



Article paru dans la revue
l'Observatoire, n°112,
Quand il y a urgence..., 2022

www.revueobservatoire.be

Centres régionaux d'intégration

L'urgence du quotidien

Farid NAGUI

Directeur du CRVI

farid.nagui@crvi.be

Marie STERKENDRIES

**Coordinatrice des départements de
1^{er} ligne du CRVI**

marie.sterkendries@crvi.be

LE CENTRE RÉGIONAL DE VERVIERS POUR L'INTÉGRATION DES PERSONNES ÉTRANGÈRES (CRVI) A POUR MISSION, À L'INSTAR DES SEPT AUTRES CENTRES RÉGIONAUX (CRI), DE METTRE EN OEUVRE LA POLITIQUE D'INTÉGRATION POUR LAQUELLE IL A ÉTÉ AGRÉÉ PAR LA WALLONIE DEPUIS 1998. DE LA GUERRE EN UKRAINE AUX INONDATIONS DE JUILLET 2021, LES NOMBREUSES CRISES SUCCESSIVES VIENNENT FRAPPER CE SECTEUR DÉJÀ CONFRONTÉ À L'URGENCE AU QUOTIDIEN, ET DONT LES CONDITIONS DE TRAVAIL RESTENT TRIBUTAIRES D'UNE POLITIQUE MIGRATOIRE INCONSTANTE.

Mots-clés : urgence, migrant.es, intégration, politique migratoire, crise

Besoins multiples, réponses plurielles

Les CRI ont pour missions des actions de formation et de sensibilisation des professionnels du secteur, la coordination et l'accompagnement des initiatives locales d'intégration qui proposent notamment des cours de français/citoyenneté, des projets d'insertion sociale et professionnelle des migrants, des initiatives visant la promotion de l'interculturalité et la lutte contre les discriminations...

Par ailleurs, ils organisent le parcours d'intégration obligatoire pour les primo-arrivants. Ce parcours est également accessible de manière volontaire aux étrangers étant en Belgique depuis plus longtemps. Il permet de suivre gratuitement des cours de français et des cours dits de « citoyenneté » (abordant le fonctionnement de la Belgique), et de bénéficier d'une aide dans toutes les démarches administratives.

Le CRVI est un acteur incontournable et ensemblier sur plusieurs thématiques (droits sociaux, inser-

tion-emploi, logement, scolarité, santé...), ce qui nous conduit à travailler avec un panel de partenaires très variés (CPAS, ILI, FOREM, centres d'accueil, écoles, maisons médicales...).

Nous avons aussi la chance de travailler en étroite collaboration avec le SETIS wallon, service d'interprétariat en milieu social. Nos interventions, dans le cadre du parcours d'intégration et dans le cadre de notre service d'aide socio-juridique, peuvent donc se dérouler dans la langue maternelle de la personne qui nous consulte et qui, parfois, maîtrise encore mal le français, surtout si elle est arrivée sur le sol belge très récemment.

D'autres institutions ou organismes, par choix ou par manque de moyens, ne disposent pas automatiquement d'interprètes pour assurer la traduction avec un public non francophone. L'on peut citer, de manière non limitative : les services population des administrations communales, les plannings familiaux, les services de police, etc. Il s'agit donc de services peu

accessibles au public étranger récemment arrivé sur le sol belge, ou accessibles, mais avec des limites qui peuvent constituer un frein dans l'accès aux droits.

Ceci a pour conséquence que le CRVI, accompagné des interprètes du SETIS, est un interlocuteur privilégié pour le public étranger, pour des questions de tout ordre, urgentes ou non. Mais quand urgence il y a, lorsqu'il s'agit d'une situation aiguë et/ou pour laquelle il existe des délais, il est essentiel de pouvoir lever au plus vite l'obstacle de la langue afin de cerner rapidement le problème, comprendre au mieux le désarroi de la personne et dans la foulée mettre en action ce qui est nécessaire pour l'aider. On pense à des questions aussi fondamentales qu'un retrait de titre de séjour, une interruption de grossesse, ou une plainte pour violences conjugales...

L'urgence est partout

Les consultations au sein de notre service social et juridique concernent des sujets allant de

l'aide à l'ouverture d'un compteur électrique à la contestation d'une radiation des registres de la population, en passant par des problématiques d'accès au séjour légal, de logement, d'allocations familiales, de précompte immobilier, de dépôt de plainte, de bourses scolaires, de divorce, etc.

Il arrive ainsi régulièrement que le public sollicite notre service dans l'urgence, en matière de logement, par exemple. Il existe partout en Wallonie une « crise du logement ». Ajoutez à cela des inondations ravageuses, et vous vous trouverez dans l'impasse du logement à Verviers. En ce qui concerne plus particulièrement le public étranger, la problématique du logement est à cheval entre l'accueil et l'intégration : le passage du centre d'accueil pour demandeurs d'asile au logement privé n'est pas toujours aisé. De nombreuses familles, dont des familles nombreuses, se retrouvent chaque année à la rue, soit à cause d'un propriétaire peu scrupuleux souhaitant mettre fin au contrat de bail (souvent sans en respecter les termes), soit à cause des politiques liées à l'insalubrité des bâtiments. C'est alors dans une certaine urgence qu'avec nos partenaires, nous mettons tout en œuvre pour

tenter de trouver une solution d'hébergement pour le ménage, et par la suite un nouveau logement. Il est à noter que la recherche de logement est encore plus compliquée pour les personnes étrangères ou d'origine étrangère, en raison des discriminations dont elles font l'objet¹.

Notre public est également confronté à des décisions administratives nécessitant une réaction très rapide : décisions de refus du statut de réfugié, de retrait de séjour, de refus de renouvellement du séjour... Les délais de recours contre ces décisions peuvent varier entre 10 et 30 jours², mais la constante est que les démarches nécessaires doivent être réalisées en urgence : analyser le dossier et les chances de succès d'un recours, trouver un avocat acceptant de rédiger ce recours, rassembler les documents nécessaires, introduire la demande d'aide juridique au bureau d'aide juridique le cas échéant...

Parfois, ce sont des victimes de violences intrafamiliales qui nous consultent dans l'urgence. Celle-ci est alors triple. Il y a évidemment avant toute chose le fait de préserver la sécurité et l'intégrité physique de la personne. Il y a ensuite la question de l'hébergement, puis du logement. Enfin, il y a la question tout à fait centrale du droit au séjour. Une personne étrangère ayant obtenu un titre de séjour sur base d'un regroupement familial doit en principe habiter pendant cinq années à la même adresse que la personne qui lui a ouvert le droit, avant de pouvoir acquérir un titre de séjour définitif et indépendant de cette personne. Si cette condition n'est pas remplie, l'Office des étrangers, l'administration compétente en matière de séjour, peut retirer le titre de séjour et notifier un ordre de

quitter le territoire. Heureusement, des garde-fous ont été prévus par la loi : si cette séparation intervient dans un contexte de violences conjugales, et que la victime rapporte la preuve de faits de violence physique (certificats médicaux, rapports de police...), son titre de séjour ne peut pas lui être retiré. Mais qu'en est-il si la victime ne parvient pas à rassembler les preuves nécessaires relatives aux violences qu'elle subit ? Et qu'en est-il si les violences sont d'ordre psychologique (insultes, menaces, humiliations...) ? Dans ces cas, l'Office des étrangers, qui dispose d'une grande liberté d'appréciation, adopte le plus souvent une position stricte et il existe alors un risque important de retrait de séjour.

L'urgence peut aussi se manifester dans l'exercice du droit au regroupement familial. Un réfugié reconnu dispose d'un délai d'un an pour faire venir les membres de sa famille sans être soumis à la condition de disposer de moyens de subsistances stables, réguliers et suffisants³. Il n'est pas rare que nous soyons confrontés, dans nos permanences sociales et juridiques, à des personnes arrivant au bout de ce délai et n'ayant pas encore eu la possibilité de rassembler tous les documents nécessaires à la procédure (actes de naissance, acte de mariage, passeport, casier judiciaire... tous les documents d'état civil devant être traduits et légalisés). Ce délai d'un an, s'il peut paraître long, n'est pas toujours suffisant : l'obligation de trouver un logement en Belgique suite à la reconnaissance du statut de réfugié sous peine d'être expulsé du centre pour demandeurs d'asile ou de l'initiative locale d'accueil, le défaut d'accès aux informations correctes sur les conditions du regroupement familial, les conditions administra-

1. Le critère racial est le premier critère de discrimination dans les signalements traités par Unia en 2021 (Rapport_chiffres_2021_Unia_FR_def.pdf)

2. Les lois du 21 novembre et 17 décembre 2017, communément appelées « lois mammouth », ont réformé la matière et ont réduit à 10 jours certains délais de recours dans le cadre de la procédure de demande de protection internationale. Ce délai, considéré par les avocats pratiquant le droit des étrangers comme étant trop court pour garantir un droit de recours effectif au justiciable, a été considéré comme suffisant par la Cour constitutionnelle dans son arrêt n°23/2021 du 25 février 2021.

3. Les moyens de subsistances stables, réguliers et suffisants sont des ressources financières qui doivent être équivalentes à 1845,48 euros par mois, et qui ne peuvent pas émaner du système d'aide sociale.

tives et humanitaires désastreuses dans les pays d'origine, empêchant l'accès aux documents indispensables à la procédure... sont autant d'obstacles chronophages qui se dressent devant les candidats au regroupement familial⁴. Certaines familles se voient par conséquent privées d'être réunies en raison du non-respect du délai d'un an.

Que dire alors de ceux que l'on appelle communément les « sans-papiers » ? Par la force des choses, ces personnes, qui ne bénéficient pas d'un titre de séjour en ordre de validité en Belgique, font également partie de notre public et se retrouvent régulièrement dans des situations problématiques urgentes. En termes de logement, si elles sont à la rue, il est presque impossible de retrouver un propriétaire acceptant de signer un contrat dans ces conditions. Lorsqu'il s'agit d'une famille avec des enfants mineurs, l'État belge est contraint de fournir un toit. Mais l'accueil est alors prévu dans ce que l'on appelle des « centres de retour », ces centres d'où les membres de la famille ne peuvent pas sortir tous en même temps, et d'où le rapatriement dans le pays d'origine est organisé – ce qui n'est pour beaucoup pas une option envisageable. La vie quotidienne pour les personnes sans titre de séjour est extrêmement compliquée : elles vivent de la solidarité communautaire, et viennent parfois nous trouver parce qu'elles n'ont plus de quoi nourrir leurs enfants. Heureusement, nous pouvons les renvoyer vers la distribution des colis alimentaires, qui se fait sans condition de séjour. Si des violences intrafamiliales ont lieu au sein de familles sans-papiers, il n'y a par contre aucune solution d'hébergement pour ce public, les centres pour

femmes battues n'étant pas ouverts aux personnes ne disposant pas d'un titre de séjour.

Toutes ces situations ont en commun l'urgence et la hauteur des enjeux en cause. Il s'agit généralement de situations qui touchent à des droits fondamentaux : le droit de vivre en famille, le droit de ne pas subir de traitements inhumains ou dégradants...⁵

Un contexte qui pousse à l'urgence

Notre service social et juridique s'est au fil des années spécialisé dans les droits des étrangers. Des procédures spécifiques ont été établies pour faire face à certaines situations. Pour les violences conjugales, par exemple, nous avons fixé de manière stricte les modalités de communication entre l'accueil du CRVI et les travailleurs sociaux (prise en compte de l'urgence, nécessité de confidentialité et discrétion accrues), les informations indispensables à communiquer à la victime (notamment les informations relatives aux implications sur le droit de séjour de cette dernière), et le relais vers les partenaires compétents (le Dispositif d'Urgence Sociale, le Service d'Aide Policière aux Victimes, le Service d'Aide Sociale aux Justiciables). Pour chaque situation, nous mettons tout en œuvre pour proposer un accompagnement approfondi, spécifique. Cela nécessite du temps, de l'énergie, de la créativité.

Nous trouvons souvent des solutions, qui malheureusement ne sont parfois que temporaires, agissant comme des pansements que nous appliquons en sachant qu'ils finiront par se décoller. Nous sommes hélas tributaires d'une politique migratoire stricte et par-

fois inhumaine qui limite nos possibilités d'action. Ainsi, dans le cadre d'un renouvellement de séjour octroyé sur base d'une régularisation, nous aidons les personnes à prouver auprès de l'Office des étrangers leur volonté d'intégration en Belgique, ainsi que le respect des conditions mises à leur séjour, tout en sachant que chaque année durant les cinq premières années de séjour, il existe un risque de retrait de celui-ci si la personne perd son emploi, tombe à charge des pouvoirs publics, ou reste en défaut de prouver sa bonne intégration à la société belge.

Par ailleurs, au fil des années, le CRVI, comme d'autres acteurs, a été impacté par le contexte général d'évolution du travail social. En effet, les situations sont devenues de plus en plus complexes, ce qui nécessite plus de connaissances, de recherches, de démarches, un plus long accompagnement, mais elles sont aussi plus dégradées, plus alarmantes, réclamant davantage d'interventions en urgence.

L'intervenant social, quel que soit d'ailleurs le secteur, doit constamment s'adapter à son environnement qui est en pleine mutation, et ce dans chaque secteur. Il ne peut plus être uniquement un spécialiste de la relation à l'utilisateur en priorité, mais doit également développer d'autres compétences, à savoir : la connaissance du réseau et des acteurs, la veille législative, la rédaction de rapports administra-

4. Ces obstacles, ainsi que d'autres, ont été récemment dénoncés dans une carte blanche signée par le Directeur de Myria, le Centre Fédéral Migration, et co-signée par une vingtaine d'associations : L'accès au regroupement familial est devenu beaucoup trop complexe - Le Soir

5. Ces droits sont consacrés dans la Convention européenne des droits de l'homme, adoptée en 1950.

tifs, la justification de subsides... Ses tâches se multiplient et il y a parfois un certain brouillage des rôles. Ainsi, le parcours d'intégration, au départ volontaire, s'est transformé en une obligation, ce qui implique un travail social entre l'aide et la contrainte, et une fonction de contrôle dans le chef des travailleurs sociaux du CRVI. Le tout génère une plus grande charge de travail et un plus grand niveau de stress pour l'ensemble des travailleurs dont le nombre n'a pas augmenté proportionnellement.

Enfin, nos services n'échappent pas à la logique marchande et à l'évolution des politiques publiques qui s'appliquent indûment au travail social, et qui ont déjà été dénoncées à maintes reprises depuis de nombreuses années. Celles-ci nous obligent à adopter un fonctionnement contraire à la réalité du terrain : gestion par projets, objectifs quantitatifs, octroi des subsides conditionné à des indicateurs chiffrés. Ce fonctionnement pousse les travailleurs sociaux à réaliser leur travail dans l'urgence, alors qu'un accompagnement social qualitatif nécessite, avant tout, du temps. Le temps de l'analyse, des appels téléphoniques à passer, des mails à envoyer, des explications à donner, etc.

Cette nouvelle *managérialisation* et le conditionnement des droits sociaux à une activation du public instaurent une autre dynamique avec les usagers, car le chiffre et l'aspect quantitatif deviennent la norme et le curseur.

Évidemment, les CRI ne sont pas les seuls acteurs à pouvoir venir en aide à des étrangers faisant face à des problèmes urgents. Sur tout le territoire wallon, il existe de nombreuses initiatives locales d'intégration qui organisent des permanences sociales et juridiques pour un public étranger. Le secteur associatif regorge de travailleurs sociaux engagés qui pourront apporter une aide efficace au public étranger. Mais ces associations ne sont malheureusement pas épargnées par les écueils cités ci-dessus.

Plusieurs constats s'imposent, et pointent du doigt la responsabilité étatique

D'une part, le secteur social souffre de la conception qu'a l'État aujourd'hui du travail social, et du manque de vision à long terme de celui-ci. À l'instar de la culture, le social est perçu comme quelque chose de non primordial, voire négatif dans l'imaginaire collectif. Ce déclassé symbolique et cette non-reconnaissance de plus-value sociétale touchent à la fois les travailleurs mais aussi les usagers.

D'autre part, le caractère de l'urgence rencontré dans nos permanences résulte souvent des politiques – migratoires, mais pas seulement – qui sont menées.

Les personnes migrantes sont traitées politiquement et médiatiquement en termes de flux « migratoires » – on entend souvent l'expression –, voire de stocks, comme s'il s'agissait de gérer des quantités, des masses. Ce n'est pas anodin, car cela pousse les États européens à faire de cette matière un enjeu électoral, à stigmatiser ces populations et à ériger en mesure phare de chaque nouvelle élection le fait de limiter, ou carrément de

stopper, ces flux de cohortes venus d'autres contrées.

De manière pratique, les réglementations belge et européenne ont pour conséquence de placer les personnes migrantes ou étrangères dans des situations très complexes. Par exemple, si le délai d'un an prévu pour que le réfugié puisse faire venir ses membres de famille par regroupement familial était allongé, voire tout simplement supprimé, les situations auxquelles les personnes doivent faire face dans ce cadre n'existeraient plus. Si les centres d'accueil pour femmes battues étaient également subsidiés pour recevoir des femmes sans titres de séjour, ces mêmes femmes pourraient prétendre à une protection égale aux autres, et l'urgence créée par la situation serait réduite, en tous cas vis-à-vis de la question de l'hébergement.

Et que dire de la politique menée par la Belgique en matière d'accueil des demandeurs de protection internationale ! L'État belge a été condamné en janvier 2022⁶ pour violation de ses obligations nationales et internationales dans l'accueil des demandeurs d'asile.

Cette fameuse « crise de l'accueil » – qui n'a rien d'une crise passagère, puisqu'elle perdure depuis des années –, qu'est-elle concrètement ? C'est un réseau d'accueil saturé, des personnes arrivant en Belgique pour y demander l'asile se retrouvant à la rue, par des températures négatives ou caniculaires, plusieurs nuits d'affilée. Parmi celles-ci, à certaines périodes, des personnes avec un profil vulnérable, par exemple des MENA (mineurs étrangers non accompagnés).

La prise en charge de cette « crise » a été pointée du doigt à de maintes

6. Tribunal de première instance francophone de Bruxelles, Ordonnance du 19 janvier 2022

reprises par la société civile, qui dénonce une situation humanitaire épouvantable, et une « une gestion qui se caractérise par une mauvaise anticipation et le manque de flexibilité au sein du réseau d'accueil. »⁷. Malgré la condamnation de l'État belge au mois de janvier, la situation ne s'est guère améliorée et à l'heure où nous écrivons ces lignes, de nombreuses personnes se voient encore refuser l'accueil alors qu'ils souhaitent introduire une demande de protection internationale. Il s'agit d'un exemple flagrant, et peu flatteur, de l'urgence résultant directement du choix de la politique menée.

En matière d'accueil encore, l'on a pu constater en ce début d'année que l'État belge ne fait effectivement pas grand cas de la prise en charge de celui-ci. Suite à l'invasion de l'Ukraine par la Russie, et à l'afflux massif des ressortissants ukrainiens en Europe, c'est au nom de l'urgence que des hébergeurs privés furent sollicités par l'État pour accueillir chez eux ces nouveaux arrivants (alors que, dans un passé pas si lointain, certains avaient été poursuivis en justice pour avoir hébergé des ressortissants syriens ou afghans !). En effet, par un mécanisme de délégation par abandon, l'État a fait reposer sur les citoyens une mission qui n'est pas la leur, mais qui relève de la chose publique. Les associations membres du Plan Local d'Intégration de Verriers, qui se réunissent à l'initiative du CRVI, ont dénoncé cette pratique dans une carte blanche⁸. Au-delà du fait que cette décision a été prise sans adopter de vision à plus moyen et long termes, elle fait fi de la réalité de terrain : l'accueil des personnes étrangères est un métier, et doit être pris en charge par des professionnels. Sans quoi les primo-arrivants ne voient pas leurs besoins, très

spécifiques en raison de leur profil particulier, rencontrés.

D'un point de vue de l'intégration, à Bruxelles et en Flandre, les bénéficiaires d'une protection temporaire sont dispensés de l'obligation de suivre le parcours d'intégration. En Wallonie, malgré l'annonce d'une probable modification des textes législatifs pour prévoir une telle dispense, les ressortissants ukrainiens sont bel et bien actuellement soumis à l'obligation de suivre le parcours d'intégration. Obligation ou pas, peu importe : ce public n'étant pas passé par le trajet d'accueil habituel (par lequel passent les autres demandeurs de protection internationale), il a un très grand besoin d'informations et d'accompagnement, que le parcours peut lui offrir, sur base obligée ou volontaire. Cependant, et alors que l'arrivée des ressortissants ukrainiens fait plus que doubler les chiffres du public accueilli au sein des CRI sur une année, les moyens pour faire face à cette situation se font toujours attendre, six mois après le début de la guerre en Ukraine. Le CRVI, à l'instar des autres CRI, est par conséquent actuellement dans l'impossibilité d'assurer pleinement ses missions correctement.

Pour conclure

Nous constatons que notre secteur est en première ligne et est touché de plein fouet par les « crises » qui se multiplient et se succèdent : la guerre en Syrie, la pandémie, les inondations, la prise de pouvoir par les Talibans en Afghanistan, la guerre en Ukraine. Chacune de ces crises est médiatisée différemment, et suscite un ressenti, un émoi collectif différent : sentiment d'urgence, de crainte, d'empathie... Mais ces crises apportent égale-

ment des réponses politiques, pas toujours adéquates et rarement dotées des moyens nécessaires à leur mise en oeuvre. C'est une des raisons de la tension qui habite le secteur de l'intégration : à l'instar d'un équilibriste, il oscille entre mutation et adaptation avec pour conséquence principale de fragiliser les travailleurs sociaux, et par ricochet, le public.

Nous estimons que les réponses sont à ce jour insatisfaisantes, que les décisions sont prises en urgence, avec un manque cruel de réflexion et de vision sur le long terme. Que cela a de grandes conséquences sur les travailleurs du secteur de l'intégration, ceux-ci se retrouvant dans des situations dans lesquelles ils ne peuvent pas faire leur métier de manière qualitative, manquant de temps et de moyens. Leur posture est par conséquent mise à mal vis-à-vis du public, leur travail étant parfois décredibilisé et non légitimé.

Il n'y a plus qu'à souhaiter pour le futur que les responsables développent des politiques fermement humaines, qu'ils soient capables de travailler en s'appuyant sur la société civile et que la matière de la migration soit traitée de manière pragmatique et non pas électoraliste, en remettant l'humain au centre des décisions.

« À force de sacrifier l'essentiel à l'urgence, on finit par oublier l'urgence de l'essentiel. » E. Morin

7. « Crise de l'accueil des demandeurs.euse.s d'asile – Une histoire sans fin », décembre 2021, Analyse du CIRE

8. CARTE BLANCHE : Appel à une meilleure prise en charge des ressortissant.e.s ukrainien.ne.s en Région wallonne – CRVI