sentiment de bien-être des familles et la façon dont elles y font face. Si le gouvernement vise à promouvoir l'« autonomie » et la « participation sociale » des nouveaux arrivants,¹²⁷ nous devrions considérer leur bien-être comme un point de départ important, pour au moins deux raisons. Une raison humaine, d'une part, puisque l'autonomie et la participation sociale restent des termes vides de sens s'ils ne conduisent pas à un meilleur bien-être. Une raison plus pragmatique ensuite : il est peu probable que, sans ce sentiment, les personnes disposent de toute l'énergie nécessaire pour apprendre une nouvelle langue, trouver un logement, s'occuper de leur famille et se frayer un chemin dans la bureaucratie belge. Si le gouvernement attend des nouveaux arrivants qu'ils apprennent les règles sociales et institutionnelles locales, il est nécessaire qu'il ne crée pas de barrières supplémentaires.

Outre ces difficultés liées aux lacunes politiques, le développement des relations sociales en Belgique ne va pas de soi non plus. Pour les personnes qui ont laissé derrière elles des communautés plus soudées, l'absence de ces dernières peut

accroître ou prolonger la douleur de la migration, même lorsque ces personnes répondent à toutes les exigences formelles de l'« intégration ». Ce que les politiques visent à travers ce terme ne garantit pas un sentiment général de bien-être. Nous constatons aussi que les familles de réfugiés – et d'autres nouveaux arrivants – peuvent contribuer à des formes inattendues de « convivialité¹²⁸ ». Dans les relations de bon voisinage se loge le souhait partagé d'un quartier bienveillant, auquel entendent œuvrer les responsables politiques tout comme d'autres acteurs.¹²⁹ En ce sens, le besoin de voisinage et de liens sociaux que ressentent tant de familles de réfugiés peut également inviter les habitants installés de longue date à contribuer à un vivre-ensemble plus chaleureux.



6

LES ACTEURS ET LES LIEUX DU SOUTIEN

Louise Carlier, Mieke Groeninck,
Mathieu Berger, Dirk Geldof, Pascal
Debruyne, Giacomo Orsini, Robin
Vandevoordt



Badr est venu de Syrie en 2016. À son arrivée en Belgique, il a dormi deux nuits au parc Maximilien dans le quartier Nord de Bruxelles, où comme lui, d'autres migrants occupaient le lieu, en raison du manque d'infrastructures d'accueil.¹³⁰ Un tenant de snack lui a offert quelque chose à manger. Une prostituée rencontrée dans la rue, voyant qu'il avait froid, lui a donné un manteau. Des migrants dans le parc lui ont expliqué où il devait se rendre pour la procédure d'asile. Une fois sa demande d'asile enregistrée auprès de l'Office des étrangers, il a été envoyé au centre d'accueil de [petite ville X]. Il y a rencontré des bénévoles, en particulier une femme, qui l'a aidé à apprendre le français. Après avoir obtenu la protection internationale un an plus tard, il n'a eu, comme tous les réfugiés, que deux mois pour quitter le centre et trouver un logement par ses propres moyens, en raison de l'absence de service d'aide au logement. Mais, confronté à de nombreux obstacles sur le marché locatif privé, il n'a rien trouvé. La bénévole qu'il avait rencontrée au centre d'accueil lui a trouvé un appartement par l'intermédiaire d'une de ses connaissances. Elle a également aidé Badr dans les nombreuses démarches administratives nécessaires à son installation (inscription auprès de la commune, de la mutualité, du CPAS, et du centre de formation pour le programme d'intégration obligatoire, etc.). Elle l'a accompagné dans ces différents services publics pour traduire les échanges, l'aider à remplir les documents, et en assurer le suivi. Ayant entamé une procédure de regroupement familial dès la reconnaissance de son statut, sa femme et ses trois enfants sont arrivés quelques mois plus tard. La famille est restée dans l'appartement pendant quelques années, bien qu'elle l'ait trouvé trop petit et trop cher. Mais elle n'avait pas d'autre choix. La bénévole est devenue une amie de la famille, venant chez eux chaque semaine pour pratiquer le français, aider les enfants à faire leurs devoirs et les soutenir dans leurs démarches administratives. Ancien ingénieur, Badr a suivi pendant plusieurs années une série de programmes de formation en vue de trouver un emploi, mais sans succès. Il a fini par accepter un travail informel dans un magasin, mais il s'est senti exploité et a décidé de partir. Plus tard, il a été employé pendant deux ans comme jardinier dans le cadre d'un programme d'intégration sociale, ce qui lui a permis d'obtenir les « points » nécessaires pour accéder à un logement social. Sa famille a récemment emménagé dans ce logement, situé à la campagne. Aujourd'hui à nouveau au chômage, Badr continue de postuler à de nombreuses offres d'emploi, sans succès, mais il garde l'espoir de parvenir à une indépendance économique.



Amina est arrivée du Sénégal à Bruxelles, cherchant refuge après avoir fui son pays, en raison des peines encourues suite à un avortement. Dans un premier temps, elle a été hébergée par un compatriote dont elle a eu le contact par l'intermédiaire d'une autre femme sénégalaise qu'elle avait rencontrée sur un marché en Grèce au cours de son trajet. Après avoir demandé l'asile, elle a été hébergée dans un centre à Bruxelles pendant plusieurs mois. Là, les travailleurs sociaux l'ont informée de l'existence de différentes structures susceptibles de l'aider dans son parcours d'inclusion : elle a commencé des cours de langue dans un centre de formation, a participé à des activités sociales par l'intermédiaire d'une association pour primo-arrivants, a entamé la procédure de reconnaissance des diplômes auprès d'un organisme spécialisé et a commencé le programme d'intégration, tout en passant les week-ends chez un autre compatriote qui lui faisait visiter la ville. Cependant, après le rejet de sa demande, elle fut expulsée du centre. Devenant subitement sans-papiers, elle a vécu dans des parcs bruxellois, des hébergements d'urgence et des squats. Elle a travaillé de manière informelle dans des salons de coiffure afro, tressant des cheveux pour quelques euros par jour. Au fil du temps, elle a sombré dans une profonde dépression, s'isolant dans sa chambre au squat, pendant des journées entières. Un cohabitant du squat, chargé d'y faire la cuisine, lui a donné les coordonnées d'un centre de soutien psychologique destiné aux réfugiés. Elle y a rencontré un psychologue qui l'a suivie et lui a conseillé de déposer une nouvelle demande d'asile. Avec l'aide d'une organisation offrant un soutien juridique, elle est entrée en contact avec une avocate et une association féministe qui l'ont soutenue durant toute la procédure. Pendant ce temps, une amie de l'avocate l'a hébergée temporairement et l'a accompagnée bénévolement. Tout en attendant l'octroi de son statut de protection internationale, qu'elle a finalement obtenu, elle est tombée enceinte, a emménagé avec son partenaire qui l'a ensuite quittée, la laissant sans logement, sans revenu et sans soutien familial. Son psychologue l'a orientée vers une maison maternelle, où elle a vécu quelques mois durant sa grossesse et plusieurs semaines après son accouchement, tout en étant accompagnée. Le psychologue a également contacté une association proposant un service d'aide au logement pour primo-arrivants, qui lui a fourni un logement de transit puis un logement à long terme. Anciennement professeur de sciences politiques, elle suit aujourd'hui une formation pour devenir analyste de données.

INTRODUCTION

Les histoires de Badr et d'Amina illustrent les épreuves auxquelles les réfugiés sont confrontés après avoir reçu une protection internationale. En raison du manque de soutien formel, les familles de réfugiés connaissent des troubles et des blocages dans leur parcours d'inclusion, tant au niveau de leur réancrage administratif (chapitre 2) que de leur situation en matière de logement (chapitre 3). Cela a également un impact évident sur leur bien-être (chapitre 5).

La fragmentation des politiques et le manque d'accompagnement conduisent les familles de réfugiés à se tourner vers des services publics, des associations, des organisations bénévoles ou des connaissances, pour obtenir des informations essentielles, bénéficier d'une aide pratique et se frayer leur propre chemin. Elles sont souvent amenées à devoir « bricoler » entre différentes formes de soutien provenant d'une diversité d'acteurs.¹³¹ Durant la période de transition, le lieu où les familles se retrouvent après avoir quitté le centre d'asile se révèle d'une grande importance.

Dans cette étude, nous avons examiné les parcours d'inclusion de familles de réfugiés à la fois dans une grande ville comme Bruxelles et dans plusieurs communes suburbaines ou plus petites en Flandre et en Wallonie. Étant donné que la disponibilité des services formels, des organisations et des initiatives bénévoles varie considérablement d'une commune à l'autre, ce chapitre décrit d'abord ce contexte socio-spatial afin d'explorer la manière dont les différents types de soutien jouent un rôle crucial dans chaque lieu, bien que de manière différente, pour combler les lacunes des politiques publiques.

6.1 DIFFÉRENTS MILIEUX, DIFFÉRENTES FORMES DE SOUTIEN

Vers qui les gens peuvent-ils se tourner lorsqu'ils ont besoin d'aide ? Dans ce chapitre, nous nous concentrons sur les personnes et les lieux qui jouent un rôle dans l'accompagnement des familles de réfugiés. Nous analysons comment les familles ont accès à ce soutien et illustrons comment les systèmes de soutien formels et informels s'articulent dans les différents lieux où les nouveaux arrivants doivent trouver leur place.

Divers concepts ont émergé dans les sciences sociales pour approcher le rôle crucial de l'espace dans les parcours d'inclusion des immigrants.¹³² Bien que l'espace joue un rôle tout aussi important dans les petites et moyennes communes,¹³³ l'attention a surtout été portée sur les métropoles, qui font office de

« lieux d'arrivée privilégiés¹³⁴ » susceptibles de procurer de nombreux espaces et ressources formels et informels pour les nouveaux arrivants. Que ces lieux soient traités comme des « zones en transition¹³⁵ » où les immigrants s'installent en premier, comme des « enclaves d'immigrants¹³⁶ », des « quartiers d'arrivée¹³⁷ » ou des « infrastructures d'arrivée¹³⁸ », il s'agit à chaque fois de souligner l'importance des lieux où les immigrants arrivent et s'installent pour comprendre leur parcours.

Dans ce chapitre, nous utilisons la notion de « milieux de réception¹³⁹ » pour désigner l'ensemble des ressources et des équipements sociaux, économiques, culturels, institutionnels et infrastructurels que les nouveaux arrivants rencontrent à leur arrivée dans un nouvel environnement. Les résidents de longue durée font également partie de ce milieu. Ces ressources et ces équipements jouent un rôle majeur dans les parcours d'inclusion des nouveaux arrivants. Notons que l'usage de ce concept pour aborder l'(in)hospitalité d'un lieu ne se limite pas aux situations migratoires.

Si les nouveaux arrivants recourent tant au soutien *formel* qu'*informel* – du moins lorsque cela est possible – l'existence et l'accessibilité de ces formes de soutien peuvent varier considérablement d'une commune ou d'une ville à l'autre.

Par *soutien formel*, nous entendons les services professionnels proposés aux réfugiés par les services publics, les organisations sociales ou les associations subventionnées. Il s'agit notamment des centres publics d'aide sociale (CPAS), des lieux où sont dispensés les programmes d'intégration et les cours de langue, et des classes DASPA (enseignement spécialisé pour les nouveaux arrivants) ; ainsi que des associations à but non lucratif qui fournissent des services spécialisés, tels que l'aide au logement, la reconnaissance des diplômes, l'aide au regroupement familial, les conseils juridiques ou l'assistance psychologique. L'aide formelle se caractérise généralement par une « relation de prestation de services », qui implique : un traitement égal pour tous, une interaction contractuelle relativement impersonnelle et un accompagnement limité dans le temps visant la résolution d'un problème prédéfini.

Le *soutien informel*, quant à lui, fait référence à l'aide procurée par les connaissances, la famille et les amis, des migrants déjà installés, des bénévoles ou même par des rencontres fortuites. Cette forme de soutien peut se dérouler dans des lieux très divers, qu'il s'agisse des lieux où un soutien formel est également proposé, d'espaces publics, de rassemblements communautaires, de magasins, d'équipements collectifs, de lieux de culte ou de marchés. Le soutien informel se distingue du soutien formel. Par exemple, les relations avec les bénévoles peuvent devenir personnelles et aller au-delà de la simple résolution d'un

problème spécifique. Ou encore, le soutien apporté peut durer beaucoup plus longtemps que dans le cadre d'un accompagnement formel. Il peut aussi émerger spontanément de rencontres fortuites, et rester temporaire ou situationnel. En Flandre, Schrooten, Thys et Debruyne qualifient ce phénomène de « travail de l'ombre social¹⁴⁰ ».

Comme le montrent les récits de Badr et d'Amina, les formes de soutien auxquelles accèdent les familles de réfugiés dépendent fortement de leur lieu d'installation. Le parcours d'Amina se caractérise par le soutien d'acteurs et de lieux à la fois formels et informels, tandis que Badr s'est principalement appuyé sur des réseaux informels. Leurs expériences sont façonnées par deux « milieux de réception » différents : l'un dans le contexte d'une grande ville et l'autre au sein d'une plus petite commune. Ces deux milieux diffèrent de manière significative en termes de disponibilité, de type et d'accessibilité des ressources et des acteurs du soutien.

À Bruxelles, métropole très diversifiée, il existe un réseau de soutien vaste et diversifié, qui englobe à la fois l'aide formelle et informelle. La ville abrite non seulement les principales institutions chargées des procédures d'asile et des programmes d'intégration, mais aussi un réseau complexe d'associations souvent financées par des fonds publics et spécifiquement dédiées à l'aide aux nouveaux arrivants. En raison des processus migratoires historiques et de la nature très diversifiée de la ville, ces derniers – quel que soit leur pays d'origine – sont plus susceptibles de rencontrer d'autres migrants déjà installés qui parlent leur langue, ont été confrontés à des défis similaires et savent donc déjà comment naviguer et s'orienter dans le réseau des institutions et des services.

Cela contraste avec les villes et communes plus petites, où les réfugiés et les demandeurs d'asile ne sont arrivés que récemment, soit à la suite de l'ouverture d'un centre d'asile, soit en raison de la suburbanisation émergente de la superdiversité.¹⁴¹ Par exemple, au moment de l'ouverture d'un centre d'asile dans l'une des petites villes de notre étude, il n'y avait pratiquement aucune organisation ou infrastructure en place pour accompagner les nouveaux arrivants. En réponse à ce vide institutionnel, une organisation bénévole a vu le jour et pris en charge l'accompagnement des réfugiés.

En comparant ces différents milieux de réception, notre objectif n'est pas d'opposer l'hospitalité d'une grande ville à celle de villes plus petites ou de zones moins urbanisées, aux ressources plus limitées, où les familles de réfugiés s'installent également. Au cours de nos recherches, nous avons rencontré des familles dans des centres d'accueil plus éloignés et ruraux qui recevaient un soutien important

de la part d'assistants sociaux, qui les mettaient activement en contact avec d'autres organisations. Parallèlement, nous avons rencontré à Bruxelles des personnes qui avaient du mal à s'orienter dans la complexité des réseaux de soutien formel et informel.

Néanmoins, la distinction entre ces milieux de réception permet d'identifier les différentes formes de soutien, et de mieux saisir la pluralité des personnes et des lieux impliqués dans les parcours d'inclusion des familles de réfugiés.

6.2 VERS QUI LES FAMILLES SE TOURNENT-ELLES ?

Dans cette petite ville qui fut l'un de nos cas d'études, l'aide était principalement apportée par des bénévoles, en raison du peu d'infrastructures formelles présentes à l'échelle locale. La plupart des réfugiés avec lesquels nous nous sommes entretenus, arrivés là il y a quelques années, ont recouru à des bénévoles pour l'aide administrative, comme l'illustrent les témoignages recueillis lors d'une discussion de groupe avec des nouveaux arrivants vivant dans cette commune :



Tous les étrangers se rendent [au local des bénévoles] et les bénévoles leur disent : « Allez-là-bas ! »

Lorsqu'on a un problème avec un document, on ne sait pas et on ne peut pas le lire parfois, ils aident, téléphonent, font les photocopies gratuitement.

Mon ami bénévole m'a dit de suivre un cours d'intégration, et il a cherché l'adresse, et a pris rendez-vous pour moi car, à cette époque, nous ne parlions pas encore la langue... et il a tout organisé.

Les bénévoles servent d'intermédiaires entre les nouveaux arrivants et les administrations locales. Ils traduisent, conseillent et assurent un suivi des dossiers afin d'alléger la « charge administrative » qui les attend (voir chapitre 2). Ce rôle endossé par les bénévoles est d'autant plus important que, dans ce milieu, les assistants sociaux et les fonctionnaires ne sont souvent pas encore bien informés sur la législation en matière d'immigration. En outre, les bénévoles aident les familles à trouver un premier logement grâce aux propriétaires privés qui font partie de leurs propres réseaux de connaissances (voir chapitre 3). Ils les aident également à apprendre en pratiquant la langue, accompagnent les enfants dans leur scolarité et leurs devoirs, et assistent les familles dans leurs tâches administratives quotidiennes, comme en témoigne cette mère de famille palestinienne :



Madame M. a commencé avec nous comme professeur de français, elle est restée avec mes enfants, elle a étudié avec mes enfants pour passer l'examen, pour les difficultés, et essayer de trouver une solution aux difficultés, dont la langue française... jusqu'à aujourd'hui ! Elle vient peut-être chaque semaine, elle vient à la maison, si nous avons besoin de quelque chose, pour nous aider avec les papiers, pour inscrire mes enfants à l'université... elle a fait tout cela. (Mère palestinienne)

Dans ce contexte, le rôle des bénévoles semble crucial pour les nouveaux arrivants, mais aussi pour les employés des services publics locaux qui, selon les bénévoles et les réfugiés, réorientent souvent les familles vers les bénévoles pour un soutien administratif. En d'autres termes, les institutions locales qui devraient fournir un soutien formel – ou leurs employés – transfèrent en partie leurs responsabilités à des acteurs informels.

Dans ce contexte, les informations sur les droits et les services disponibles sont également souvent partagées de bouche-à-oreille – que ce soit pendant les cours de langue, dans les lieux de culte, dans les magasins locaux tels que les boucheries halal, par l'intermédiaire d'amis qui vivent déjà en Belgique ou via les réseaux sociaux. Les réfugiés décrivent la longueur et la complexité des processus pour recevoir l'information adéquate ou l'aide nécessaire :



Je suis allée moi-même voir [l'organisation X] pour demander ce que je pouvais faire [pour la reconnaissance de mon diplôme], on m'a dit : « Faites comme ça. » On m'a donné l'adresse, et mon professeur de français m'a aidée à prendre rendez-vous, et je suis allée avec mon fils, et madame Amina a fait la traduction. Et mon ami m'a dit : « Pourquoi faire tout ça, ça fait beaucoup d'amis pour te conseiller ! C'est l'assistante sociale qui doit faire toutes ces choses ! » (Rires) (...) C'est comme ça, c'est un cycle, il faut beaucoup de temps pour trouver une solution aux problèmes. (Mère syrienne)

Dans le milieu de réception que constitue une grande ville, le soutien prend une diversité de formes. Les familles de réfugiés doivent naviguer dans un réseau en constante évolution d'organisations d'aide formelle, principalement des associations. Ces organisations ont souvent une expertise approfondie et une grande connaissance des droits et des besoins des réfugiés, et des réseaux d'acteurs développés autour d'eux. Elles proposent un accompagnement spécialisé et souvent multilingue dans divers domaines, tels que le soutien juridique et administratif, l'insertion socio-professionnelle, la santé mentale et le logement. En plus de ces structures formelles, un soutien informel important est également fourni par des bénévoles et des migrants qui vivent dans la ville depuis plus longtemps. Ils partagent des informations sur les lieux où se rendre, sur les droits et les devoirs

qui les attendent, et sur le fonctionnement des procédures juridiques et administratives, le tout en s'appuyant sur les connaissances qu'ils ont eux-mêmes acquises par leur expérience. Un père de famille burundais l'exprime ainsi :

“ Quand on parle avec eux [les compatriotes], ce sont eux qui vous disent qu'il faut suivre le cours de langue, avant même que l'assistant social qui gère votre dossier au centre de réfugiés ne vous le dise ; ils disent aussi qu'il faut suivre un cours d'intégration, qui est obligatoire, donc on va voir l'assistant social, on nous informe, on pose les questions et voilà. (Père burundais)

Dans la ville plus petite prise comme cas d'étude, les familles de réfugiés ont un accès limité à ces formes de soutien basées sur l'expérience, simplement parce qu'au moment de notre recherche, peu de personnes issues de l'immigration récente vivaient dans cette commune. Bien que ce type de soutien existe, il est moins fréquent. Par exemple, dans cette commune, il nous fut raconté qu'un boucher halal avait temporairement fermé son magasin pour accompagner une famille qui ne parlait pas la langue à son premier rendez-vous avec les services publics. Nous avons également observé que certaines familles qui vivaient dans la commune depuis plusieurs années commençaient progressivement à accompagner les nouveaux arrivants. Un père de famille irakien que nous avons rencontré, arrivé il y a dix ans, aide maintenant un ami à trouver un logement. Un père de famille syrien, pour sa part, traduit régulièrement des documents pour les nouveaux arrivants ou les accompagne dans les lieux qui jalonnent leur parcours. Il raconte :

“ [Un homme] était à la porte, j'ai dit : « Pourquoi vous n'entrez pas ? » Il a dit... J'ai dit : « Bonjour » en arabe. « Vous êtes kurde ? » (...) Je l'ai rencontré devant cette école, je l'ai accompagné dans les locaux des bénévoles, je l'ai présenté aux personnes qui y travaillent, je l'ai accompagné au centre de formation... (Père syrien qui aide d'autres nouveaux arrivants)

Le même homme a également accompagné une autre famille pour s'inscrire sur les listes de logement social, ainsi que pour prendre rendez-vous chez le médecin, et il s'est rendu au centre d'accueil pour y laisser ses coordonnées :

“ Je leur ai dit que je parlais l'arabe, le kurde, le français assez bien aussi, un peu d'anglais, mais l'anglais je ne peux pas traduire... juste au cas où il y aurait quelqu'un qui aurait des difficultés à faire quelque chose, si je suis libre, avec plaisir, j'aime le faire. (Père syrien qui aide d'autres nouveaux arrivants)

Une femme syrienne qui vit dans la commune avec sa famille depuis 2016 endosse aussi régulièrement le rôle d'interprète pour les femmes nouvellement

arrivées. Elle est même parfois sollicitée par un centre de formation impliqué dans le programme d'intégration pour ses compétences en traduction.

Le rôle de ces figures repose sur leur propre expérience et leur capacité à naviguer entre les services administratifs, les différentes institutions et la vie quotidienne des familles de réfugiés. Ce faisant, ils contribuent à rendre ces espaces plus accessibles à ceux qui arrivent plusieurs années après eux.

6.3 COMMENT LES FAMILLES ACCÈDENT-ELLES À CES FORMES DE SOUTIEN ?

Les milieux de réception diffèrent donc considérablement en termes de soutien disponible pour les familles de réfugiés. Un enjeu important est donc l'accessibilité de l'aide existante. Comment les familles entrent-elles en contact avec les acteurs susceptibles de les soutenir, ou comment sont-elles orientées vers les lieux adéquats ?

Tout d'abord, les centres d'asile sont souvent des lieux où les nouveaux arrivants entrent en contact avec des bénévoles et des compatriotes. De cette manière, ils facilitent le soutien *informel*. Dans la petite commune étudiée, des bénévoles organisaient diverses activités au sein du centre pour établir des liens avec les nouveaux arrivants. Mais ils ne facilitaient généralement pas l'accès à des services d'aide *formelle* où des ressources supplémentaires auraient pu être disponibles, ces services étant absents, inconnus ou inaccessibles à l'échelle locale.

Lorsque les centres d'accueil, comme on a pu l'observer à Bruxelles, sont fortement intégrés dans un réseau local de services formels – souvent en raison de la présence d'associations qui se sont développées au fil des ans – le séjour dans le centre d'asile peut servir de passerelle vers ces ressources. Les nouveaux arrivants peuvent plus facilement commencer des cours de langue, recevoir des informations sur le regroupement familial ou la reconnaissance des diplômes, ou accéder à un soutien psychosocial, comme ce fut le cas pour Amina.

En outre, les espaces publics et les lieux de rencontre semi-publics – tels que les lieux de culte, les magasins ethniques, les barbiers, les cafés ou les associations à Bruxelles ou dans d'autres villes ou communes ayant une certaine histoire migratoire – servent également de lieux de contact pour les personnes issues de l'immigration. Après avoir été reconnues, les familles de réfugiés habitent

souvent dans des quartiers très diversifiés, où elles sont plus susceptibles de trouver un soutien informel. Dans la vie quotidienne, elles rencontrent fréquemment des connaissances ou des compatriotes inconnus sur les marchés ou dans la rue. Ces rencontres sont souvent le fruit d'une reconnaissance mutuelle, par exemple par le partage d'une langue commune.



Je discute au téléphone avec ma mère en dialecte, dans le tram, et juste comme ça, j'ai fini de discuter, et quelqu'un me tend la main, en me parlant en dialecte ! Il me dit qu'il m'écoutait parler, qu'il attendait que je finisse et il se présente, je me présente, et il me dit : « Ah mais il y a ce gars-là, il y a ce proche-là. » Et c'est comme ça qu'on rencontre les gens par le bouche-à-oreille. (Père de famille originaire de la République centrafricaine)

6.4 L'ÉQUILIBRE ENTRE LE SOUTIEN INFORMEL ET FORMEL

Le manque de soutien formel dans la commune plus petite étudiée est, comme ailleurs, fortement compensé par des initiatives informelles. Des bénévoles organisent des cours de langue et des activités pour aider les nouveaux arrivants à s'orienter dans leur nouvel environnement. Ils les aident à trouver un logement sur un marché locatif privé souvent discriminatoire et saturé. Ils assurent le suivi des procédures administratives et accompagnent régulièrement les familles de réfugiés à leurs rendez-vous avec les services publics. En outre, ils jouent un rôle crucial dans l'apprentissage de la langue et aident les enfants dans leur scolarité. Dans ce cas, l'aide informelle prend largement le relais de l'aide formelle¹⁴² et s'avère essentielle pour accéder aux services et guider les nouveaux arrivants tout au long de leur parcours d'inclusion.

L'importance des bénévoles et/ou des migrants déjà installés, telle qu'observée dans nos études de cas, réside dans le rôle qu'ils endossent, qui peut être qualifié de *travail social de l'ombre*. Il s'agit de pratiques de soutien qui émergent soit dans l'ombre d'autres tâches formelles (comme le soutien non formel procuré par les travailleurs sociaux et assistants au-delà de leur mission), soit par des acteurs qui ne sont pas intégrés dans les institutions (comme le soutien informel des bénévoles). En Flandre, ces initiatives combinent souvent la prestation de services, le travail communautaire et la sensibilisation politique.¹⁴³ Malgré leur importance, elles sont souvent surchargées.

Le réseau entre les acteurs et les lieux du soutien est en cours de développement ; et plusieurs réfugiés que nous avons rencontrés dans la commune plus petite plaident pour la création d'un lieu regroupant toutes les informations et tous les

services essentiels. Un tel lieu permettrait aux familles de réfugiés et aux bénévoles de s'orienter vers les services publics et autres organisations et d'y accéder plus facilement. Dans un milieu de réception très diversifié comme Bruxelles, qui a une plus longue tradition d'accueil de réfugiés et de demandeurs d'asile et qui offre un ensemble large mais complexe et fragmenté de services d'aide formelle, une dynamique différente émerge entre l'aide formelle et informelle. Le parcours des familles de réfugiés est façonné par la combinaison de différents types de soutien : elles s'appuient à la fois sur des réseaux formels et informels, qui fonctionnent de manière plus ou moins complémentaires. Les familles de réfugiés peuvent se familiariser avec un ensemble plus large de services, et s'orienter dans le paysage complexe des associations accompagnant les nouveaux arrivants dans les domaines de l'emploi, de l'éducation, du logement, de l'aide juridique et de l'aide matérielle. Dans ce contexte, les bénévoles ou les migrants établis agissent souvent comme des guides et des référents plutôt que comme des personnes chargées de résoudre les problèmes. Par exemple, grâce à ces réseaux, certaines familles ont été orientées vers une banque coopérative pour financer le regroupement familial, ou vers une agence de voyages à bas prix pour réserver les billets nécessaires.

Le renvoi, par les contacts informels, vers le réseau vaste et complexe de services formels aide les nouveaux arrivants à accéder plus facilement à du soutien. Souvent, un savoir-faire spécifique ou des conseils pratiques sont nécessaires pour s'orienter dans ces services. En d'autres termes, dans ce contexte, le soutien informel facilite davantage l'accès à l'aide formelle qu'il ne la remplace. Comme l'explique un père de famille burundais en parlant des membres de sa communauté :

“ Ils vous guident, quand vous parlez, ils vous racontent un peu la vie ici. C'est facile quand on parle la même langue, quand il s'agit d'un compatriote, quand on est dans un pays où on est seul et où il n'y a personne à qui parler... ici c'est la même culture, ça facilite vraiment les choses. ... Enfin, quand je dis qu'ils m'ont facilité l'intégration, ce n'est pas qu'ils m'ont aidé à trouver un emploi, mais parler à des compatriotes, voilà... ça aide beaucoup à s'en sortir. (Père burundais)

Dans les différents cas d'étude, l'aide informelle aide les nouveaux arrivants à se familiariser et à habiter un nouveau milieu, souvent complexe et parfois peu accueillant, où les familles de réfugiés sont confrontées à de nombreuses épreuves. Sans ce soutien informel, leurs trajectoires d'inclusion seraient d'autant plus marquées par divers troubles et détours.

Cependant, le soutien informel ne peut remplacer l'accompagnement formel. Lorsque des bénévoles ou des compatriotes aident les nouveaux arrivants à accéder à certaines ressources, ces dernières s'avèrent souvent précaires ou temporaires – comme un emploi précaire ou à court terme, ou l'hébergement dans des situations

d'urgence. Du point de vue des réfugiés, un système de soutien formel solide reste essentiel pour leur permettre de s'ancrer véritablement en Belgique, notamment parce que le soutien informel est, intrinsèquement, insuffisant et incomplet.

Nos études de cas montrent des milieux de réception aux configurations différentes. Dans un cas, il existe une densité et une diversité de services d'aide formels, avec un large éventail d'acteurs, mais qui présentent une certaine complexité et fragmentation. L'accès à ces services dépend d'une orientation efficace, qui garantit aux nouveaux arrivants de ne pas se perdre et de ne pas être renvoyés d'un bureau à l'autre.

Dans la commune prise comme cas d'étude, où le premier centre d'asile n'a été créé que récemment, l'existence de l'aide formelle est beaucoup plus limitée et souvent difficile d'accès ; l'orientation vers ces services est difficile, et les familles sont principalement accompagnées par une organisation bénévole et un nombre beaucoup plus restreint de migrants établis.

Quelles que soient les différences entre ces milieux de réception, la question de l'accès aux informations et d'une bonne orientation est crucial – raison pour laquelle les nouveaux arrivants dans la plus petite commune y expriment un fort besoin de centraliser au maximum les informations et d'avoir accès, en un seul lieu, aux acteurs (in)formels pertinents.

6.5 LA NÉCESSITÉ D'UN SOUTIEN FORMEL

Que ce soit dans les grandes villes ou dans les plus petites communes où nous avons mené nos recherches, l'une des conclusions frappantes de nos études de cas est le rôle mineur qu'y joue souvent le CPAS.¹⁴⁴ Bien que nombre d'assistants sociaux aient pour tâche d'accompagner les familles que nous avons rencontrées, ils sont souvent contraints de composer avec des ressources limitées. En raison d'un manque structurel de personnel, de temps et d'autres ressources (voir chapitre 2), ils ne peuvent prodiguer que des conseils limités, alors même que l'accompagnement constitue le cœur de leur mission.

Par conséquent, les réfugiés doivent souvent se battre pour recevoir du CPAS le soutien pratique nécessaire pour accomplir certaines procédures administratives complexes. De même, il n'est pas toujours facile pour eux d'accéder à des informations claires et compréhensibles sur leurs droits, comme l'aide matérielle ou financière – y compris l'aide alimentaire, la prime d'installation ou l'aide médicale. Or, ce soutien est souvent crucial dans les périodes de transition. Trouver un assistant

social qui prend le temps d'apporter un soutien concret et complet – ou qui est capable et autorisé à le prendre – est souvent perçu comme un coup de chance :



J'ai eu la chance d'avoir un assistant social qui était vraiment gentil avec moi.
(...) C'était une personne, je dirais... qui essaie de respecter les droits des gens.
(Père de famille burundais)

Dans un contexte caractérisé par un soutien institutionnel (trop) limité, en particulier lors de la période de transition, ce sont les associations, les bénévoles et les connaissances qui en viennent souvent à guider et à soutenir les réfugiés. Ce faisant, ils comblent en partie les lacunes des politiques d'intégration.

Que ce soit en Wallonie, en Flandre ou à Bruxelles, les bénévoles et les associations servent de passerelle entre les institutions et les familles de réfugiés. Ils traduisent les documents, apportent de l'aide pour les procédures administratives, assurent le suivi avec les travailleurs sociaux et informent les réfugiés de leurs droits. Ces organisations développent des services qui font souvent défaut dans le cadre institutionnel, permettant de répondre aux besoins des nouveaux arrivants et de ceux qui les accompagnent au quotidien. Cependant, ces organisations ne sont pas présentes partout. Elles sont surchargées, fonctionnent avec des ressources limitées et, dans de nombreux endroits, leurs services sont en train d'être réduits.

Par conséquent, le soutien aux familles de réfugiés reste très incertain et varie considérablement selon les qualités du milieu de réception où elles s'installent. Leurs parcours d'inclusion sont très différents, selon la présence et l'accessibilité d'associations, d'organisations bénévoles ou de migrants déjà installés dans leur environnement immédiat. Cette disparité révèle l'absence (autant que la nécessité) d'un cadre institutionnel garantissant l'égalité d'accès à l'information et aux ressources nécessaires pour favoriser l'inclusion sociale. Sans un tel cadre institutionnel, l'inclusion des familles réfugiées restera soumise au hasard des rencontres, au bricolage social¹⁴⁵ et à une improvisation permanente.



7

CONCLUSION : VERS UNE POLITIQUE D'INCLUSION SOCIALE

Robin Vandevoordt, Giacomo Orsini,
Louise Carlier, Pascal Debruyne,
Dirk Geldof, Mieke Groeninck,
Roos-Marie van den Bogaard



Notre recherche montre qu'il existe un grand écart entre la rhétorique des politiques et la réalité. Alors que les décideurs politiques ne cessent de souligner l'importance d'une inclusion rapide des nouveaux arrivants, les familles réfugiées se heurtent à de nombreuses « lacunes politiques ».

C'est précisément aux moments cruciaux de leur parcours qu'elles manquent d'un accompagnement adéquat, ce qui ralentit leur chemin vers l'inclusion.

La migration implique un processus de changement pour toutes les personnes concernées. S'installer dans un nouveau milieu implique par définition de se familiariser avec les habitudes et les attentes de ceux qui y vivent déjà. Le statut social que l'on s'est construit dans un pays – qu'il soit basé sur l'âge, l'éducation, la profession, le talent ou le rôle au sein de la famille – est presque toujours sacrifié en vue d'un avenir meilleur pour ses enfants. Il en va de même, à l'inverse, pour les pays d'arrivée : les nouveaux arrivants apportent avec eux des compétences, des habitudes, des idées et des rêves différents. Les pays d'accueil ont alors le choix entre ignorer leur présence, décourager les nouveaux arrivants de rester, ou s'engager dans un nouvel avenir commun.

Au cours des dernières décennies, il semble y avoir un consensus au niveau international sur l'échec de l'« intégration » et du « multiculturalisme¹⁴⁶ ». Abstraction faite de la question du bien-fondé de ce consensus – ne serait-ce que parce que le multiculturalisme n'a été réellement appliqué que dans très peu de pays, pendant une courte période, et dans une faible mesure – il est frappant de constater que cet échec est principalement attribué à deux causes : le prétendu laxisme d'une politique d'accueil trop généreuse, et le présumé manque de volonté et de capacité des nouveaux arrivants à s'adapter aux normes et aux valeurs de leur nouvelle patrie. La solution semble donc simple : les politiques doivent être encore plus dures et plus strictes.

La plupart des pays européens ont alors développé des politiques d'« intégration » et d'« intégration civique ». Cette évolution s'est accompagnée d'un flot constant de réformes institutionnelles, par lesquelles l'équilibre s'est déplacé des organisations de la société civile vers l'État, et dont le contenu dérive de plus en plus vers une « responsabilisation » unilatérale des nouveaux arrivants.¹⁴⁷ « Ils » doivent apprendre la langue plus vite et mieux ; « ils » doivent être actifs sur le marché du travail dès que possible ; « ils » doivent non seulement suivre un cours d'intégration, mais aussi passer un test d'intégration ; et « ils » doivent officiellement prêter allégeance aux « valeurs et normes » de la nouvelle patrie.

Ce livre part d'un autre point de vue : celui des expériences des familles de réfugiés elles-mêmes et des personnes présentes dans leur environnement immédiat. Elles racontent une histoire très différente, où les politiques sont défaillantes. À partir du moment où elles bénéficient d'une protection internationale, les familles doivent trouver leur propre chemin – ou avec l'aide de migrants déjà installés et de bénévoles – dans un labyrinthe de services, d'administrations et d'obligations. Parfois, ces défaillances résultent d'un choix conscient, comme lorsque les gouvernements limitent l'accès à l'État social et à la protection sociale aux citoyens déjà installés.¹⁴⁸ Parfois, elles semblent résulter d'un chaos administratif et institutionnel dans un pays où les niveaux de compétence sont nombreux.¹⁴⁹ Parfois encore, elles semblent découler d'une compréhension limitée des enjeux quotidiens auxquels sont confrontées les familles de réfugiés et les autres nouveaux arrivants.¹⁵⁰

Il en résulte un ouvrage truffé d'exemples tirés de la vie quotidienne des familles de réfugiés, qui montre comment les politiques actuelles engendrent trop souvent des obstacles entravant leur inclusion. Dans le chapitre 2, nous avons montré comment les familles, lorsqu'elles obtiennent leur reconnaissance légale, devaient se démener pour se mettre en règle au niveau administratif. Les services publics sont très fragmentés, et varient grandement en termes de ressources, d'expériences et de connaissances disponibles. Dès lors, les familles ont souvent une connaissance limitée et tardive de leurs droits et obligations, ce qui engendre des détours et des retards inutiles dans leurs parcours. Au moment crucial où elles reçoivent la protection internationale et franchissent le pas entre le centre d'accueil et la société d'accueil, elles ne bénéficient pratiquement d'aucun accompagnement coordonné.

Dans le chapitre 3, nous avons décrit comment le parcours vers un logement décent et abordable était marqué par des obstacles, des interruptions et des conditions de vie précaires. Du point de vue de l'inclusion sociale, l'absence de politique de logement pour les réfugiés reconnus est difficile à comprendre. Il ne s'agit pas d'un oubli innocent : le gouvernement flamand tente délibérément d'exclure les nouveaux arrivants – c'est-à-dire les personnes sans « attaches locales » – des logements sociaux. Il n'y a pas non plus d'accompagnement pour faciliter l'accès au marché locatif privé, où la crise du logement se manifeste de façon aigüe. Les conséquences sont de plus en plus visibles : un nombre croissant de familles de réfugiés risquent de se retrouver sans abri et sont obligées de s'en remettre à des marchands de sommeil. Dans des conditions de logement temporaires, précaires voire insalubres, les parents peinent à offrir à leurs enfants l'espace et le calme dont ils ont besoin pour s'épanouir durant leur scolarité. Ils consacrent eux-mêmes une grande partie de leur temps et de leur énergie à la recherche d'un logement décent, au détriment du temps nécessaire à l'apprentissage de la langue, à la recherche d'un emploi durable ou à l'ancrage dans un nouvel environnement.

Le chapitre 4 a exploré l'idée répandue selon laquelle l'apprentissage du néerlandais ou du français était la clé ultime permettant aux nouveaux arrivants d'accéder à la société belge. En réalité, les familles de réfugiés rencontrent de nombreux obstacles entravant cet apprentissage, tels que la recherche d'un logement décent, la pression pour trouver rapidement un emploi – venant des pouvoirs publics ou de leur position au sein de la famille – et l'inquiétude quant au bien-être des membres de leur famille bloqués dans des situations dangereuses à l'étranger. Depuis plusieurs années, le gouvernement flamand augmente systématiquement les exigences linguistiques du programme d'intégration civique, tout en considérant les salles de classe comme les lieux où se joue l'apprentissage de la langue. Les possibilités de pratiquer la langue sur le lieu de travail ou de formation sont très rares. Et comme le gouvernement considère que la maîtrise limitée de la

langue est d'abord le résultat d'un manque de volonté de la part des nouveaux arrivants, le niveau de compétences linguistiques est maintenant devenu l'un des plus importants critères d'accès à différents services publics, à des programmes de formation et au marché du travail. L'accent mis de manière trop unilatérale sur l'acquisition scolaire de la langue, combinée à une politique de plus en plus méfiante envers les nouveaux arrivants et aveugle aux obstacles à l'acquisition de la langue, fait parfois de cette dernière un obstacle qui ralentit l'inclusion au lieu de la faciliter.

Les témoignages du chapitre 5 ont montré comment ces obstacles – que ce soit au niveau de la langue, du logement, du travail ou de l'éducation – affectaient le bien-être des familles de réfugiés. Les conséquences sont parfois considérables sur le sentiment d'être chez soi en Belgique. Même les familles de réfugiés qui répondent formellement à tous les critères d'« intégration » – en termes de maîtrise de la langue, d'insertion professionnelle, etc. – n'éprouvent pas nécessairement un sentiment de bien-être accru. Parfois, cela est dû à un sentiment persistant de « douleur migratoire », parfois à l'absence de proches, parfois au manque d'atmosphère conviviale. Les causes de ce niveau de bien-être limité sont complexes et il est difficile d'y remédier à court terme.¹⁵¹ Cependant, il est clair que tant que les besoins fondamentaux tels qu'un logement décent et une situation familiale stable ne sont pas comblés, les familles ne peuvent commencer à se sentir chez elles en Belgique. Ceux qui entendent renforcer et accélérer l'inclusion des familles de réfugiés devraient davantage prendre en compte les conditions de base fondamentales à leur bien-être.

Au chapitre 6, nous avons analysé comment les politiques fragmentées amenaient les familles de réfugiés à (devoir) chercher du soutien en dehors des services publics formels. En l'absence d'accompagnement suffisant au niveau politique, ce sont les immigrants installés en Belgique depuis plus longtemps, les bénévoles et les organisations de la société civile qui apportent, de diverses manières, leur soutien aux familles. Ils les guident dans le dédale des services publics, traduisent les documents difficiles à comprendre, les soutiennent dans leur recherche de logement,¹⁵² inscrivent les enfants à l'école, soutiennent le développement de liens sociaux, etc.¹⁵³ Beaucoup le font sans être rémunérés ou avec l'aide de subventions temporaires dans le cadre de projets. Malgré toutes les réformes du secteur de l'intégration, ce « bricolage » improvisé¹⁵⁴ de soutien formel et informel joue toujours un rôle crucial dans l'accueil et l'inclusion des familles de réfugiés. Bien qu'il soit tentant de romantiser ce soutien informel, il en résulte que le parcours d'inclusion sociale des familles de réfugiés, et sa temporalité, dépend fortement des personnes qu'elles rencontrent et de l'endroit où elles se retrouvent.

Notre recherche a montré qu'il existait un fossé conséquent entre la rhétorique du monde politique et la réalité. Alors que les décideurs ne cessent de souligner

l'importance d'une intégration rapide des nouveaux arrivants, les familles de réfugiés se heurtent à de nombreuses lacunes politiques. Au moment le plus crucial de leur trajectoire, elles ne bénéficient pas de l'accompagnement approprié, ce qui ralentit leur parcours vers l'inclusion.

Quiconque prend au sérieux les récits de réfugiés et reconnaît leurs efforts pour construire une nouvelle vie dans notre pays en vient rapidement à se poser une question d'apparence toute simple : et si nous facilitions l'accès des familles de réfugiés au logement, au travail, à l'éducation et à l'aide sociale, et si nous leur donnions ainsi une place dans cette société ? L'accueil des personnes temporairement déplacées en provenance d'Ukraine ces dernières années montre qu'il est possible de faire les choses différemment.¹⁵⁵ La directive relative à la protection temporaire a amené à mettre la priorité sur l'accès à un abri et à l'éducation pour un certain laps de temps, avant de se concentrer sur l'insertion socio-économique et le processus d'intégration formel. En outre, de nombreuses collaborations ont vu le jour entre les gouvernements locaux, régionaux et fédéraux, la société civile et les citoyens. Bien qu'il ne faille pas vanter aveuglément cette politique exceptionnelle, la politique régulière d'accueil et d'intégration des familles de réfugiés pourrait s'en inspirer. Un changement de paradigme s'impose : si la politique veut vraiment que les familles de réfugiés deviennent des membres à part entière de la société belge, elle doit offrir le bon accompagnement au bon moment.

Outre ce livre – dans lequel nous avons laissé principalement la parole aux familles de réfugiés et aux personnes qui les soutiennent – nous avons également traduit les résultats de la recherche en dix notes politiques, contenant plus de 100 recommandations concrètes pour les décideurs politiques à tous les niveaux de pouvoir et dans (presque) tous les secteurs concernés. Pour produire ces notes, nous avons consulté des acteurs des administrations et associations afin de comprendre les lacunes des politiques menées en Flandre, en Wallonie et à Bruxelles, et la façon dont elles pourraient être améliorées.¹⁵⁶

Dans ce livre, nous avons suivi les pas de familles de réfugiés pour montrer les conséquences humaines de ces politiques contre-productives. Leurs parcours révèlent que les « politiques d'intégration » créent parfois plus d'obstacles qu'elles n'en lèvent. Si cette recherche nous apprend quelque chose, c'est bien ceci : pour que les familles de réfugiés se frayent un chemin vers un emploi durable, une maîtrise de la langue, un ancrage local et une pleine expression de leurs potentiels, les responsables politiques doivent se défaire du présupposé selon lequel des politiques plus dures et plus strictes accéléreraient le processus d'inclusion sociale. Nous les invitons donc à se pencher sur ce qui fonctionne réellement. La conclusion est simple : les choses peuvent être faites différemment et mieux. Et cela bénéficie à tous, réfugiés ou non.

NOTES

1. Beeckmans, L., & Geldof, D. (2024). Reconsidering the interrupted housing pathways of refugees in Flanders (Belgium) from a home-making perspective : a policy criticism. *Housing Studies*, 39(5), 1129-1151.
2. Debruyne, P. (2024). *Gezinshereniging onder druk. Transnationaal sociaal werk*. Berchem : Mammoet/EPO.
3. Carlier, L., Orsini, G., & Vandevoordt, R. (2025). REFUFAM Policy Brief 3. Vers un Accompagnement continu et transversal à Bruxelles et en Wallonie. <https://refufam.be/wp-content/uploads/2025/01/PB3.-Transversal-policies-Wallonia-and-Brussels.-FR.pdf> ; Groeninck, M., Geldof, D., Debruyne, P., Orsini, G., & Vandevoordt, R. (2025). REFUFAM Policy Brief 2. Naar een geïntegreerd onthaal van vluchtelingengezinnen in Vlaanderen. <https://refufam.be/wp-content/uploads/2025/01/PB2.-Naar-een-geïntegreerd-onthaal-van-vluchtelingengezinnen-in-Vlaanderen.-NL.pdf>
4. Vandevoordt, R., Debruyne, P., & Geldof, D. (2025). Waarom dit migratiebeleid integratie zal ondermijnen. <https://www.knack.be/nieuws/belgie/politiek/waarom-dit-migratiebeleid-integratie-zal-ondermijnen/> ; Debruyne, P. (2025). Zo ziet het strengste asiel en migratiebeleid eruit. Mo.be. <https://www.mo.be/opinie/zo-ziet-het-strengste-asiel-en-migratiebeleid-ooit-eruit>
5. Vandevoordt, R., Orsini, G., Carlier, L., Debruyne, P., Geldof, D., & Groeninck, M. (2025). REFUFAM policy briefs : introduction. Les familles de réfugiés après la reconnaissance : lacunes et innovation en matière de politiques et de soutien <https://refufam.be/wp-content/uploads/2025/01/PB.-Intro.-FR.pdf>
6. Voir, par exemple : Ager, A., & Strang, A. (2008). Understanding integration : A conceptual framework. *J. Refugee Stud.*, 21, 166 ; Berry, J. W. (1992). Acculturation and adaptation in a new society. *International migration*, 30, 69-69 ; Alba, R., & Nee, V. (2014). Rethinking assimilation theory for a new era of immigration 1. Dans *The New Immigrant in American Society* (pp. 2-50). Routledge ; Grzymala-Kazlowska, A., & Phillimore, J. (2018). Introduction : rethinking integration. New perspectives on adaptation and settlement in the era of super-diversity. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 44(2), 179-196.
7. Favell, A. (2022). *The integration nation : Immigration and colonial power in liberal democracies*. Polity Press.
8. Van Houdt, F., Suvarierol, S., & Schinkel, W. (2011). Neoliberal communitarian citizenship : Current trends towards 'earned citizenship' in the United Kingdom, France and the Netherlands. *International Sociology*, 26(3), 408-432 ; Joppke, C. (2017). Civic integration in Western Europe : Three debates. *West European Politics*, 40(6), 1153-1176 ; Vandevoordt, R. (2019). Eroding rights, crafting solidarity ? Shifting dynamics in the state-civil society nexus in Flanders and Brussels. *Social Inclusion*, 7(2), 106-117.
9. Cette critique est également formulée en Flandre par des acteurs tels que la SERV, par exemple sur le récent Turboplan : <https://www.serv.be/diversiteit/publicatie/advies-conceptnota-turboplan-inburgeren>
10. Phillimore, J. (2021). Refugee-integration-opportunity structures : Shifting the focus from refugees to context. *Journal of Refugee Studies*, 34(2), 1946-1966.
11. Vandekerckhove, B., Geldof, D., De Decker, P., Vanhaeren, R., Van Damme, W., Van Hulle, M., Schillebeeckx, E., & Balcaen, R. (2023). *Atlas Superdiversiteit Vlaanderen. Toekomstverkenningen : ruimtelijke verkenning van een superdiverse samenleving*. Vlaams Departement Omgeving.
12. Schinkel, W. (2008). *De gedroomde samenleving*. Klement ; Favell, A. (2022). *The integration nation : Immigration and colonial power in liberal democracies*. John Wiley & Sons ; Dagevos, J.

- (2025). De houdbaarheid van het begrip integratie is verstreken. *Sociale Vraagstukken*. <https://www.socialevraagstukken.nl/de-houdbaarheid-van-het-begrip-integratie-is-verstreken/> ; De Waal, T. (2024). Dertig jaar 'integratiedebat'. *De Groene Amsterdammer*. <https://www.groene.nl/artikel/dertig-jaar-integratiedebat>
13. Vandevordt, R., Orsini, G., Carlier, L., Debruyne, P., Geldof, D., & Groeninck, M. (2025). REFUFAM Policy briefs : Introduction. Familles de réfugiés après la reconnaissance : lacunes et innovations en matière de politique et d'orientation. <https://refufam.be/wp-content/uploads/2025/01/PB.-Intro.-FR.pdf>
 14. Groeninck, M., Geldof, D., Debruyne, P., Orsini, G. & Vandevordt, R. (2025) REFUFAM Policy Brief 8. Taal en de toeleiding naar werk. <https://refufam.be/wp-content/uploads/2025/01/PB8.-Taal-en-werk.-NL.pdf>
 15. Derluyn, I. (2023). *Hier & Ginder. Hoe we jonge vluchtelingen kunnen ondersteunen*. Owl Press.
 16. Voir : Costa Santos, A., Vandermeersch, H., & Mescoli, E. (2023). Understanding challenges and pitfalls in the service delivery to newly arrived immigrants. Dans H. Vandermeersch, E. Mescoli, J.-M. Lafleur, & P. De Cuyper (Eds.), *Newcomers navigating the Welfare State* (p. 107). Leuven University Press.
 17. Sur l'accès aux droits sociaux des nouveaux venus, voir : Franssen, A., (2023). Social assistance bureaucracies and new migrants : The Belgian context. Dans H. Vandermeersch et al. (Eds.), *Newcomers navigating the Welfare State* (pp. 39-54). Leuven University Press.
 18. Perna, R., & Vandermeersch, H. (2023). Conceptualising immigrants' access to social assistance. Dans H. Vandermeersch et al., *Newcomers navigating the Welfare State* (pp. 20-21). Leuven University Press.
 19. Par exemple, Vandaele, R. (2021). *Wegwijzer naar een integrale hulpverlening. Een gids doorheen sociale rechten* (10ème éd.). Politeia, VVSG ; Andreotti, A., & Mingione, E. (2016). Local welfare systems in Europe and the economic crisis. *European Urban and Regional Studies*, 23(3), 252-266.
 20. Voir aussi les notes politiques : « Naar een geïntegreerd onthaal van vluchtelingengezinnen in Vlaanderen » <https://refufam.be/wp-content/uploads/2025/01/PB2.-Naar-een-geintegreerd-onthaal-van-vluchtelingengezinnen-in-Vlaanderen.-NL.pdf> et « Vers un accompagnement continu et transversal à Bruxelles et en Wallonie » <https://refufam.be/wp-content/uploads/2025/01/PB3.-Transversal-policies-Wallonia-and-Brussels.-FR.pdf>
 21. Janssens, J., & Marchal, S. (2022). When do municipalities smooth access for new social assistance claimants ? Local determinants of municipal welfare agency's implementation practices in Belgium. *Journal of Social Policy*, 53(2), 309-328 (313).
 22. Voir aussi : Mescoli, E., Vandermeersch, H., Costa Santos, A., & Mascia, C. (2023). Explaining variations in forms of service delivery for newcomers. Dans H. Vandermeersch et al. (Eds.), *Newcomers navigating the Welfare State* (pp. 71-98). Leuven University Press.
 23. Reidsma, M., & Crijns, M. (2023). Analysing newly arrived immigrants' access to welfare services. Dans Vandermeersch et al. (Eds.), *Newcomers navigating the Welfare State* (p. 201). Leuven University Press ; Voir aussi : Levesque, J.-F., Harris, M. F., & Russell, G. (2013). Patient-centred access to health care : Conceptualizing access at the interface of health systems and populations. *International Journal for Equity in Health*, 12, 1-10.
 24. De Corte, J., Verschuere, B., Roets, G., & De Bie, M. (2017). Uncovering the double-edged sword of inter-organisational networks of welfare services : Tackling wicked issues in social work. *The British Journal of Social Work*, 47(2), 524-541 ; Dewanckel, L., Schiettecat, T., Hermans, K., Roose, R., Van Lancker, W., Kessl, F., & Roets, G. (2024). Revisiting the role of social work in the substantial realization of social rights in local welfare systems : Transforming and changing the rules of the institutional game ? *Social Policy Administration*, 58, 1194.

25. Les « réseaux locaux de politique » visent l'activation des personnes très éloignées du marché de l'emploi, qui bénéficient d'un accompagnement intensif de la part du VDAB, en collaboration avec les CPAS et d'autres partenaires de terrain. Actuellement, ce dispositif est en grande partie financé par des fonds du FSE. Voir : https://www.kenniscentrumvlaamsestededen.be/Gedeelde%20documenten/2024/veranderend%20speelveld/Finaal%20eindrapport%20activering%20leefloongerechtigden_30.11.2023.pdf ; Sempels, Y., Goffin, K., & Vanoeteren, V. (2023, 30 novembre). *Activering van leefloongerechtigden : noden, aanpak en lokale samenwerking*. Rapport final, à la demande du programme du recherche VIONA – Departement Werk en Sociale Economie Vlaamse overheid ; voir aussi : <https://visie.net/de-gids-artikel/decentraliseren-is-niet-de-toekomst-voor-de-vdab-voor-eerder-sceptische-stemmen-hierover>.
26. Debruyne, P., & Grymonprez, H. (2024). De vijf p's voor sociaal werk in een transnationale en superdiverse migratierealiteit. *Journal of Social Intervention : Theory and Practice*, 3(3), 40-59. Voir également notre note politique sur « Taal en Publieke Dienstverlening ».
27. Dewanckel, L., Schiettecat, T., Hermans, K., Roose, R., Van Lancker, W., & Roets, G. (2022). Researching the non-take up of social rights : a social work perspective. *The British Journal of Social Work*, 52(3), 1416-1434 (1417).
28. Janssens, J., & Marchal, S. (2022). When do municipalities smooth access for new social assistance claimants ? Local determinants of municipal welfare agency's implementation practices in Belgium. *Journal of Social Policy*, 53(2), 2 ; Reidsma, M., & Crijns, M. (2023). Analysing newly arrived immigrants' access to welfare services. Dans H. Vandermeerschen et al. (Eds.), *Newcomers navigating the Welfare State* (p. 227). Leuven University Press.
29. Voir aussi : Costa Santos, A., Vandermeerschen, H., & Mescoli, E. (2023). Understanding challenges and pitfalls in the service delivery to newly arrived immigrants. Dans H. Vandermeerschen et al. (Eds.), *Newcomers navigating the Welfare State* (p. 100). Leuven University Press.
30. Voir aussi : Costa Santos, A., Vandermeerschen, H., & Mescoli, E. (2023). Understanding challenges and pitfalls in the service delivery to newly arrived immigrants. Dans H. Vandermeerschen et al. (Eds.), *Newcomers navigating the Welfare State* (p. 103). Leuven University Press ; Dewanckel, L., Schiettecat, T., Hermans, K., Roose, R., Van Lancker, W., Kessl, F., & Roets, G. (2024). Revisiting the role of social work in the substantial realization of social rights in local welfare systems : Transforming and changing the rules of the institutional game ? *Social Policy Administration*, 58, 1194.
31. Phillimore, J., Bradby, H., Brand, T., Padilla, B., & Pemberton, S. (2021). *Exploring welfare bricolage in Europe's Superdiverse Neighbourhoods*. Routledge. Voir aussi : Debruyne, P. (2024). Reassembling the right to family reunification for refugees in Belgium through social work practices of welfare bricolage. Dans *Family Reunification in Europe* (pp. 296-314). Routledge.
32. Voir aussi : Perna, R., & Vandermeerschen, H. (2023). Conceptualising immigrants' access to social assistance. In H. Vandermeerschen et al. (Eds.), *Newcomers navigating the Welfare State* (p. 20). Leuven University Press ; Costa Santos, A., Vandermeerschen, H., & Mescoli, E. (2023). Understanding challenges and pitfalls in the service delivery to newly arrived immigrants. Dans H. Vandermeerschen et al. (Eds.), *Newcomers navigating the Welfare State* (pp. 101, 112). Leuven University Press.
33. La « joignabilité » en termes de distance physique et de prise de contact avec la personne désignée par les services sociaux (voir Reidsma & Crijns, 2023, p. 232).
34. Centre d'accompagnement des élèves, qui travaille en collaboration avec les écoles néerlandophones.
35. Voir également le Policy Brief « Naar een geïntegreerd onthaal van vluchtelingengezinnen in Vlaanderen ».
36. Comme nous l'indiquons dans nos notes politiques : <https://refufam.be/policy-briefs/>

37. À noter que lorsqu'ils disposent d'une solution d'hébergement temporaire (chez un ami ou un membre de la famille, par exemple), ils reçoivent deux mois de bons alimentaires. Voir : https://medimmigrant.be/IMG/pdf/2024_07_25_instructie_transitie_2024.pdf
38. Voir également Carlier, L., Beeckmans, L., Berger, M., Geldof, D., Orsini, G., & Vandevoordt, R. (2025). REFUFAM Policy Brief 5. « Le logement : la première étape dans les trajectoires d'intégration ? » <https://refufam.be/wp-content/uploads/2025/01/PB5.-Housing.-FR.pdf>
39. Mallants, B., & Van Elst, S. (2017). Enkele bedenkingen over toewijzingen in sociale huisvesting. *De Gids op Maatschappelijk Gebied*, 3. Voir aussi : <https://huurdersplatform.be/vhp/actualiteit-vhp/lokale-binding-sinds-geboorte/>.
40. Beeckmans, L., & Geldof D. (2022). Reconsidering the interrupted housing pathways of refugees in Flanders (Belgium) from a 'home-making' perspective : A policy critique. *Housing Studies*, 1-23 ; Wyckaert, E., Wyckaert, Leinfelder, H., & De Decker, P. (2020). Stuck in the middle : The transition from shelter to housing for refugees in Belgium. *Transactions of the Association of European Schools of Planning*, 4(1), 80-94 ; Voir : *Réfugié cherche logement : un parcours du combattant !* Ciré, 2017 ; *Accompagnement sur mesure : clé d'une intégration réussie. Rapport de deux ans d'expérience avec des réfugiés ayant obtenu leur statut en centre fermé*, Caritas, 2011 ; *Pas à pas. Chercher un logement pour les réfugiés*, Caritas/Convivial, 2017.
41. Ghekiere, A., Martiniello, B., & Verhaeghe, P. P. (2023). Identifying rental discrimination on the Flemish housing market : An intersectional approach. *Ethnic and Racial Studies*, 46(12), 2654-2676 ; Ghekiere, A., & Verhaeghe, P. P. (2022). How does ethnic discrimination on the housing market differ across neighborhoods and real estate agencies ? *Journal of Housing Economics*, 55, 101820.
42. Voir également Vandekerckhove B., Geldof D., De Decker P., Vanhaeren R., Van Damme W., Van Hulle M., Schillebeeckx E., & Balcaen R., (2022). *Atlas Superdiversiteit Vlaanderen – Toekomstverkenningen : Vérification minutieuse d'une population superdiversifiée* ; réalisée à l'initiative du département de l'environnement.
43. Le plan d'attribution des places d'accueil a favorisé la création d'ILA dans les communes qui n'atteignent pas un certain quorum de places d'accueil pour les demandeurs d'asile, et qui n'ont pas un pourcentage élevé de bénéficiaires de l'aide sociale, en particulier. Le gouvernement fédéral Arizona (2025-2029) a toutefois décidé de supprimer progressivement les ILA.
44. Si une procédure de regroupement familial n'est pas engagée au cours de la première année suivant la reconnaissance du statut de réfugié, l'approbation dépend également de l'existence d'un logement convenable pour accueillir les membres de la famille. Cependant, jusqu'au moment du regroupement, le demandeur passe souvent son temps à rassembler les documents requis et n'a pas encore atteint l'indépendance financière ou obtenu des revenus suffisants pour louer un logement familial. Cette situation pourrait changer à l'avenir grâce aux nouvelles propositions politiques du gouvernement fédéral Arizona (2025-2029). Selon l'accord de coalition, les réfugiés reconnus n'auraient qu'une période inconditionnelle de six mois pour demander le regroupement familial. Les personnes bénéficiant d'une protection subsidiaire ne bénéficieraient plus de cette exception et ne pourraient demander le regroupement familial que deux ans après leur reconnaissance. En outre, ils devront satisfaire à des exigences plus strictes en matière de revenus.
45. Voir aussi Debruyne, P. (2024). *Gezinshereniging onder druk*. Mammoet/EPO.
46. Groeninck, M., Geldof, D., Debruyne, P., Orsini, G., & Vandevoordt, R. (2025). REFUFAM Policy Brief 2. Naar een geïntegreerd onthaal van vluchtelingengezinnen in Vlaanderen. <https://refufam.be/wp-content/uploads/2025/01/PB2.-Naar-een-geïntegreerd-onthaal-van-vluchtelingengezinnen-in-Vlaanderen.-NL.pdf>
47. Selon l'anthropologue Victor Turner, qui a étudié les rituels, les personnes en situation de liminalité ne sont « ni ici ni là ; elles se situent entre les positions assignées et organisées par la loi, la coutume, la convention et le cérémonial ». Turner, V. (1969). *The ritual process* :

- Structure and anti-structure*. Aldine, p. 95 ; Brun, C., & Fábos A. (2015). Making homes in limbo ? A conceptual framework. *Refuge : Canada's Journal on Refugees*, 31(1), 5-17. <https://doi.org/10.25071/1920-7336.40138>
48. Voir également Boccagni, P. (2015). Searching for well-being in care work migration : Constructions, practices and displacements among immigrant women in Italy. *Social Politics : International Studies in Gender, State and Society*, 23(2), 284-306.
 49. Geldof, D., D'Eer, L., & Robeyns, L. (2019). *Before you can make a home, you need to find a house. How volunteers support refugees in Flanders in the search for houses and/or homes*. Dans A. Gola, A. Singh, & A. Singh (Eds.), *Displacement & domesticity since 1945 : Refugees, migrants and expats making homes* (pp. 217-223). KU Leuven.
 50. Voir Geldof, D'Eer & Robeyns, *Before you can make a home, you need to find a house*, pp. 217-223.
 51. Voir par exemple : <https://denieuweburen.be/>
 52. Abel, O. (1995). Habiter la cité. *Autres temps*, 46(1), 31-42 (32).
 53. Breviglieri, M. (2002). L'horizon du ne plus habiter et l'absence du maintien de soi en public. In D. Céfaï, & I. Joseph, *L'héritage du pragmatisme. Conflits d'urbanité et épreuves de civisme*, 319-336 ; Dupuis, A., & Thorns, D. C. (1998). Home, home ownership and the search for ontological security. *The Sociological Review*, 46(1), 24-47.
 54. D'une part, le Guide de la langue flamande (Taalwetwijzer | Vlaanderen.be) indique que « l'usage des langues en Belgique est en principe libre » et protégé par la Constitution. D'autre part, la loi administrative sur la langue du 16 juillet 1966 et la loi ordinaire du 9 août 1980 précisent que les prestataires de services publics dans la région néerlandophone ne peuvent utiliser que le néerlandais. Pour en savoir plus, consultez également notre dossier sur la langue dans les services publics : <https://refufam.be/wp-content/uploads/2025/01/PB8.-Taal-en-werk.-NL.pdf>.
 55. Note sur la politique migratoire de l'exécutif flamand, 1989, pp. 3-6 : « Bien que certains aspects de la politique migratoire (par exemple, la sensibilisation) devraient impliquer l'ensemble de la population flamande, la politique migratoire décrite dans cette note politique s'adresse spécifiquement à "toutes les personnes qui, en raison de leur situation socio-économique précaire et de leur origine ethnique, se trouvent dans une situation de désavantage social", qu'elles aient ou non acquis la nationalité belge. Cela signifie concrètement que les entrepreneurs japonais ou américains, les fonctionnaires de la CEE ou le personnel militaire de l'OTAN ne seront pas concernés par cette politique. »
 56. Voir également : Groeninck, M., Geldof, D., Debruyne, P., Orsini, G., & Vandevordt, R. (2025). REFUFAM Policy Brief 2. Naar een geïntegreerd onthaal van vluchtelingengezinnen in Vlaanderen. <https://refufam.be/wp-content/uploads/2025/01/PB2.-Naar-een-geïntegreerd-onthaal-van-vluchtelingengezinnen-in-Vlaanderen.-NL.pdf> ; Groeninck, M., Geldof, D., Debruyne, P., Orsini, G., & Vandevordt, R. (2025) REFUFAM Policy Brief 9. Taal en publieke dienstverlening. <https://refufam.be/wp-content/uploads/2025/01/PB9.-Taal-en-publieke-dienstverlening.-NL.pdf>
 57. Pour en savoir plus, voir : <https://www.vreemdelingenrecht.be/inburgering/inburgering-vlaanderen/plicht-tot-inburgering-vlaanderen/wie-verplicht-tot-inburgering-vlaanderen>
 58. <https://www.vlaanderen.be/begeleiding-van-inburgeraars-het-inburgeringstraject>
 59. Debruyne, P., Grymonprez, H., & Naert, J. (2024, 10 Octobre). Ondanks de retoriek over 'samen Vlaanderen maken', krijgen diverse groepen in Vlaanderen een ander gezicht van de overheid te zien. *Knack*. <https://www.knack.be/nieuws/belgie/politiek/ondanks-de-retoriek-over-samen-vlaanderen-maken-krijgen-diverse-groepen-in-vlaanderen-een-ander-gezicht-van-de-overheid-te-zien/>
 60. Asfar, D., Born, M. P., Oostrom, J. K., & van Vugt, M. (2019). Psychological individual differences as predictors of refugees' local language proficiency. *European Journal of Social Psychology*, 49(7), 1385-1400.

61. Voir également Steel, J. L., Dunlavy, A. C., Harding, C. E., & Theorell, T. (2017). The psychological consequences of pre-emigration trauma and post-migration stress in refugees and immigrants from Africa. *Journal of Immigrant and Minority Health*, 19(3), 523-532.
62. Voir également Van den Bogaard, R. M., Orsini, G., & Vandevordt, R. (2025). REFUFAM Policy Brief 7. Durable Employment. <https://refufam.be/wp-content/uploads/2025/01/PB7.-Durable-Employment.-ENG.pdf>
63. Voir : <https://apache.be/2021/10/22/plan-samenleven-van-minister-somers-piece-resistance-continuïteit>
64. OECD. (2023). *Skills and labour market integration of immigrants and their children in Flanders*. OECD, p. 128.
65. <https://www.vdab.be/sites/default/files/media/files/ontcijfert2020nr39.pdf>, p. 5 ; Horizontaal Integratie en Gelijkekansenbeleidsplan 2020-24 Beslissingen van de Vlaamse Regering | Vlaanderen.be, p.11 ; Voir également le plan « Vijf voor Taal » du VDAB, où les chiffres d'investissement dans la politique linguistique sur le lieu de travail pour les employeurs sont nettement inférieurs à ceux de la politique linguistique au niveau des nouveaux arrivants, par le biais d'un soutien linguistique direct ou de trajectoires sensibles à la langue (par exemple, IBO-T). <https://www.vdab.be/nieuws-voor-de-pers/algemeen/vijf-voor-taal> ; Voir également : Groeninck, M., Geldof, D., Debruyne, P., Orsini, G., & Vandevordt, R. (2025). REFUFAM Policy Brief 8. Taal en de toeleiding naar werk. <https://refufam.be/wp-content/uploads/2025/01/PB8.-Taal-en-werk.-NL.pdf>
66. Voir Mezzadra, S., & Neilson, B. (2013). *Border as method, or, the multiplication of labor*. Duke University Press.
67. Équivalent en Flandre de l'ONEM (Wallonie) ou Actiris (Bruxelles).
68. Voir également : Vandevordt, R. (2020). Encountering Belgians : How Syrian refugees build bridges over troubled water. In E. Fiddian-Qasmiyeh (Ed.), *Refuge in a moving world : Interdisciplinary conversations*. UCL Press ; Vandevordt, R., & Verschraegen, G. (2019). Citizenship as a gift : How Syrian refugees in Belgium make sense of their social rights. *Citizenship Studies*, 23(1), 43-60
69. En revanche, des programmes de formation exceptionnels ont été mis en place pour les chauffeurs routiers ukrainiens. Cela montre que des politiques linguistiques plus souples peuvent faciliter une entrée plus rapide et plus efficace sur le marché du travail. Voir : Van den Bogaard, R., Orsini, G., & Vandevordt, R. (2025). REFUFAM Policy Brief 4. Lessons drawn from the reception of temporarily displaced persons from the Ukraine. <https://refufam.be/wp-content/uploads/2025/02/PB4.-Temporary-Protection.-EN-final.pdf>
70. Voir également : Van den Bogaard, R.M., Orsini, G., & Vandevordt, R. (2025). REFUFAM Policy Brief 7. Durable Employment. <https://refufam.be/wp-content/uploads/2025/01/PB7.-Durable-Employment.-ENG.pdf>
71. Équivalent de l'ONEM ou Actiris.
72. Costa Santos, A., Vandermeersch, H., & Mescoli, E. (2023). Challenges and pitfalls in the service delivery to newly arrived immigrants. In H. Vandermeersch, E. Mescoli, J-M. Lafleur, & P. De Cuyper (Eds.), *Newcomers navigating the Welfare State* (pp. 115-120). Leuven University Press ; Reidsma, M., & Crijns, M. (2023). Analysing newly arrived immigrants' access to welfare services. Dans H. Vandermeersch, E. Mescoli, J-M. Lafleur, & P. De Cuyper (Eds.), *Newcomers navigating the Welfare State* (pp. 235-238). Leuven University Press.
73. <https://www.communicatiewaaiers.be/> ; VVSG-Memorandum 2024, « Taalbeleid en Nederlanders in een meertaalige context »
74. Accord de gouvernement flamand 2024-2029, p. 210.
75. Accord de gouvernement flamand 2024-2029, p. 210.

76. Voir également : Groeninck, M., Geldof, D., Debruyne, P., Orsini, G., & Vandevoordt, R. (2025). REFUFAM Policy Brief 9. Taal en publieke dienstverlening. <https://refufam.be/wp-content/uploads/2025/01/PB9.-Taal-en-publieke-dienstverlening.-NL.pdf>
77. Lutman, V. (2019). The complex dynamics of childhood parentification : an overview of theory and research. Dans J. Stala (Ed.), *Families : Opportunities and challenges* (pp. 157-194). The Pontifical University of John Paul II in Krakow Press.
78. Van Acker, K., Fournier, K., & Geldof, D. (2024). On declining parental agency and institutionalized forms of parentification : Narratives of changing parenthood among refugee families and social workers in collective reception centres. *European Social Work Research*, 2(2), 150-167.
79. Mooren, T., Bala, J., & Rabaia, Y. (2020). A family-centered approach to working with refugee children and adolescents. Dans S. J. Song, & P. Ventevogel (Eds.), *Child, adolescent and family refugee mental health. A global perspective* (pp. 243-256). Springer Nature Switzerland.
80. Pour une vue d'ensemble et une justification de cette perspective, voir : Colak, Z. F. (2022). Refufam Working Paper : Post-migration stressors and psychosocial well-being of refugee families. <https://refufam.be/wp-content/uploads/2025/02/REFUFAM-Working-paper-Post-migration-stressors-and-psychosocial-well-being-of-refugee-families.pdf>
81. Voir, entre autres : Allan, J. (2015). Reconciling the 'psycho-social/structural' in social work counselling with refugees. *British Journal of Social Work*, 45(6), 1699-1716 ; Bronfenbrenner, U. (1986). Ecology of the family as a context for human development : Research perspectives. *Developmental Psychology*, 22, 723-742 ; Fazel, M., Reed, R. V., Panter-Brick, C., & Stein, A. (2012). Mental health of displaced and refugee children resettled in high-income countries : risk and protective factors. *The Lancet*, 379(9812), 266-282 ; Song, S. J., & Ventevogel, P. (Eds.). (2020). *Child, adolescent and family refugee mental health : A global perspective*. Springer International Publishing
82. Colak, Z. F. (2022). Refufam Working Paper : Post-migration stressors and psychosocial well-being of refugee families. <https://refufam.be/wp-content/uploads/2025/02/REFUFAM-Working-paper-Post-migration-stressors-and-psychosocial-well-being-of-refugee-families.pdf>
83. Voir aussi : Groeninck, M., Meurs, P., Geldof, D., Wiewauters, C., Acker, K. V., Boe, W. D., & Emmery, K. (2019). *Veerkracht in beweging. Dynamieken van vluchtelingen gezinnen versterken*. Garant ; Jarlby, F., Goosen, S., Derluyn, I., Vitus, K., & Jervelund, S. S. (2018). What can we learn from unaccompanied refugee adolescents' perspectives on mental health care in exile ? *European Journal of Pediatrics*, 177(12), 1767-1774 ; Watters, C., & Derluyn, I. (2018). *Wellbeing : Refugee children's psychosocial wellbeing and mental health*. Research Handbook on Child Migration.
84. Groeninck, M., Meurs, P., Geldof, D., Van Acker, K., & Wiewauters, C. (2020). Resilience in liminality : How resilient moves are being negotiated by asylum-seeking families in the liminal context of asylum procedures. *Journal of Refugee Studies*, 33(2), 358-370 ; Aranda, K. ; & Hart, A. (2015). Resilient moves : Tinkering with practice theory to generate new ways of thinking about using resilience. *Health*, 19(4), 355-371.
85. Voir par exemple Sangaramoorthy, T., & Carney, M. A. (2021). Immigration, mental health and psychosocial well-being. *Medical Anthropology*, 40(7), 591-597.
86. « Il utilise ce concept pour décrire les effets du changement dans les structures d'un *champ* particulier où il se produit, du moins pour un temps, une rupture dans l'autorégulation (*habitus*) qui a été établie pour adapter l'individu à la société » – Hardy, C. (2008). Hysteresis. Dans M. Grenfell (Ed.), *Pierre Bourdieu : Key concepts* (1^{ère} éd. ; p. 134). Routledge.
87. Ahmed, S. (2010). *The promise of happiness*. Duke University Press. Pour une conceptualisation du capital social des migrants basée sur les travaux de Bourdieu, voir Erel, U., & Ryan, L. (2019). Migrant capitals : Proposing a multi-level spatio-temporal analytical framework. *Sociology*, 53(2), 246-263.

88. Erel, U., & Ryan, L. (2019). Migrant capitals : Proposing a multi-level spatio-temporal analytical framework. *Sociology*, 53(2), 246-263.
89. Équivalent en Flandre de l'ONEM (Wallonie) ou Actiris (Bruxelles).
90. Voir aussi : Groeninck, M., Geldof, D., Debruyne, P., Orsini, G., & Vandevoordt, R. (2025). REFUFAM Policy Brief 2. Naar een geïntegreerd onthaal van vluchtelingengezinnen in Vlaanderen. <https://refufam.be/wp-content/uploads/2025/01/PB2.-Naar-een-geïntegreerd-onthaal-van-vluchtelingengezinnen-in-Vlaanderen.-NL.pdf>
91. Hardy, C. (2008). Hysteresis. Dans M. Grenfell (Ed.), *Pierre Bourdieu : Key concepts* (1ère éd.). Routledge.
92. Beeckmans, L., Salamé, D., Bovo, M., Hogan, M. et al. (2025). *Integration Otherwise Inspiration Kit. A guide for practitioners, policymakers, and community builders*. ReRoot – Horizon 2020 projet (pp. 13-14) ; Arnaut, K., Beeckmans, L., & Meeus, B. (Eds.). (2025, forthcoming). *Infrastructuring arrival : Envisioning the migration-integration nexus beyond crisis*. Leuven University Press.
93. Voir également : Blommaert, J. (2013). Citizenship, language, and superdiversity : towards complexity. *Journal of Language, Identity & Education*, 12, 193-96 ; Blommaert, J. (2018). Durkheim and the Internet : On sociolinguistics and the sociological imagination. Bloomsbury ; Arnaut, K., Beeckmans, L., & Meeus, B. (Eds.). (2025, forthcoming). *Infrastructuring arrival : Envisioning the migration-integration nexus beyond crisis*. Leuven University Press.
94. Ghekiere, A., & Verhaeghe, P. P. (2022). How does ethnic discrimination on the housing market differ across neighborhoods and real estate agencies ? *Journal of Housing Economics*, 55, 101820 ; Verhaeghe, P. P., & De Coninck, D. (2022). Rental discrimination, perceived threat and public attitudes towards immigration and refugees. *Ethnic and Racial Studies*, 45(7), 1371-1393.
95. Ce qui peut entraîner un stress psychosocial. Voir : De Haene, L., & Rousseau, C. (Eds.). (2020). *Working with refugee families : Trauma and exile in family relationships* (1ère éd.). Cambridge University Press ; Behrendt, M., Pfeiffer, E., Devlieger, I., Adeyinka, S., Rota, M., Uzureau, O., Lietaert, I., & Derluyn, I. (2022). The impact of daily stressors on unaccompanied young refugees' mental health : A longitudinal study. *American Journal of Orthopsychiatry*, 92(6), 681-691 ; Pfeiffer, E., Behrendt, M., Adeyinka, S. et al. (2022). Traumatic events, daily stressors and posttraumatic stress in unaccompanied young refugees during their flight : a longitudinal cross-country study. *Child Adolesc Psychiatry Ment Health*, 16, 26.
96. Orsini, G., Rota, M., Uzureau, O., Behrendt, M., Adeyinka, S., Lietaert, I., & Derluyn, I. (2022). Loops of violence(s) within Europe's governance of migration in Libya, Italy, Greece, and Belgium. *Politics and Governance*, 10(2), 256-266.
97. Ghahari, S., Lui, J., Nagra, S., & Morassaei, S. (2020). The life experiences of refugees in Canada : A comprehensive scoping review to identify unmet needs and barriers. *Journal of International Migration and Integration*, 21(4), 1249-1261 ; Haindorfer, R., Liedl, B., & Kittel, B. (2022). The integration resources of refugees and life satisfaction : Evidence from the city of Vienna. *Journal of Immigrant & Refugee Studies*, 22(2), 1-17 ; Ghorashi, H. (2021). Failed promise of equality : Iranian women's integration in the Netherlands. *International Migration*, 59(4), 88-104.
98. Voir Vandevoordt, R. (2020). Encountering Belgians : How Syrian refugees build bridges over troubled waters. Dans E. Fiddian-Qasmiyeh (Ed.), *Refuge in a moving world : Interdisciplinary conversations*. UCL Press.
99. Voir aussi : Campbell, M. R., Mann, K. D., Moffatt, S., Dave, M., & Pearce, M. S. (2018). Social determinants of emotional well-being in new refugees in the UK. *Public Health*, 164, 72-81 ; Walther, L., Rayes, D., Amann, J., Flick, U., Ta, T. M. T., Hahn, E., & Bajbouj, M. (2021a). Mental health and integration : A qualitative study on the struggles of recently arrived refugees in Germany. *Frontiers in Public Health*, 9.
100. Voir également Vandevoordt, R., & Verschraegen, G. (2019). Citizenship as a gift : How Syrian refugees in Belgium make sense of their social rights. *Citizenship Studies*, 23(1), 43-60.

101. Betancourt, T. S., Abdi, S., Ito, B. S., Lilienthal, G. M., Agaleb, N., & Ellis, H. (2014). « We left one war and came to another » : Resource loss, acculturative stress, and caregiver-child relationships in Somali refugee families. *Cultural Diversity and Ethnic Minority Psychology*, 21(1), 114-125 ; Groeninck, M., Meurs, P., Geldof, D., Wiewauters, C., Acker, K. V., Boe, W. D., & Emmery, K. (2019). *Veerkracht in beweging. Dynamieken van vluchtelingengezinnen versterken*. Garant.
102. Dagevos, J., Huijnk, W., Maliepaard, M., & Miltenburg, E. (2018). *Syriërs in Nederland. Een studie over de eerste jaren van hun leven in Nederland*. Sociaal en Cultureel Planbureau.
103. Spijkerman, A., & Uiters, E. (2020). Mental health. Dans *Syrian status holders on their way in the Netherlands : The development of their position and living situation*. <https://digitaal.scp.nl/syrische-statushouders-op-weg-in-nederland/psychische-gezondheid>.
104. Steel, J. L., Dunlavy, A. C., Harding, C. E., & Theorell, T. (2017). The psychological consequences of pre-emigration trauma and post-migration stress in refugees and immigrants from Africa. *Journal of Immigrant and Minority Health*, 19(3), 523-532 ; Vervliet, M., De Mol, J., Broekaert, E., & Derluyn, I. (2014). « That I Live, that's Because of Her » : Intersectionality as framework for unaccompanied refugee mothers. *The British Journal of Social Work*, 44(7), 2023-2041.
105. Debruyne, P. (2024). *Gezinshereniging onder druk. Transnationaal sociaal werk*. EPO/Mammoet ; Debruyne, P., Groeninck, M., Belloni, M., Desmet, E., Orsini, G., & Vandevoordt, R. (2025). REFUFAM Policy Brief 10. Gezinshereniging. <https://refufam.be/policy-briefs/>
106. Myria. (2023). La procédure de regroupement familial engendre des coûts importants, 5 Octobre 2023, https://www.myria.be/files/2023_10_02_Myria_CP_Cahier_Droit_de_vivre_en_famille.pdf ; Debruyne, P. (2024). *Gezinshereniging onder druk. Transnationaal sociaal werk*. Mammoet/EPO.
107. Debruyne, P. (2025, 3 Février). Beleidsvoorstellen zullen het leven van veel nieuwkomers zwaar raken. Zo ziet het strengste asiel- en migratiebeleid ooit eruit. <https://www.mo.be/opinie/zo-ziet-het-strengste-asiel-en-migratiebeleid-ooit-eruit>
108. Pour en savoir plus sur l'impact intergénérationnel possible de la migration, voir : Impact van migratie op mentaal welzijn : 'Kinderen dragen littekens van hun ouders' — Achtergrond — Sociaal.Net ; voir aussi : Boccagni, P. (2015). Searching for wellbeing in care work migration. Constructions, practices and displacements among immigrant women in Italy. *Social Politics*, 2 ; Vandevoordt, R., & Verschraegen, G. (2019). Citizenship as a gift : How Syrian refugees in Belgium make sense of their social rights. *Citizenship Studies*, 23(1), 43-60.
109. Debruyne, P., Groeninck, M., Belloni, M., Desmet, E., Orsini, G., & Vandevoordt, R. (2025). REFUFAM Policy Brief 10. Gezinshereniging. <https://refufam.be/policy-briefs/> ; Pour plus de précisions sur le « droit de séjour dépendant », voir rapport de recherche : de Hart, B., Verweij, E., & Arbaoui, Y. (2022). Heb geduld. De betekenis van het afhankelijk verblijfsrecht in het dagelijks leven van huwelijksmigranten en hun partners. <https://acmrl.org/wp-content/uploads/2022/12/Rapport-afhankelijk-verblijfsrecht-def-5-12-2022-1.pdf>
110. Ahmed, S. (2004). *The promise of happiness*. Duke University Press, p. 158.
111. Debruyne, P. (2024). *Gezinshereniging onder druk*. Mammoet/EPO ; Orsini, G., & Merla, L. (2024). Domestic violence within the securitisation of (family and love) migration : The case of Belgium. Dans E. Desmet, M. Belloni, D. Vanheule, J. Verhellen, & A. Güdük (Eds.), *Family reunification in Europe : Exposing inequalities* (pp. 330-437). Routledge.
112. Ager, A., & Strang, A. (2008). Understanding integration : A conceptual framework. *J. Refugee Stud.*, 21, 166.
113. Portes, A., & Zhou, M. (1993). The new second generation : Segmented assimilation and its variants. *The annals of the American Academy of Political and Social Science*, 530(1), 74-96 ; Alba, R., & Nee, V. (2014). Rethinking assimilation theory for a new era of immigration 1. Dans M. M. Suarez-Orozco, C. Suarez-Orozco, & D. Qin-Hillard (Eds.). (2002). *The new immigrant in American society* (pp. 2-50). Routledge.

114. Berry, J. W. (2006). Acculturation : A conceptual overview. *Acculturation and Parent-Child Relationships*, 13-32.
115. Pour une critique détaillée de cette hypothèse, voir : Favell, A. (2022). *The integration nation*. Polity Press.
116. Cette approche a été largement critiquée depuis le début des années 1990 avec l'émergence des « relations transnationales » en tant que nouveau paradigme. Voir Schiller, N. G., Basch, L., & Blanc-Szanton, C. (1992). Transnationalism : A new analytic framework for understanding migration. *Annals of the New York Academy of Sciences*, 645(1), 1-24.
117. Voir Verhaeghe, F. (2019). « *Nous nous sentons chez nous, mais nous ne nous sentons pas les bienvenus* » : processus d'intégration dans une perspective multi et intergénérationnelle. Thèse de doctorat de l'Université de Gand.
118. « [T]he experience of migration makes explicit how we [all of us] always occupy more than one community ; if the possibility that we occupy more than one community is structural, then even one community involves the experience of more than one. » Ahmed, S. (2004). *The promise of happiness*. Duke University Press, pp. 158-159.
119. Un « *sentiment plus lâche d'être ensemble, où nous ne serions pas obligés de placer nos espoirs de bonheur dans la même chose*. » Ahmed, S. (2004). *The promise of happiness*. Duke University Press, p. 159.
120. Pour en savoir plus sur le rôle symbolique de la nourriture et de l'hospitalité, voir Vandevooordt, R. (2017). The politics of food and hospitality : How Syrian refugees in Belgium create a home in hostile environments. *Journal of Refugee Studies*, 30(4) : 605-621.
121. Voir aussi : Vandevooordt, R. (2020). Encountering Belgians : How Syrian refugees build bridges over troubled waters. Dans E. Fiddian-Qasmiyeh (Ed.), *Refuge in a moving world : Tracing refugee and migrant journeys across disciplines*. University College London, p. 507 ; Vandevooordt, R., & Verschraegen, G. (2019). Citizenship as a gift : How Syrian refugees in Belgium make sense of their social rights. *Citizenship Studies*, 23(1), 43-60.
122. Voir aussi : Bourdieu, P. et al. (1999 [1993]). *The weight of the world*. Stanford University Press, p. 26.
123. Voir aussi : Vandevooordt, R. (2020). Encountering Belgians : How Syrian refugees build bridges over troubled waters. Dans E. Fiddian-Qasmiyeh (Ed.), *Refuge in a moving world : Tracing refugee and migrant journeys across disciplines*. University College London, p. 507.
124. Voir également Beeckmans, L., Salamé, D., Bovo, M., Hogan, M. et al. (2025). *Integration Otherwise Inspiration Kit. A guide for practitioners, policymakers, and community builders*. ReRoot – Horizon 2020-project, p. 13.
125. Ahmed, S. (2004). *The promise of happiness*. Duke University Press, p. 39.
126. Voir aussi : Vandevooordt, R. (2020). Encountering Belgians : How Syrian refugees build bridges over troubled water. In E. Fiddian-Qasmiyeh (Ed.), *Refuge in a moving world : Tracing refugee and migrant journeys across disciplines*. University College London, p. 507.
127. Vlaams regeerakkoord (2024). Samen werken aan een warm en welvarend Vlaanderen (2024-2029), pp. 207-208. <https://www.ewi-vlaanderen.be/sites/default/files/2024-10/Vlaams%20Regeerakkoord%202024.pdf>
128. Blommaert, J. (2014). Infrastructures of superdiversity : Conviviality and language in an Antwerp neighborhood. *European Journal of Cultural Studies*, 17(4), 431-451.
129. Sur les « quartiers solidaires », voir par exemple SAAMO (2023) « Minder mazen, meer net. Aan de slag met zorgzame buurten. » https://www.saamo.be/wp-content/uploads/2022/04/2023_SALI003_e-pub_zorgzame-buurten.pdf
130. Action Research Collective for Hospitality. (2020). *Whose future is here ? Searching for hospitality in the Northern Quarter*. ARCH, Metrolab Series.

131. Phillimore, J., Bradby, H., Brand, T., Padilla, B., & Pemberton, S. (2021). *Exploring welfare bricolage in Europe's Superdiverse Neighbourhoods*. Routledge.
132. Wessendorf, S. (2019). Migrant belonging, social location and the neighbourhood : Recent migrants in East London and Birmingham. *Urban Studies*, 56(1), 131-146.
133. Wyckaert, E., Leinfelder, H., & De Decker, P. (2023). Spatial capital as a perspective on the integration of newcomers in small and medium-sized towns. *Migrating in small-and medium-sized towns : experiences, challenges, perspectives for participation*, 2(Migratowns), 203-230.
134. Saunders, D. (2010). *Arrival city : How the largest migration in history is reshaping our world*. Random House.
135. Burgess, E., Park, R., & McKenzie, R. (1925). The city-suggestions for investigation of human behavior in the urban environment. *The city*, University of Chicago Press, 1-46.
136. Portes, A., & Manning, R. D. (1986). The immigrant enclave : Theory and empirical examples. Dans S. Olzak & J. Nagel (Eds.), *Competitive ethnic relations* (pp. 47-68). Academic PR.
137. Schillebeeckx, E., Oosterlynck, S., & De Decker, P. (2019). Migration and the resourceful neighborhood : Exploring localized resources in urban zones of transition. *Arrival Infrastructures : Migration and urban social mobilities*, 131-152.
138. Meeus, B., Arnaut, K., & Van Heur, B. (2019). *Arrival infrastructures*. Palgrave Macmillan ; Hanhörster, H., & Wessendorf, S. (2020). The role of arrival areas for migrant integration and resource access. *Urban Planning*, 5(3), 1-10 ; Debruyne, P., & Meeus, B. (2018). Pleidooi voor meer investering in aankomstinfrastructuur van superdiverse stad. Wie de stad niet door de lens van superdiversiteit bekijkt, kan er geen gemeenschap van maken. Mo.be. <https://www.mo.be/analyse/de-superdiverse-stad-wordt-steeds-complexer-en-gelaagder-en-daar-kunnen-we-wat-mee>
139. Berger, M. (2018). S'inviter dans l'espace public. *Sociologies*, 13 ; Cefai, D., Berger, M., Carlier, L., & Gaudin, O. (2024). *Ecologie humaine : une science sociale des milieux de vie*. Creaphis.
140. Schrooten, M., Thys, R., & Debruyne, P. (2019). Sociaal schaduwwerk. Over informele spelers in het welzijnslandschap. Politeia ; Welschen, S., Lucas, P., Hoijtink, M., & Veldboer, L. (2020). *Licht op sociaal schaduwwerk : literatuurstudie naar (Nederlandse) informele sociaalwerkpraktijken die plaatsvinden onder de radar*. Hogeschool van Amsterdam.
141. Geldof, D. et al. (2023). *Superdivers Vlaanderen. Geografie van een nieuwe realiteit*. ASP ; Carlier, L. (en préparation). Quand les formes publiques de l'hospitalité font défaut : expérience et trajectoires de nouveaux-venus dans une petite ville belge. *Revue Européenne des Migrations Internationales*.
142. Vandevoordt, R. (2019). Eroding rights, crafting solidarity ? Shifting dynamics in the state-civil society nexus in Flanders and Brussels. *Social Inclusion*, 7(2), 106-117.
143. Schrooten, M., Thys, R., & Debruyne, P. (2019). Sociaal schaduwwerk. Over informele spelers in het welzijnslandschap. Politeia ; Welschen, S., Lucas, P., Hoijtink, M., & Veldboer, L. (2020). Licht op sociaal schaduwwerk : literatuurstudie naar (Nederlandse) informele sociaalwerkpraktijken die plaatsvinden onder de radar. Hogeschool van Amsterdam ; Vandevoordt, R. (2021). A more subversive humanitarianism ? The political strategies of grassroots initiatives supporting illegalized migrants. In M. Gabrielsen Jumbert, & E. Pascucci (Eds.), *Citizen humanitarianism at European borders* (pp. 99-113). Routledge.
144. Voir : Carlier, L., Berger, M., Orsini, G., & Vandevoordt, R. (2025). REFUFAM Policy Brief 3. Vers un accompagnement continu et transversal à Bruxelles et en Wallonie, <https://refufam.be/wp-content/uploads/2025/01/PB3-Transversal-policies-Wallonia-and-Brussels-FR.pdf> ; Groeninck, M., Geldof, D., Debruyne, P., Orsini, G., & Vandevoordt, R. (2025). REFUFAM Policy Brief 2. Naar een geïntegreerd onthaal van vluchtelingengezinnen in Vlaanderen. <https://refufam.be/wp-content/uploads/2025/01/PB2-Naar-een-geintegreerd-onthaal-van-vluchtelingengezinnen-in-Vlaanderen-NL.pdf>

145. Phillimore, J., Bradby, H., Brand, T., Padilla, B., & Pemberton, S. (2021). *Exploring welfare bricolage in Europe's Superdiverse Neighbourhoods*. Routledge.
146. Vertovec, S., & Wessendorf, S. (2010). *The multiculturalism backlash*. Routledge.
147. Joppke, C. (2017). Civic integration in Western Europe : three debates. *West European Politics*, 40(6), 1153-1176 ; Favell, A. (2022). *The integration nation : Immigration and colonial power in liberal democracies*. John Wiley & Sons ; Schinkel, W. (2017). *Imagined societies : A critique of immigrant integration in Western Europe*. Cambridge University Press.
148. Bendixsen, S., & Näre, L. (2024). Welfare state bordering as a form of mobility and migration control. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 50(11), 2689-2706 ; Misje, T. (2020). Social work and welfare bordering : The case of homeless EU migrants in Norway. *European Journal of Social Work*, 23(3), 401-413.
149. Groeninck, M., Geldof, D., Debruyne, P., Orsini, G., & Vandevordt, R. (2025). REFUFAM Policy Brief 2. Naar een geïntegreerd onthaal van vluchtelingengezinnen in Vlaanderen. <https://refufam.be/wp-content/uploads/2025/01/PB2.-Naar-een-geintegreerd-onthaal-van-vluchtelingengezinnen-in-Vlaanderen-NL.pdf> ; Carlier, L., Orsini, G., & Vandevordt, R. (2025). REFUFAM Policy Brief 3. Vers un accompagnement continu et transversal à Bruxelles et en Wallonie. <https://refufam.be/wp-content/uploads/2025/01/PB3.-Transversal-polices-Wallonia-and-Brussels-FR.pdf>
150. Groeninck, M., Geldof, D., Debruyne, P., Orsini, G., & Vandevordt, R. (2025). REFUFAM Policy Brief 9. Taal en publieke dienstverlening. <https://refufam.be/wp-content/uploads/2025/01/PB9.-Taal-en-publieke-dienstverlening-NL.pdf>
151. Çolak, F. Z. (2022). *Post-migration stressors and psychosocial well-being of refugee families*. REFUFAM Working Paper. <https://refufam.be/wp-content/uploads/2025/02/REFUFAM-Working-paper-Post-migration-stressors-and-psychosocial-well-being-of-refugee-families.pdf> ; Derluyn, I. (2023). *Hier & Ginder. Hoe we jonge vluchtelingen kunnen ondersteunen*. Owl Press.
152. D'Eer, L., Robeyns, L., & Geldof, D. (2019). *Capteren en ontsluiten van inspirerende praktijken inzake werken met vrijwilligers bij woonondersteuning van vluchtelingen*. Onderzoeksrapport. Kenniscentrum Gezinswetenschappen, hogeschool Odisee.
153. Carlier, L. (2024). Expérience d'hospitalité et trajectoires d'inclusion de familles réfugiées à Tournai. REFUFAM Working paper. <https://refufam.be/wp-content/uploads/2025/02/REFUFAM-Working-paper-Experience-dHospitalite-et-Trajectoires-dInclusion-de-Familles-Refugiees-a-Tournai.pdf> ; Derluyn, I. (2023). *Hier & Ginder. Hoe we jonge vluchtelingen kunnen ondersteunen*. Owl Press ; Vandevordt, R. (2019). Eroding rights, crafting solidarity ? Shifting dynamics in the state-civil society nexus in Flanders and Brussels. *Social Inclusion*, 7(2), 106-117.
154. Phillimore, J., Bradby, H., Brand, T., Padilla, B., & Pemberton, S. (2021). *Exploring welfare bricolage in Europe's Superdiverse Neighbourhoods*. Routledge ; Debruyne, P. (2024). Reassembling the right to family reunification for refugees in Belgium through social work practices of welfare bricolage. In *Family Reunification in Europe* (pp. 296-314). Routledge.
155. Van den Bogaard, R., Orsini, G., & Vandevordt, R. (2025). REFUFAM Policy Brief 4. Lessen uit het onthaal van tijdelijk ontheemden uit Oekraïne. https://refufam.be/wp-content/uploads/2025/01/PB4.-Lessen-uit-het-onthaal-van-tijdelijke-ontheemde-personen-uit-Oekraïne-NL_.pdf ; Voir aussi : <https://www.vlaanderen.be/vlaanderen-helpt-oekraïne>
156. Vandevordt, R., Orsini, G., Carlier, L., Debruyne, P., Geldof, D., & Groeninck, M. (2025). Policy Briefs du REFUFAM : introduction. Familles de réfugiés après la reconnaissance : lacunes et innovations en matière de politique et de soutien : <https://refufam.be/wp-content/uploads/2025/01/PB.-Intro-FR.pdf>

LES AUTEURS

Luce Beeckmans est professeur de recherche au département d'architecture (faculté d'ingénierie, KU Leuven) et directrice adjointe de l'Institut d'études urbaines de Louvain (LUSI). Après une formation d'ingénieur civil et d'architecte, elle est devenue une chercheuse interdisciplinaire à l'intersection des études urbaines et des études sur les migrations. Ses recherches se concentrent sur le logement et la création de foyers pour les réfugiés et les migrants, en les reliant à des débats plus larges sur la diversité urbaine, l'inclusion et la citoyenneté. Ses recherches combinent des perspectives et des méthodes provenant de différents domaines, tout en utilisant également des méthodes de recherche expérimentales telles que la cartographie collaborative, la cartographie critique et l'ethnographie architecturale. Elle a coordonné certains projets de recherche-action en collaboration avec des acteurs urbains non universitaires (tels que Vluchtelingenwerk Vlaanderen et Globe Aroma) et préside le conseil d'administration de la coopérative de logement Collectief Goed et le conseil d'administration de CAMPUSatelier.

Mathieu Berger est professeur de sociologie à l'UCLouvain, où il a dirigé Metrolab Brussels, un laboratoire transdisciplinaire de recherche sur les politiques urbaines, et est aujourd'hui président de l'Institut de recherche interdisciplinaire sur Bruxelles (IRIB). Ses recherches récentes portent sur les théories de l'espace de vie/environnement appliquées à l'expérience urbaine et à la politique urbaine, ainsi que sur une critique reconstructive de la démocratie délibérative d'un point de vue sémiotique/interactionniste. Parmi ses publications récentes, citons *Designing Transdisciplinarity in Urban Research*, (Metrolab Series, 2024), *Whose Future is Here ? Searching for Hospitality in the Brussels Northern Quarter* (Metrolab Series, 2019), *La durée de vie d'une politique. Chronique des contrats de quartier bruxellois* (CIVA, 2019), et *Designing Urban Inclusion* (Metrolab Series, 2018).

Louise Carlier est docteur en sciences politiques et sociales. Elle est chercheur à l'Université Catholique de Louvain et chargée de cours à l'Université Libre de Bruxelles. Elle est spécialisée dans les études urbaines et la sociologie des migrations. Louise est co-auteur, entre autres, de *L'espace des infrastructures sociales. Une histoire (bruxelloise) de l'urbanisme de proximité* (2022, Académie Royale de Belgique), *Whose Future is Here ? Searching for Hospitality in the Brussels Northern Quarter* (2019, Metrolab Series), et *Designing Urban Inclusion* (Metrolab Series, 2018).

Pascal Debruyne est docteur en sciences politiques. Il travaille comme chercheur et enseignant au Collège universitaire d'Odisee, dans les programmes Sciences de la famille (Centre de connaissances Sciences de la famille) et Travail social (Centre de recherche sur le travail social). Ses travaux portent sur la relation entre la migration et le travail social. En 2024, il a publié "Gezinshereniging onder druk. Transnationaal sociaal werk."

Ilse Derluyn est professeur au département de travail social et de pédagogie sociale de l'université de Gand. Ses recherches portent principalement sur le bien-être des jeunes réfugiés et migrants, des mineurs non accompagnés, des victimes de la traite des êtres humains et des enfants touchés par la guerre, tant dans le Nord que dans le Sud. Outre la recherche, Ilse est très active dans la formation et le soutien aux praticiens et aux décideurs politiques, tout en conseillant elle-même des réfugiés. Elle est directrice du Centre d'étude sociale des migrations et des réfugiés (CESSMIR) à l'université de Gand et codirectrice du CCVS (www.ccvsinternational.org). En 2023, elle a publié "Hier en ginder. Hoe we jonge vluchtelingen kunnen ondersteunen."

Dirk Geldof est sociologue. Il est professeur à temps partiel à la Faculté des Sciences du Design de l'Université d'Anvers et chercheur principal au Centre de Connaissances Sciences de la Famille de l'Ecole Supérieure d'Odisee. Ses recherches portent sur la migration, la superdiversité et les réfugiés. Il a notamment publié 'Superdiversiteit. Hoe migratie onze samenleving verandert' (2019)' et il est co-auteur de » Kind zijn in een asielcentrum. Kansen versterken voor gezinnen na de vlucht' (2022), 'Gezinnen na migratie. Hulpverlening en gezinsbeleid in een superdiverse samenleving' (2022) et de 'Superdivers Vlaanderen. Geografie van een nieuwe realiteit' (2023).

Mieke Groeninck est docteur en anthropologie sociale et culturelle. Elle travaille comme chercheuse et conférencière à l'Odisee University of Applied Sciences, au Family Sciences Knowledge Centre et au programme Urban Dynamics. Ses recherches portent sur l'inclusion et le bien-être des familles de réfugiés, ainsi que sur le rôle des experts par expérience et du savoir expérientiel dans la migration et au-delà. Elle est également coordinatrice scientifique à la KU Leuven pour un projet de recherche sur 'Access to Housing and Social Infrastructure for people with precarious residence status in Brussels' (ATLAS).'

Giacomo Orsini est chercheur postdoctoral à l'Université de Gand. Ses recherches les plus récentes portent sur la décolonisation de la migration (études) et l'impact de toutes sortes de politiques sur la vie quotidienne des migrants. Il a précédemment étudié les trajectoires migratoires des mineurs non accompagnés vers l'Europe et la violence structurelle à laquelle ils sont confrontés pendant leur voyage,

le racisme institutionnel dans le cadre du regroupement familial en Belgique, et le régime frontalier européen en Espagne et en Italie, entre autres. Depuis 2015, il enseigne également les politiques migratoires, la race, l'ethnicité et la diversité à l'Université Libre de Bruxelles. Au sein du REFUFAM, il a été coordinateur.

Roos-Marie van den Bogaard est chercheuse doctorante au sein du groupe de recherche sur le droit de la migration (MigrLaw) à l'université de Gand. Ses recherches portent sur l'accès aux droits socio-économiques des bénéficiaires de la protection internationale et temporaire en Flandre, analysé sur la base du principe de non-discrimination.

Robin Vandevoordt est maître de conférences en études migratoires au CESSMIR (Centre for the Social Study of Migration and Refugees) à l'université de Gand. Il dirige des recherches ethnographiques et interdisciplinaires sur deux thèmes : les mouvements sociaux de solidarité avec les personnes en exil et le fonctionnement quotidien des politiques de migration. Robin est spécialisé dans la théorie sociale et politique. Il a récemment fait partie des organes directeurs de Vluchtelingenwerk Vlaanderen et Gastvrij Netwerk, et il organise des formations sur le travail orienté vers l'avenir avec/pour les personnes sans résidence légale. Il est le principal promoteur de REFUFAM.

Les recettes provenant de la vente de ce livre seront reversées à Vluchtelingenwerk Vlaanderen.



From Policy Gaps to Policy Innovation

REFUFAM est un consortium interdisciplinaire qui analyse l'impact des politiques publiques sur l'inclusion sociale des familles de réfugiés en Belgique. Entre 2022 et 2024, nos chercheurs ont mené des entretiens et des discussions de groupe avec 98 membres de familles et avec 99 autres experts tels que des travailleurs sociaux, des bénévoles et des décideurs politiques locaux. Le consortium rassemble des chercheurs en sciences sociales et politiques, des pédagogues, des juristes et des urbanistes de l'Université de Gand (Centre d'études sociales sur les migrations et les réfugiés, le département de travail social et de pédagogie sociale, le Migration Law Research Group), du Collège universitaire d'Odissee (Centre de connaissances en sciences familiales), de l'Université catholique de Louvain (Metrolab) et de la KU Leuven (Institut d'études urbaines de Louvain). REFUFAM est financé par Belspo Brain 2.0.

Pour plus d'informations, visitez notre site web : www.refufam.be



Nous avons également publié 10 notes politiques contenant plus de 100 recommandations, que vous pouvez trouver ici : <https://refufam.be/policy-briefs/>

