

Vulnérabilités

Vers un traitement juste des réfugiés vulnérables



Auteur : Nicolas Van Puymbroeck
Rédaction : Olivia Fleuvy
Traduction : Ines Adriaens
Mise en page et graphisme : Sophie Nelis
Photographies : Isabel Corthier, Laurent Poma

Une production de Caritas International et Convivial

Caritas International
Rue de la Charité 43
1210 Bruxelles
Tel. +32 (0)2 229 36 11
Fax +32 (0)2 229 36 36
infofr@caritasint.be

Convivial – Mouvement d’insertion des Réfugiés :
Convivium asbl/vzw – Convivialités asbl
Rue du Charroi 33/35 – 1190 Bruxelles
Tel. +32 (0)2 503 43 46
Fax +32 (0)2 503 19 74
info@convivial.be

Avec le soutien du Fonds Européen Asile, Migration et
Intégration

Publication : décembre 2017
Cette publication ne peut être modifiée ou reproduite sans
mention des auteurs.

TABLE DES MATIÈRES

5	Introduction
7	Une perspective de la vulnérabilité
7	Vulnérabilité, autonomie et résilience
8	Obstacles et capacités
9	Culture et super-diversité
10	Réfugiés et vulnérabilité
11	Évaluer
12	Timing/processus
13	Accompagnement
13	Intervention ou ajustement
14	Interventions
14	Ajustements
15	Différence culturelle
16	Compétence interculturelle
18	Conclusion
19	Leviers pratiques
20	Vulnérabilité matérielle
22	Vulnérabilité sociale
24	Vulnérabilité médicale/mentale
26	Conclusion



© Laurent Poma

Vulnérabilités

Vers un traitement juste des réfugiés vulnérables

INTRODUCTION

Chaque jour, des personnes quittent leur terre natale, fuyant la violence, la guerre ou la persécution pour motifs de race, de religion, de nationalité, d'appartenance à un certain groupe social ou de conviction politique. En règle générale leur quête de protection internationale est un véritable parcours d'obstacles. Elles doivent tout d'abord rejoindre un autre pays et ensuite convaincre les autorités du pays concerné de la légitimité de leurs motifs de fuite. Au bout du compte, certaines personnes obtiennent une décision positive et donc le droit de séjourner dans leur pays d'accueil. Mais un autre défi de taille les attend, celui de se construire un nouvel avenir en très peu de temps.

Quiconque fuit, perd non seulement son logement et ses biens, mais aussi son statut social et la culture qui lui est familière. On laisse ses amis et sa famille derrière soi et pendant le difficile périple vers une terre d'accueil, la santé est souvent mise en péril. Après obtention de la garantie de pouvoir rester en Belgique, toutes les pièces du puzzle de la vie doivent à

nouveau être réunies et ordonnées. Les attentes sont élevées, mais dans la réalité les choses ne sont pas toujours aussi simples. Pour certains, l'intégration en Belgique se déroule sans encombre, mais d'autres ont besoin d'aide et surtout de temps.

Afin de mieux comprendre les difficultés éprouvées par les réfugiés¹, cette brochure présente une perspective axée sur la vulnérabilité. Notamment le fait que les personnes sont exposées à toutes sortes de défis, sans avoir les moyens de pouvoir les relever de manière adéquate. Il existe bon nombre de différences entre les personnes ayant obtenu la même reconnaissance formelle du statut. En effet, les situations les ayant conduites à fuir peuvent être très divergentes. En outre, elles sont originaires de régions du monde et de couches de population très différentes, elles sont tant jeunes que plus âgées, hommes que femmes, homosexuelles qu'hétérosexuelles, etc. Certaines personnes font preuve de plus de résilience pour surmonter les défis, alors que d'autres ont besoin d'un coup de pouce.

¹ Dans ce texte, nous utilisons le terme « réfugié » pour désigner toutes les personnes bénéficiant d'une protection internationale, dont la protection subsidiaire.



© Laurent Poma

Un traitement équitable requiert que l'on tienne compte de la vulnérabilité des réfugiés et qu'ensuite des interventions adaptées soient proposées à cet égard. Afin de traiter chacun de manière juste, il n'est pas possible de traiter tout le monde de la même manière. Cette brochure s'adresse aux professionnels et aux bénévoles qui soutiennent les réfugiés lors de leurs véritables premiers pas dans la société belge. Il ne s'agit ni d'un manuel, ni d'un plan en étapes, mais aspire à guider les accompagnateurs dans la problématique de la vulnérabilité et de la résilience. Une attention particulière est accordée à la nécessité d'avoir un accompagnement interculturel à cet égard.

La brochure se compose de deux parties. Une première partie trace les grandes lignes de la perspective de vulnérabilité et de résilience. Dans une seconde partie, cette perspective est illustrée à l'aide de besoins concrets qui se manifestent lors de la pratique d'accompagnement. L'outil ci-joint constitue un instrument concret auquel se raccrocher pendant le suivi.

Ce dernier peut être utilisé tant pour estimer les capacités et les besoins d'une personne et de sa famille, que pour établir une offre d'accompagnement adéquate. Cette brochure tente d'offrir un soutien aux accompagnateurs lors de cet exercice difficile.

UNE PERSPECTIVE DE LA VULNÉRABILITÉ

Au cours de ces dernières années, une grande attention a été prêtée dans le débat public à la responsabilité des citoyens quant à leur propre projet de vie. Outre l'égalité des droits, tout individu a aussi le devoir de faire des choix conscients et de vivre une vie indépendante. Cette perspective est étendue aux réfugiés, qui sont eux aussi responsables de leur intégration au sein de la société.

Mettre l'accent sur l'autonomie est essentiel. Les réfugiés doivent être en mesure de vivre de manière autonome en Belgique. Ainsi, ils peuvent gérer eux-mêmes leurs finances, leur administration et leur logement, ils savent à qui s'adresser pour quel problème, sont familiarisés avec la société belge et connaissent tant leurs droits que leurs devoirs.

Il convient toutefois de stipuler qu'une vie autonome après la reconnaissance est davantage un objectif à atteindre qu'une donnée de départ. Dès lors, cette brochure s'associe à une série d'auteurs qui affirment que tout le monde n'est pas capable de répondre dans la même mesure à cet idéal d'indépendance¹. L'idée centrale de départ est que le degré de vulnérabilité d'une personne influe fortement sur son degré d'autonomie.

Dans cette première partie, les grandes lignes d'une perspective de la vulnérabilité sont développées plus en détail. Nous commençons par une définition générale de la vulnérabilité pour ensuite nous attarder sur les facteurs qui favorisent des formes spécifiques de vulnérabilité. Pour terminer, nous abordons la spécificité des réfugiés et l'évaluation de leur vulnérabilité.

VULNÉRABILITÉ, AUTONOMIE ET RÉSILIENCE

La vulnérabilité fait référence au degré auquel une personne est exposée à différents risques ou menaces d'ordre matériel, social et médical, sans disposer de la capacité à les gérer. Il existe de nombreuses gradations de la vulnérabilité. En outre, il s'agit d'une donnée dynamique, pouvant fortement évoluer au fil du temps et adopter différentes formes lors de phases de vie successives. En reconnaissant la vulnérabilité, il est possible de mieux travailler au renforcement et à l'amélioration de l'autonomie d'une personne².

Toutefois, il est important de souligner à cet égard que placer l'accent sur la vulnérabilité ne veut pas dire retomber dans une perspective de victime. Parfois, les travailleurs sociaux sous-estiment ou étouffent les tentatives des personnes vulnérables à dépasser la vulnérabilité par le biais de différents mécanismes créatifs. En effet, les personnes vulnérables peuvent développer des stratégies de 'coping' pour résister à leur situation. Dans le cas spécifique des réfugiés, les auteurs mettent par exemple en garde contre le fait que certains comportements, tels que le repli de la vie sociale, ne doivent pas nécessairement être interprétés comme étant problématiques. ³«Souvent, ces formes de coping sont temporaires et leur permettent de s'adapter aux nouvelles circonstances. Il s'agit de réactions normales à une situation hautement anormale.

Toutefois, le coping ne constitue qu'une première réaction. En effet, le renforcement de l'autonomie passe successivement, outre par le coping, puis par une phase de récupération

('recovering') et une phase de maintien ('sustaining'). Lorsqu'une personne traverse ces trois stades, en réaction à une menace concrète, la littérature parle de résilience^{IV}.

DU COPING À LA RÉCUPÉRATION ET AU MAINTIEN

Fresalam vient d'Erythrée et a rencontré une jeune femme syrienne lors de son séjour en centre d'accueil. Les enfants de Fresalam vont à l'école, mais elle peut difficilement communiquer avec la professeure car elle ne parle qu'arabe. Cependant, son amie syrienne l'aide un peu en faisant la traduction en anglais. Fresalam se rend bien compte qu'elle ne pourra pas compter éternellement sur son amie. Elle est très motivée pour apprendre rapidement le français. Ainsi elle récupérera son autonomie et sera installée dans le processus de récupération. Comme elle se trouve dans une ILA, elle peut aller à ses cours de langue et n'a plus besoin d'aide. Elle refuse tout interprète arabophone et veut tout pratiquer en français même si parfois c'est difficile. Fresalam est un bel exemple d'une personne résiliente.

Une personne résiliente est autonome, car il ou elle imagine des solutions durables à l'exposition aux risques. De même, une personne autonome est aussi confrontée à des difficultés dans notre société complexe, mais dispose des moyens pour y répondre de manière adaptée. La vulnérabilité se réfère dès lors davantage à l'inégalité des capacités à relever les défis.

Obstacles et capacités

Il existe d'importantes différences entre les personnes lorsqu'il s'agit de vulnérabilité. Afin de comprendre ces différences et leur dynamique, la double perspective des obstacles

et des capacités est souvent appliquée. Est entendu par obstacles, les facteurs de menace qui rendent une vie autonome très difficile pour les personnes. Ces facteurs peuvent être occasionnels ou chroniques. En revanche, les capacités font référence aux facteurs que les personnes peuvent utiliser pour se protéger contre toutes sortes de problèmes. Dès lors, la vulnérabilité peut être considérée comme étant la résultante de l'équilibre entre obstacles et capacités. En d'autres termes, une personne devient plus vulnérable lorsque les obstacles augmentent, lorsque les capacités diminuent ou lorsque ces deux processus sont combinés.

AUGMENTATION DES OBSTACLES

Anass est venu de Syrie pour demander l'asile en Belgique. Sa procédure d'asile s'est déroulée en douceur. Après quatre mois dans un centre d'accueil en Flandre, il a déménagé vers une ILA où il a reçu sa reconnaissance après un mois. Ensuite il a commencé les démarches de regroupement familial pour sa femme et sa fille de 19 ans. Il s'est avéré que sa fille ne pouvait pas suivre la procédure car elle était majeure. Sa femme n'a donc pas voulu quitter la Syrie sans sa fille car ils n'y ont plus de famille. Il ne pouvait plus remplir son rôle de père et de mari et a commencé une dépression. En quelques mois, la situation s'est renversée à cause de l'obstacle du regroupement familial.

DIMINUTION DES CAPACITÉS

Marie, une jeune Congolaise avec deux enfants en bas-âge, a été reconnue comme réfugiée à l'été 2014. Grâce à l'aide d'une nièce en Belgique, elle a trouvé un petit appartement. La journée, ses enfants vont à l'école et elle suit une formation de puéricultrice. Le père des enfants se trouve encore dans le pays d'origine. La première année, ils n'ont pas entamé la procédure de regroupement familial car ils ne remplissaient pas les conditions. Un jour, Marie a dû être emmenée à l'hôpital. Elle est décédée lors de complications pendant son opération. Les enfants se sont donc retrouvés sans mère, sans père et pratiquement sans famille en Belgique. Les capacités ont été diminuées d'un coup.

À l'instar de la vulnérabilité, les obstacles et les capacités sont des principes très généraux. C'est pourquoi, il convient de distinguer les différentes dimensions de la vulnérabilité. Dans cette brochure, nous distinguons les dimensions d'ordre matériel, social et médical/mental.

- Sur le plan matériel, les moyens financiers, les biens immobiliers et les 'papiers' peuvent protéger contre les défis, tels que le chômage, le sans-abrisme et le refoulement.
- Sur le plan social, nous distinguons le réseau social, la famille et les capacités comme étant des facteurs de protection contre la solitude, la désorientation et l'incompréhension.
- Sur le plan médical/mental, un bon état de santé, mais aussi intelligence et force de caractère, sont autant de balises contre la maladie, la fragilité psychique et les traumatismes.

La différence entre ces trois dimensions n'est pas radicale, mais celles-ci sont souvent étroitement liées. Il est, par exemple, possible de

compenser les risques sur le plan social par le biais de moyens financiers. Ou engager le réseau social pour assurer une prise en charge en cas de problèmes de santé. Bon nombre de stratégies de coping font usage de l'interchangeabilité des dimensions et engagent les ressources d'une autre dimension pour amortir les risques. Un tel engagement croisé peut s'avérer dangereux lorsqu'un risque dans un certain domaine se traduit en risque dans d'autres domaines. Par exemple, une personne qui a des soucis médicaux peut aussi se retrouver au chômage et être socialement isolé.

Culture et super-diversité

Vulnérabilité et diversité culturelle sont de plus en plus souvent liées lorsqu'il s'agit d'aide aux personnes d'origine étrangère, telles que réfugiés et personnes bénéficiant d'une protection subsidiaire. Certains voient l'importance des capacités et des obstacles comme intrinsèquement déterminée par la culture. Par exemple, les modèles d'acculturation attribuent l'autonomie d'une personne surtout à sa position dans une culture étrangère et à l'expérience de la perte de son contexte de socialisation et du déracinement. Souvent, un fossé linguistique en est ici l'expression la plus claire.

Appartenir à une culture différente de la culture dominante dans la société est évidemment un défi supplémentaire. La culture devient un élément transversal aux dimensions d'ordre matériel, social et médical/mental. Dès lors, selon la culture, des normes différentes s'appliquent en termes de richesse, du rôle des liens sociaux et de la santé physique et psychique. Souvent ce n'est qu'après avoir quitté son propre contexte culturel que l'on prend conscience de la différence culturelle. En ce sens, la culture est toujours relative et subjective liée à une construction sociale.



© Laurent Poma

L'importance de la différence culturelle doit être réellement vérifiée, au lieu d'être supposée sur la base de la conviction religieuse et du pays d'origine. Dans de nombreux cas, une différence culturelle ne doit à terme pas constituer d'obstacle à l'installation de ces personnes dans la nouvelle société.

SUPERDIVERSITÉ ET STÉRÉOTYPES

Lorsque Zada, une réfugiée syrienne avec deux enfants, est arrivée dans l'ILA, le travailleur social lui a expliqué où elle pouvait trouver une boucherie halal. Zada a remercié l'assistant social et lui a en même temps notifié qu'elle était végétarienne. Pourtant elle est musulmane pratiquante et participe à certains rituels de sacrifices d'animaux. Elle lui a alors expliqué que c'était possible de concilier végétarisme et islam. Le travailleur social a dû revoir ses stéréotypes sur l'islam avec la personnalité multiple de Zada.

Réfugiés et vulnérabilité

Les réfugiés sont par définition vulnérables. En effet, ils bénéficient d'une protection, parce qu'ils sont exposés à des risques qui mettent leur vie en danger. Soit leurs craintes d'être poursuivis aux motifs de race, de religion, de nationalité, d'appartenance à un certain groupe social ou de conviction politique, sans que leur pays d'origine puisse ou souhaite les protéger, sont réelles et fondées. Soit elles sont exposées à un grand risque collectif, tel une guerre.

Dès que les autorités reconnaissent la légitimité des motifs de fuite, les personnes obtiennent un droit de séjour temporaire et renouvelable sur le territoire belge. En Belgique, la reconnaissance permet d'éliminer certains risques. Toutefois, les réfugiés ne sont pas pour autant totalement autonomes. Parfois, ils étaient déjà vulnérables sur le plan matériel, social et médical/mental, avant même leur départ vers la Belgique. En outre, la migration vers un

nouveau pays comporte bon nombre de nouveaux défis. Généralement, ils arrivent sans ressources matérielles, dans un pays dont ils ne parlent pas la langue et sans aucun tissu social. Pendant leur fuite, un grand nombre de personnes rencontrent également des problèmes de santé et doivent surmonter la perte de leur environnement de vie, de leurs amis et de leur famille.

Après leur reconnaissance, les réfugiés sont confrontés à une kyrielle de défis pratiques. La première préoccupation consiste à trouver un logement en location, car l'aide matérielle prend fin dans un délai de deux à quatre mois suivant la reconnaissance. Un nouveau logement n'est cependant que le début d'un long processus d'installation et d'intégration. Des défis doivent être relevés dans tous les domaines de vie. Ainsi, il faut accomplir différentes démarches administratives, apprendre la langue, chercher un emploi et se construire des liens sociaux. En d'autres termes, après la reconnaissance, les réfugiés se retrouvent avec un défi important sur les épaules.

Les moyens financiers des réfugiés sont très divergents. Impossible d'établir un modèle unique, bien qu'en règle générale elles aient une capacité matérielle très limitée. En outre, la situation sociale et médicale/mentale peut également varier fortement, de sorte que certaines personnes soient exposées de manière disproportionnée à toutes sortes de risques. Elles éprouvent plus de difficultés que d'autres à trouver un premier logement au départ duquel elles peuvent commencer à se construire une nouvelle vie. La perspective que nous défendons ici plaide pour une évaluation approfondie des vulnérabilités spécifiques auxquelles les personnes sont confrontées, laquelle constitue un bon point de départ en vue d'offrir un accompagnement adéquat dont l'objectif final est l'égalité.

Évaluer

Évidemment l'attention portée à la vulnérabilité n'est pas une nouveauté. En effet, une sensibilisation croissante quant à la vulnérabilité voit le jour aux niveaux national et international^{VI}, en contrepoids à l'importance donnée à l'autonomie, approche qui gagne toujours plus de terrain. L'accent est principalement mis sur l'identification des besoins spécifiques pendant la procédure de demande de protection internationale. Ainsi, la directive européenne du 27 janvier 2003 relative aux normes minimales pour l'accueil des demandeurs d'asile dans les États-membres plaide pour qu'il soit tenu compte dans les structures d'aide matérielle et de soins de santé de « *la situation particulière des personnes vulnérables, telles que les mineurs, les personnes souffrant d'un handicap, les personnes âgées, les femmes enceintes, les parents isolés accompagnés de mineurs et les personnes qui ont subi des tortures, des viols ou d'autres formes graves de violence psychologique, physique ou sexuelles.* »

La loi belge de 2007 sur l'accueil reprend environ les mêmes catégories de personnes vulnérables. Il est toutefois important d'aborder cette énumération à titre purement indicatif plutôt qu'exhaustif. En effet, les personnes qui ne figurent pas dans les catégories, telles que les personnes analphabètes, ayant un réseau social restreint ou des capacités intellectuelles faibles peuvent également être vulnérables. Inversement, toutes les personnes au sein des catégories ne sont pas par définition aussi vulnérables. Certaines femmes enceintes ou familles monoparentales développent des stratégies de coping et font preuve de beaucoup de résilience pour réagir aux différents risques. Selon la loi sur l'accueil, il convient de faire une évaluation de la vulnérabilité dans les trente premiers jours suivant le transfert vers une structure d'accueil.



© Laurent Poma

Les catégories sont en fait des alternatives à une analyse plus fondamentale de la dynamique de la vulnérabilité. Elles ont pour inconvénient majeur qu'elles ne permettent pas d'identifier dans quelles dimensions une personne est vulnérable, ni si celle-ci résulte de capacités trop limitées ou d'une charge de défis trop lourde. En tant que telles, elles n'offrent aux intervenants que peu de leviers dans le cadre des interventions permettant de renforcer l'autonomie et la résilience d'une personne. Toutefois, les catégories ont le grand avantage d'être relativement faciles à gérer. Ceci est d'autant plus crucial pour les groupes-cibles difficilement joignables, par exemple les réfugiés, ayant des besoins parfois invisibles, comme la nécessité de surmonter des traumatismes. Avant de pouvoir s'ouvrir aux travailleurs sociaux, elles doivent tout d'abord retrouver confiance.

Timing/processus

Il est préférable d'évaluer la vulnérabilité le plus rapidement possible après l'arrivée en

Belgique, afin d'offrir le meilleur accompagnement possible pendant toute la procédure de demande. L'Office des Etrangers réalise une première analyse dès l'enregistrement d'une demande de protection, laquelle est ensuite transmise à Fedasil. La vulnérabilité est généralement réduite à une problématique médicale et la logistique ne permet pas toujours de garantir un accueil adéquat. Même lorsque la capacité d'accueil est suffisante, il est illusoire de croire qu'un tel dépistage en début de procédure d'asile soit suffisant. L'identification de la vulnérabilité doit davantage être vue comme un processus permanent plutôt que comme un instantané. En effet, d'une part il est impossible de créer un climat de confiance suffisant dès le départ pour procéder à une analyse adéquate de la vulnérabilité. D'autre part, certains problèmes ne se manifestent souvent qu'ultérieurement. De plus, les personnes peuvent développer des stratégies de coping pour faire face elles-mêmes à leurs besoins.

L'évaluation de la vulnérabilité est dès lors un processus qui requiert un suivi régulier. Pendant une procédure d'asile, les vulnérabilités les plus visibles sont souvent identifiées, mais les besoins cachés sont souvent exprimés plus tard, pendant ou au terme de l'accueil. Ceci signifie que les partenaires d'accueil, engagés après obtention de la reconnaissance, tels les Initiatives locales d'accueil (ILA), sont confrontés à des personnes avec des besoins très divergents. Les ILA proposent des places d'accueil individuelles, vers lesquelles les réfugiés déménagent après obtention de la reconnaissance. Leur tâche consiste à les soutenir lors du passage de l'aide matérielle vers l'aide financière. À cet effet, elles disposent d'un délai de deux à quatre mois.

Les ILA sont confrontées à une mission difficile, étant donné qu'elles ne disposent que d'un délai très court pour accompagner les nouveaux habitants vers leur propre logement. Afin d'y parvenir, il est important qu'elles comprennent bien les obstacles et les capacités d'une personne. Au terme d'une telle évaluation, il est ensuite possible de voir quelles interventions sont nécessaires afin de renforcer l'autonomie d'une personne.

ACCOMPAGNEMENT

Les réfugiés peuvent être très entreprenants et tentent parfois eux-mêmes de faire face aux défis posés par l'installation dans une nouvelle société. Elles investissent beaucoup de temps et d'énergie dans l'apprentissage d'une nouvelle langue, suivent des formations et tentent par le biais des relations sociales de trouver un logement. Toutefois, tout le monde n'est pas en mesure de gérer ce défi de la même manière. L'accompagnement a dès lors un rôle important à jouer, tant au sein des services publics que de la société civile, et ce par le biais d'assistants sociaux professionnels, mais aussi de bénévoles.

Cette brochure souscrit à la thèse de Sjef de Vries qui stipule que : « le caractère spécifique du travail avec les réfugiés ne peut pas se résumer en quelques conseils pratiques ou recettes méthodologiques.^{vi} » Il ne s'agit donc pas de trouver tout simplement la bonne méthode qui permettra de relever tous les défis comme par magie. Au contraire, il est nécessaire, sur la base d'une évaluation adéquate de la vulnérabilité d'une personne et de sa résilience, de vérifier sur quels points spécifiques il convient de prévoir un accompagnement. Un travail sur mesure est dès lors nécessaire.

Contrairement à la pratique d'assistance médicale, le but du travail social ne consiste pas à éviter entièrement les risques, il n'en a pas les moyens, ni à résoudre intégralement les problèmes. Souvent, l'ambition consiste à apprendre à accepter ou à comprendre une situation, plutôt qu'à vouloir totalement la changer. C'est pourquoi, le travail social vise principalement à démêler les problèmes et à comprendre chaque situation. Il comporte également un objectif important de motivation, afin de permettre aux personnes de (re)gagner confiance dans leurs propres capacités et de travailler à leur résilience. L'accent est surtout mis sur l'encouragement à l'indépendance en développant et en renforçant les facteurs de protection.

Intervention ou ajustement

Un assistant social dispose en fait de deux options pour répondre aux besoins qui se présentent, à savoir l'intervention et l'ajustement.

- L'intervention est plus directe et mise sur le transfert de connaissances, le changement de comportement et la transmission. Ainsi, l'assistant social tente de développer et de renforcer les capacités.

- L'ajustement est indirect et compte davantage sur des adaptations structurelles à des niveaux supérieurs ou auprès d'autres organisations.

Une bonne évaluation de la vulnérabilité est une condition préalable à tout suivi. Dans un souci d'exhaustivité, nous abordons les deux types d'accompagnements, bien que dans la pratique quotidienne l'intervention soit la plus courante.

Interventions

L'arsenal d'interventions d'un assistant social se compose généralement de quatre options*, à savoir :

La prestation de services d'information

Elle suffit dans le cadre d'un transfert de connaissances, par exemple l'explication du marché du logement en Belgique et comment rechercher au mieux un logement.

La coordination des soins de santé et les services de conseil

Ils requièrent d'un intervenant qu'il guide les personnes vers les bons services et réfléchisse avec eux aux meilleurs choix d'avenir.

La prestation de services concrets

Elle implique que l'intervenant exécute les tâches à la place d'un bénéficiaire, telles que par exemple appeler les propriétaires et négocier un contrat de location. Cependant, le but est aussi d'enseigner ces actions aux personnes, de sorte que l'intervenant devienne à terme superflu.

L'accompagnement psychosocial

Elle comporte un accompagnement intensif tout au long du parcours, par exemple la 'préparation au logement' des personnes et un suivi étroit dans la vie au quotidien.

Ces prestations se distinguent entre elles par le degré de proximité qu'elles requièrent entre l'intervenant et l'intéressé.

Ajustements

L'arsenal d'ajustements comporte également quatre options, à savoir :

Le signalement

Le signalement est une manière de faire remonter les défis pratiques à un niveau supérieur. Par exemple, les travailleurs sociaux qui constatent qu'ils n'ont pas assez de temps pour évaluer la vulnérabilité d'un réfugié, peuvent en discuter lors des rencontres régionales avec Fedasil, en espérant qu'ils fassent quelques ajustements.

La prévention

Par la prévention, le travailleur social essaie d'anticiper les tensions. Par exemple, l'ILA peut inviter les propriétaires pour leur expliquer les démarches que les réfugiés doivent entreprendre et leurs délais. Ceci augmentera la compréhension et la confiance entre les propriétaires et les locataires réfugiés.

La formation

La formation porte sur le perfectionnement professionnel afin de se préparer aux différents besoins du public-cible. Il peut s'agir de formations proposées par d'autres organisations, par exemple sur l'interculturalité, pour augmenter l'accessibilité des services.

La recherche

Pour terminer, la recherche permet de mieux comprendre les problèmes et les personnes et de corriger la pratique d'accompagnement sur base de celle-ci.

Les différentes pratiques d'intervention et d'ajustement ne s'excluent pas. Le degré de vulnérabilité détermine le degré d'intensivité de l'intervention ou de l'ajustement. Une combinaison



de différentes interventions qui renforcent les capacités et une mise en place des ajustements qui allègent les défis est généralement nécessaire.

Il est important que l'assistant social identifie les besoins et les capacités des personnes réfugiées. Les défis sont souvent complexes et il est impossible de tout régler en une seule fois. Il est dès lors conseillé d'établir des priorités, sans toutefois perdre l'image globale de vue. Il s'agit d'abord de distinguer les besoins immédiats des besoins à plus long terme. La priorité absolue est d'avoir trouvé un logement au terme de la période de transition. C'est une condition primordiale pour permettre l'ancrage local et d'accéder aux droits sociaux. Le logement est la base pour ensuite combler les autres besoins tels que l'éducation, l'emploi, etc.

Différence culturelle

Pour les intervenants, il n'est pas toujours évident d'aider les personnes d'origine étrangère, étant donné les différences de perception

quant aux normes matérielles, aux pratiques sociales et aux besoins médicaux. Ainsi, il arrive parfois que des réfugiés refusent un logement en location, car il ne répond pas à leurs attentes, parce qu'il n'y a pas de salon séparé pour recevoir des invités, par exemple. De même, les parents ont parfois des exigences différentes quant au rôle de l'école. Dans certaines cultures, l'école est exclusivement un lieu de discipline, pas de jeu. Sur le plan médical, le degré d'ouverture aux problèmes psychiques varie selon les cultures, mais ceux-ci appartiennent souvent au domaine du tabou. Les malentendus culturels rendent souvent l'identification des vulnérabilités et le parcours vers le renforcement de l'autonomie très complexe. Une donnée particulièrement délicate est le rôle de la famille et de la communauté lors de l'accompagnement. La prise en charge occidentale se base sur une vision très individualiste, où l'accent est mis sur le bien-être et l'autonomie de chaque personne individuellement. Parfois, ceci conduit à des tensions au sein de l'environnement social. Ainsi, le renforcement de la position de la femme dans une famille peut,

par exemple, avoir un effet déstabilisateur. Un réseau social peut être tant une bénédiction qu'une malédiction. C'est pourquoi, un assistant social doit toujours prêter attention au rôle joué et à la position occupée par une personne. La culture joue un rôle essentiel chez les réfugiés. Il convient de garder à l'esprit qu'ils n'ont pas quitté leur pays d'origine de leur plein gré. Leur éducation et leurs coutumes sont tout ce qui les relie encore au lieu qu'ils ont été forcés de quitter. Ceci requiert un processus de deuil, afin d'accepter le sentiment de perte et de s'ouvrir à une nouvelle société. L'accompagnement doit toujours garder cette caractéristique structurelle de l'expérience des réfugiés à l'esprit et leur offrir un soutien approprié à cet égard.

CONTOURNER LES OBSTACLES CULTURELS

Rohan et sa femme Hadeel séjournent dans une petite ILA en Wallonie. Rohan, en tant qu'homme, est celui qui prend les initiatives et qui est en contact avec l'assistant social. Le couple doit trouver un nouveau logement, mais Rohan trouve un peu difficile de traiter toutes les informations. Son épouse semble avoir plus de facilités à apprendre la langue et à s'adapter à son nouvel environnement. En Irak, il est courant que ce soit l'homme qui s'occupe de la famille. Afin de ne pas blesser l'honneur de l'homme, l'assistant social décide de toujours inviter la femme sous prétexte de parler de la scolarité des enfants. Ainsi, ils pourront aussi parler du logement et il sait que la femme retiendra mieux les informations et pourra aider son mari.

Compétence interculturelle

Pour offrir un accompagnement adéquat, les stratégies classiques d'intervention et d'ajustement doivent dès lors toujours être enrichies d'une dimension interculturelle. L'évaluation de la vulnérabilité ne peut être effectuée au départ d'une perspective entièrement objective et distante et requiert également qu'une attention explicite soit portée à l'expérience subjective. Il faut tenir compte de la manière dont une personne vit en général, plutôt qu'imposer de manière paternaliste ce qui est normal. Ceci soulève une question importante, à savoir qui est en mesure d'accomplir cette transposition culturelle. Certains demandent qu'il puisse être fait appel à des experts avec de l'expérience en qualité de médiateurs interculturels, car ils font eux-mêmes partie du public-cible. Ils peuvent ainsi agir dans une perspective d'initié, ce qui crée la confiance. Cependant, c'est précisément aussi la raison pour laquelle il est parfois difficile de garder une distance professionnelle suffisante. Nous plaçons dès lors en faveur d'une meilleure sensibilisation quant à l'interculturalité desdits intervenants externes au groupe-cible.

Il y a des avantages et des inconvénients associés aux deux options et il convient de n'exprimer aucune préférence. Tant pour les experts avec expérience que pour les intervenants ordinaires, accomplir la transposition culturelle constitue un véritable défi. Tous deux doivent faire preuve d'une compétence interculturelle. À cet égard, la littérature scientifique distingue généralement trois aspects^{xj}, à savoir :

- l'attitude,
- la connaissance
- et la compétence.

Les experts avec expérience ont en règle générale plus de connaissances que les intervenants quant aux différentes cultures, mais ne disposent pas pour autant des compétences

nécessaires pour appliquer ces connaissances. Inversement, les assistants sociaux ont souvent suivi une formation spécifique qui leur a apporté toutes sortes de compétences, mais il leur manque souvent des connaissances linguistiques et culturelles.

Ce que les deux rôles doivent partager, c'est une attitude de base commune envers l'interculturalité. Cette attitude se compose de deux points de départ.

Tout d'abord, il convient de reconnaître l'égalité des différentes cultures. Sans tomber dans le relativisme culturel, il faut se baser sur le fait qu'il n'existe pas de hiérarchie entre les cultures.

Deuxièmement, il faut reconnaître que la culture n'est pas absolue et qu'elle évolue au fil de l'histoire. La culture colore l'interprétation de la vie et détermine uniquement la manière dont les besoins et les défis matériels, sociaux et médicaux/mentaux sont vécus.

Sur le plan de la connaissance, il faut toujours se situer dans une double perspective, avoir conscience de sa propre culture et de l'autre culture. Les connaissances peuvent être de nature très pratique, notamment lorsqu'il s'agit de trouver une langue de contact. Même lorsqu'une langue commune existe, comme l'anglais ou le français, il peut s'avérer nécessaire pour l'évaluation des vulnérabilités de communiquer dans la langue maternelle et d'avoir recours à des interprètes. Les personnes peuvent ainsi s'exprimer ouvertement et de manière nuancée. En outre, il s'agit aussi surtout de connaissances fondées sur la réflexion. Quel est l'impact de la différence culturelle sur moi en tant qu'intervenant et sur le bénéficiaire ? Il s'agit dès lors plus que d'une connaissance cognitive des us et coutumes. Il convient d'évaluer où se situent les tensions entre les différentes cultures.

Pour terminer, la compétence interculturelle requiert quelques aptitudes essentielles :

- Une compétence d'écoute active et ouverte de personnes ayant une origine culturelle différente, par exemple, au moyen d'un langage corporel non agressif.
- La gestion des conflits constitue en outre un élément central de la compétence interculturelle. Les différences culturelles conduisent souvent à des tensions qui ne se manifestent pas toujours clairement et qui sont propres à l'expérience de la migration. Il s'agit de canaliser ces tensions au lieu de les laisser s'aggraver. Ceci requiert de l'expérience en techniques d'interview rassurantes.

Certaines personnes ont par nature une plus grande compétence interculturelle que d'autres, mais le principe est que tout le monde peut exercer cette compétence. Il faut dès lors soit s'attarder sur les attitudes de base, soit suivre une formation spécifique afin d'acquérir davantage de compétences et de connaissances à propos des autres cultures. Un accompagnement interculturel est crucial et complémentaire à l'attention portée à la vulnérabilité. Ceci vaut tant pour l'identification de la vulnérabilité que pour les éventuelles pistes d'accompagnement.



© Isabel Corthier

CONCLUSION

Au cœur de l'accompagnement des réfugiés se trouve le renforcement de l'autonomie. L'autonomie est l'objectif auquel nous aspirons et non pas le point de départ. Il importe que tout le monde se trouve dans la même position de départ et soit traité de manière égale. Nous avons expliqué ci-dessus que ceci requiert un traitement inégal, prêtant une attention spécifique au degré de vulnérabilité de chacun. La vulnérabilité est la résultante entre d'une part les défis et risques auxquels une personne est confrontée et d'autres part les moyens et capacités à imaginer des solutions. Les personnes résilientes peuvent mettre elles-mêmes des mécanismes adéquats de coping en place, alors que d'autres ont besoin d'un petit coup de pouce.

La principale difficulté pour chaque pratique d'accompagnement consiste à identifier dans quelle mesure une personne est vulnérable et quelles interventions et ajustements sont nécessaires pour renforcer l'autonomie. Ce double problème de l'accompagnement requiert un dépistage approfondi et une stratégie consciente du suivi. Dans la seconde partie, nous allons approfondir les différentes dimensions de la vulnérabilité dans la pratique. Il s'agit de la toile de fond de l'outil d'accompagnement pratique ayant pour but de faire une évaluation globale du degré de vulnérabilité d'une personne.

LEVIERS PRATIQUES

Il est impossible d'estimer de prime abord dans quelle mesure une personne est vulnérable. Sans procéder à une enquête sociale, les résultats ne sont souvent que des constats très superficiels. Les réfugiés peuvent paraître plus forts qu'ils ne le sont en réalité, car ils savent comment cacher leurs défis; d'autres paraissent faibles au départ, alors qu'ils peuvent compter sur bon nombre d'outils et de connexions. Il est dès lors utile d'identifier la vulnérabilité d'une personne de manière plus approfondie pour pouvoir ensuite mettre en place les interventions ou les ajustements appropriés.

La vulnérabilité chez les réfugiés n'est en principe pas différente de celle de la moyenne de la population. Les trois dimensions génériques, à savoir matérielle, sociale et médicale/mentale, de la vulnérabilité s'appliquent à tout le monde. Néanmoins, les réfugiés se retrouvent dans une situation exceptionnelle qui impose de plus grands obstacles et les rend dès lors souvent plus vulnérables.

Bon nombre de recherches ont étudié la vulnérabilité de certains sous-groupes, plus particulièrement les réfugiés mineurs non accompagnés ou les participants à un programme de réinstallation. Des procédures séparées ont dès lors été développées pour eux au sein de la chaîne d'accueil. Souvent, ils partagent certaines caractéristiques qui les rendent vulnérables en tant que groupe, telles que le manque de réseau social ou la période d'adaptation rapide. Néanmoins, il est toujours nécessaire d'accorder suffisamment d'attention à l'individualité de chaque personne et à l'équilibre entre ses capacités et ses défis. Il convient dès lors aussi de rechercher les signes de vulnérabilité chez tous les réfugiés.

La vulnérabilité dépend fortement de la phase de la procédure d'asile et d'accueil dans laquelle la personne se trouve. Les exemples donnés ci-dessous et dans l'outil, concernent la période de transition qui se déroule depuis peu principalement dans une ILA. L'accueil peut être prolongé de deux à quatre mois et au cours de cette période, la grande priorité consiste à trouver un logement où s'installer. Les dimensions respectives de la vulnérabilité peuvent entraver cette recherche. Cependant, le même schéma peut être appliqué aux autres phases, de manière à cartographier les dynamiques ascendantes et descendantes de la vulnérabilité. Une personne peut entre-temps renforcer ses moyens, de manière à être moins vulnérable. Parfois, il se peut qu'une personne doive assumer des obstacles supplémentaires, de sorte que l'équilibre soit plus négatif. Évaluer la vulnérabilité à intervalles réguliers est important, par exemple, pour évaluer les progrès dans la recherche de logement ou le parcours de soins de santé des réfugiés. Les exemples de défis et de moyens, donnés ci-dessous, illustrent successivement chaque dimension.



VULNÉRABILITÉ MATÉRIELLE

Le contenu de la dimension matérielle est interprété de manière très large.

1. Le premier aspect concerne les moyens financiers. Les dettes jouent un rôle important dans les obstacles. Bien que les autorités belges prévoient une aide matérielle de première nécessité pendant la procédure d'asile, les réfugiés peuvent néanmoins déjà avoir des dettes liées à leur voyage jusqu'en Europe. Dans d'autres cas, ils ont emprunté de l'argent en Belgique pour différentes raisons. Ainsi, les demandeurs d'asile contractent par exemple des dettes pour pouvoir consulter un avocat autre qu'un *pro-deo*, attribué par l'État belge. Cependant, ces personnes peuvent aussi disposer de certains moyens financiers qui les protègent. Elles ont peut-être emporté de l'argent ou des objets de valeur de leur pays d'origine ou ont pu obtenir des ressources par le biais de réseaux dans leur pays. En outre, la possibilité existe qu'elles aient fait des économies pendant la procédure. Certains centres et initiatives locales d'accueil constituent une petite épargne au nom des habitants, que ceux-ci récupèrent lorsqu'ils quittent la structure d'accueil. Par ailleurs, après les quatre mois de procédure, les demandeurs d'asile disposent du droit de demander un permis de travail et d'exercer un travail rémunéré. En fonction du niveau de leurs revenus, ils doivent toutefois en principe rembourser une partie à l'institution d'accueil. Enfin, certaines personnes s'engagent dans un travail de bénévolat et perçoivent ainsi une indemnité forfaitaire.

2. Le second aspect matériel est le logement. La phase de transition est à cet égard particulière, étant donné que l'aide matérielle est temporairement prolongée, de sorte qu'un réfugié puisse chercher un logement à soi. En ce qui concerne les défis, l'ILA peut à plusieurs égards ne pas être adapté aux besoins de l'occupant, par exemple, en termes d'accessibilité et d'intimité. En outre, la situation est d'une importance stratégique dans la recherche d'un logement. À défaut de logements adaptés dans les environs (par exemple, pas assez de studios ou de grands logements), la pression sur le séjour au sein de l'ILA peut augmenter. Dans tous les cas, le délai pour quitter l'ILA joue un rôle crucial : plus le délai est court, plus la personne devient vulnérable. Souvent, ceci poussera les personnes à accepter des logements qui sont insalubres ou alors elles risquent tout simplement de se retrouver à la rue.

Les moyens sont entre autres renforcés grâce aux options de mobilité d'une personne. Si une personne dispose de moyens de transport abordables (tels qu'un abonnement de bus avantageux), elle est moins dépendante du lieu de l'ILA vers laquelle elle sera transférée. Les options de déménagement sont ainsi étendues. Par ailleurs, il s'agit d'un facteur de renforcement, lorsque la transition s'effectue dans une localité que la personne connaît et où elle a créé un ancrage social. Trop de déménagements comportent un risque de déracinement. En outre, disposer de moyens

financiers pour accélérer la recherche d'un logement constitue bien entendu aussi un facteur de protection. Quiconque est en mesure de payer sa garantie locative est par exemple moins dépendant et peut ainsi accélérer la recherche d'un logement.

3. Le troisième aspect matériel est celui des 'papiers'. Une décision positive lors de la procédure d'asile ôte un important défi administratif. En principe, l'Office des étrangers dispose de 30 jours pour faire appel de la décision du Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides. Ceci ralentit les démarches administratives, telles que la demande d'une carte d'identité. Même en cas de reconnaissance

très rapide, l'administratif ne suit pas toujours. En outre, les réfugiés entament souvent des démarches de regroupement familial, ce qui engendre un nouveau défi administratif. Sur le plan administratif, les principaux facteurs de protection sont la possession d'une carte d'identité et l'affiliation à une mutuelle. Ces démarches ouvrent des droits civils et sociaux donnant accès à différentes instances, telles que les services pour l'emploi, les médecins et les hôpitaux, etcetera. De manière générale, les papiers renforcent dès lors les moyens de ces personnes dans d'autres dimensions de la vulnérabilité.

➔ DÉFIS

Laurent est un garçon de dix-neuf ans originaire de Côte d'Ivoire qui habitait un centre collectif en Wallonie. Lorsqu'il a reçu son statut de réfugié, il a décidé de ne pas passer par une ILA. Il a opté pour les chèques repas pour une durée d'un mois et a choisi de loger chez un ami camerounais qui a loué un petit studio dans le centre de Bruxelles. Laurent voulait éviter de déménager dans un nouvel environnement car il voulait se débrouiller par ses propres moyens et voulait vivre près de ses amis. Les premières semaines se sont bien passées, mais par la suite, les problèmes ont commencé.

Les voisins se sont plaint du bruit et ont menacé d'informer le propriétaire. L'ami de Laurent a commencé à devenir impatient et les deux ont commencé à se disputer. La recherche d'un logement à Bruxelles était moins rapide que ce que Laurent avait imaginé, mais il ne connaissait personne qui pouvait l'aider davantage.

Pendant ce temps, ses chèques repas se sont épuisés et il a dû emprunter de l'argent pour se nourrir, ce qui a aggravé ses problèmes financiers.

➔ CAPACITÉS

Harun est un Syrien de trente ans qui, avec son fils Adil, a été pris en charge par une ILA flamande. Pendant la journée, il se rend aux cours de néerlandais pendant que sa voisine garde ses enfants. En échange, Harun l'aide à rénover sa maison.

Un membre de la famille de la voisine a vu la qualité du travail d'Harun et a décidé de l'engager dans son entreprise. En travaillant quelques samedis, il a réussi à économiser assez d'argent pour payer lui-même le loyer et être moins dépendant du CPAS. Dès que ses cours de néerlandais seront terminés, il espère être employé à temps plein.



VULNÉRABILITÉ SOCIALE

Outre le besoin d'une indépendance financière et matérielle, donner un sens à la vie en société est d'une importance cruciale pour la vulnérabilité d'une personne.

1. Le premier aspect est le réseau social qui entoure une personne ou une famille. En raison de la fuite, les liens sociaux sont souvent rompus et le statut social correspondant perdu. La solitude peut en conséquence constituer un obstacle majeur dans le pays d'accueil. » Un isolement linguistique par manque de contacts avec des compatriotes, l'absence de traducteurs ou de cours de langue renforce le sentiment de solitude. Ceci vaut aussi pour l'appartenance à une minorité (sexuelle ou religieuse) en Belgique. Toutefois, avoir un réseau social peut aussi être à double tranchant et parfois être un obstacle. La pression exercée par les compatriotes, tant en Belgique que dans le pays d'origine, peut également freiner le développement et être vécue comme un obstacle.

Les avantages d'un réseau social dépendent de l'ampleur, de la diversité et de la solidité des connexions sociales qui permettent à une personne de s'intégrer dans une société. L'affiliation à des associations et des organisations aide aussi les personnes à se construire une identité et leur permet d'appartenir à un groupe. Des relations informelles avec des amis et des connaissances, Belges ou compatriotes, peuvent offrir un soutien émotionnel et pratique. Il devient ainsi plus facile de surmonter

les revers et d'imaginer des projets d'avenir. En outre, les connexions ne doivent pas nécessairement se limiter à la Belgique. Les réfugiés sont souvent en contact entre eux au-delà des frontières grâce aux réseaux sociaux. Savoir comment se portent les personnes restées au pays, protège aussi une personne contre les pensées négatives et les doutes.

2. Un second aspect est celui des liens familiaux. L'isolement est une lourde charge pour les réfugiés isolés et les mineurs non accompagnés. Souvent, ils tentent de faire venir les membres de leur famille en Belgique, ce qui implique un défi administratif important. Les conditions restrictives en matière de regroupement familial pèsent lourd sur leur épanouissement personnel. Parfois, les familles sont scindées pendant la fuite, ce qui conduit à l'incertitude et à la séparation. Même lorsqu'une famille reste unie, les tensions intrafamiliales peuvent s'aggraver en Belgique. Divorces, conflits de rôle, difficultés à suivre la scolarité des enfants, manque de structures d'accueil pour les enfants... autant de facteurs qui risquent de renforcer la vulnérabilité.

Inversement, la présence des membres du noyau familial et de la famille au sens plus large, constitue un facteur de renforcement des moyens. Les membres de la famille sont inconditionnellement des personnes de confiance. Lorsqu'une famille doit s'intégrer en Belgique, cette présence peut offrir bon nombre d'éco-

nomies d'échelle. Parfois, les membres de la famille séjournent depuis plus longtemps dans le pays et ont déjà acquis une certaine connaissance leur permettant d'aider les nouveaux arrivants à s'orienter. Pour les réfugiés mineurs non accompagnés, des tuteurs peuvent assumer un rôle similaire.

3. Un troisième aspect est constitué par les compétences acquises par une personne. Certaines personnes n'ont joué que d'une très faible formation dans leur pays d'origine. L'analphabétisme et un manque de culture générale augmentent les obstacles en vue de s'intégrer facilement dans la société. Même pour des personnes ayant fait des études, l'exploitabilité de celles-ci dans la société, ainsi que l'équivalence des diplômes ou de l'expérience, constituent un défi. En outre, le modèle d'attentes est dicté par la classe sociale et la culture du pays d'origine. Ainsi, pour quiconque jouissait avant la fuite d'un statut social supérieur, l'arrivée en Belgique est souvent vécue comme un choc.

Les capacités sont influencées positivement par les compétences acquises par une personne. La connaissance d'une langue de contact européenne (telle que l'anglais ou le français) ouvre de nombreuses portes et protège contre la vulnérabilité. Toute personne qui a suivi une formation, pourra plus facilement s'orienter dans la nouvelle société. De plus, il est à espérer que les opportunités d'emploi augmenteront, à tout le moins à plus long terme, pour quiconque est titulaire d'un diplôme ou possède une connaissance pratique transposable.

➔ DÉFIS

Diama était enceinte quand elle a quitté la Guinée avec ses deux filles. Lors de la circoncision de sa fille aînée, il y a eu des complications qui auraient pu être fatales. Elle voulait éviter que sa plus jeune fille subisse le même sort et est venue demander l'asile en Belgique. Après sa reconnaissance de statut, elle a eu du mal à créer un réseau social. Par crainte de la pression du groupe, elle préfère éviter autant que possible ses compatriotes. En tant que mère célibataire avec deux enfants en bas âge et un troisième à venir, c'est très difficile de nouer de nouveaux contacts. Elle est donc très isolée et n'a personne vers qui se tourner pour parler de ses problèmes.

➔ CAPACITÉS

Daoud et sa femme Rahima, de nationalité afghane, ont été transférés après 4 mois dans un centre collectif vers une ILA wallonne. Rahima était professeur d'anglais dans son pays d'origine. Bien qu'il n'y ait pas de cours de langue dans le village dans lequel ils résident, ils arrivent à bien communiquer. Daoud, qui ne parle que Dari, était chauffeur de bus. Ensemble, ils ont réussi à faire reconnaître leur permis de conduire.



VULNÉRABILITÉ MÉDICALE/MENTALE

L'état physique et psychique d'une personne détermine également sa résistance.

1. Le premier aspect à prendre en considération à cet égard, est la santé. La maladie et les handicaps constituent un élément qui augmente la vulnérabilité des personnes. En raison de leur dépendance aux soins médicaux, leur choix quant à la situation du logement, par exemple, est restreint. Ou ils n'ont pas l'énergie pour chercher un emploi ou créer un réseau social. La vieillesse et les difficultés qui l'accompagnent, limitent également les options de déménagement et imposent un suivi social plus large. Certains événements occasionnels, tels qu'une grossesse, impliquent des défis temporaires et augmentent les obstacles, alors que d'autres, tels la cécité, sont de nature chronique.

Une personne jeune, sportive, aux habitudes alimentaires saines et équilibrées et qui mène une vie saine, peut inversement augmenter ses moyens. Les conséquences se ressentent sur la santé, mais pas seulement. Ainsi, une apparence soignée a aussi des conséquences positives, par exemple, sur le développement du réseau social ou les opportunités d'emploi. Jusqu'à un certain degré, la santé est une question de prédisposition naturelle, mais elle dépend aussi de l'autodétermination des personnes. En faisant des efforts, elles peuvent ainsi aussi augmenter elles-mêmes leurs moyens.

2. Un second aspect est la santé mentale. Les réfugiés ont souvent vécu des situations inhumaines, ce qui constitue un obstacle important. Ils n'ont pas quitté leur pays d'origine de leur plein gré, mais y ont été forcés en raison des circonstances. Il n'est dès lors pas surprenant que certaines personnes souffrent du mal du pays. Des diagnostics psychologiques plus spécifiques permettent d'identifier les symptômes de stress post-traumatique, lesquels apparaissent souvent en combinaison avec d'autres facteurs, comme par exemple le très jeune âge, le manque d'accompagnement ou la longueur d'une procédure, et réduisent la résistance au changement d'une personne.

En contrepartie, certaines caractéristiques mentales plus génériques peuvent renforcer les capacités d'une personne. Des facteurs tels que l'intelligence, la capacité d'apprentissage ou la curiosité sont difficiles à mesurer et à objectiver lors d'une enquête sociale, mais un assistant social pourra toutefois en faire l'évaluation grâce à son expérience. De telles capacités permettent de mieux envisager les événements et peuvent être en rapport avec les capacités acquises, mais pas nécessairement. Par exemple, certaines personnes intelligentes n'ont jamais eu la chance de poursuivre leurs études, mais sont tout à fait en mesure d'acquérir rapidement de nouvelles connaissances.

3. Un troisième aspect est la personnalité. Ici aussi, procéder à une mesure exacte est impossible. Il s'agit de l'état d'esprit général d'une personne et de son mode de vie. Certaines personnes sont entreprenantes, alors que d'autres ont plutôt tendance à compter sur de l'aide. Il peut s'avérer difficile pour des personnes discrètes ou irritables de gérer le stress de la transition, ce qui augmente leur vulnérabilité. La personnalité est le résultat de nombreux facteurs, dont les circonstances ayant trait à l'expérience de fuite. Certaines personnes se sentent par exemple coupables ou éprouvent de la honte envers ceux qui sont restés au pays. Selon les perspectives d'avenir et la confiance en celles-ci, il est possible d'estimer le poids de la transition sur une personne. Ceci ne doit pas nécessairement être considéré par définition comme une pathologie et peut être une expression normale de la manière dont quelqu'un vit les nombreuses difficultés. Néanmoins, il convient d'y prêter attention et d'accorder de l'espace à ces sentiments.

Les personnes avec une riche expérience de vie, un état d'esprit positif et de l'humour font preuve de moyens et de motivation. Il s'agit de traits de personnalité qui sont bénéfiques à l'adaptation et luttent contre la vulnérabilité. À nouveau, ceci requiert une évaluation nuancée, étant donné qu'en public les personnes laissent souvent une impression différente de ce qu'elles ressentent au fond d'elles-mêmes. Par le biais d'observations indirectes, par exemple la manière dont une personne s'occupe du ménage, il est parfois possible de déduire comment cette personne se sent réellement.

➔ DÉFIS

Eliya est une réfugiée de 73 ans originaire du Congo. Elle parle français mais sa langue maternelle est le Lingala. En raison de son âge, elle a une mauvaise vue et ne peut pas lire son courrier. Quand elle reçoit son abonnement téléphonique à la fin du mois, elle doit attendre que quelqu'un vienne l'aider à lire. L'appel au service clientèle n'est pas efficace car elle ne parle pas suffisamment le français. Parfois, il lui faut plus d'un mois pour que quelqu'un vérifie ses factures, et elle doit ensuite payer des amendes.

➔ CAPACITÉS

Aasiya est une jeune femme somalienne qui a demandé l'asile en Belgique. Pendant la procédure d'asile, elle souffrait souvent de maux de tête et d'insomnie. Malgré les médicaments, la situation s'est peu améliorée. Depuis l'annonce positive de sa reconnaissance, elle fait confiance à son tuteur et a commencé à raconter l'histoire de sa fuite et les abus sexuels qu'elle a subi. Depuis, elle va beaucoup mieux et veut commencer rapidement une formation afin de se construire un nouvel avenir. Sans le stress de la procédure, sa personnalité positive a pris le dessus.

CONCLUSION

Afin d'accompagner chacun également, nous ne pouvons pas traiter tout le monde de la même manière. La reconnaissance des différents niveaux de vulnérabilité constitue dès lors une condition préalable à toute approche équitable. À l'aide des exemples pratiques ci-dessus et de l'outil ci-joint, un accompagnateur peut établir une analyse globale de la vulnérabilité. La différence entre les capacités et les défis peut être quantifiée dans le but d'observer l'évolution de la personne au fil du temps. Il s'agit d'une manière d'évaluer si les moyens l'emportent sur les défis.

La quantification doit toujours être faite avec prudence. D'une part, il convient également de regarder si les moyens d'une personne lui permettent de répondre de manière spécifique aux défis concrets à laquelle elle est confrontée. Ce n'est pas parce que quelqu'un dispose de capacités et de connexions, que celles-ci sont précisément celles requises par la situation dans laquelle la personne se trouve. D'autre part, dans certains cas, les défis peuvent peser tellement lourd que les moyens ne pourront jamais les compenser. Il s'agit le cas échéant principalement de problèmes médicaux et mentaux. Néanmoins, se faire une image globale d'une personne et de son degré de vulnérabilité reste un exercice important. L'attention prêtée aux différentes dimensions force un assistant social à combler explicitement les lacunes dans ses propres connaissances. Même si l'accompagnateur n'a ensuite pas toujours le temps de satisfaire tous les aspects, l'évaluation globale d'une personne constitue toujours une plus-value. En effet, il est possible de solliciter une aide complémentaire pour les dimensions en dehors des compétences personnelles et une





transmission complète peut être faite en vue d'un accompagnement futur.

Il n'existe pas une seule manière correcte de répondre à la vulnérabilité d'une personne. Les interventions, tout comme les ajustements, ont chacun leur place. Par exemple, lors de la recherche d'un logement, une ILA peut constituer un fonds d'épargne en vue de renforcer les capacités financières ou encourager un changement de compétences dans le cadre de la garantie locative. En outre, un assistant social doit établir des priorités, surtout si le temps est compté. Pour terminer, il convient d'examiner dans quelle mesure les capacités peuvent être engagées pour compenser les défis. Avec les encouragements adéquats et les informations correctes, il est possible de stimuler l'état d'esprit positif d'une personne, par exemple en vue de compenser les obstacles en matière de logement. La ligne directrice générale consiste dès lors à responsabiliser le réfugié en évitant un maximum de faire les choses à sa place, même si ça part d'un bon sentiment. En fin de compte, l'objectif est que les réfugiés puissent réaliser eux-mêmes les démarches, de manière à tirer fierté et identité de leur propre résistance et capacité.

- ^I Baert, A. & Carbo, C. (2013). De zorgval. Thoeis: Amsterdam
- ^{II} HCR (2016). Vulnerability Screening Tool. Identifying and Assessing Vulnerability: a tool for asylum and migration systems. UNHCT: Genève.
- ^{III} Hutchinson, M. & Dorsett, P. (2012). What does the literature say about resilience in refugee people? Implications for practice. Journal of Social Inclusion, 3 (2).
- ^{IV} Bailey, S. & Barbelet, V. (2014). Towards a resilience-based response to the Syrian refugee crisis. A critical review of vulnerability criteria and frameworks. PNUD : Amman.
- ^V Bloemen, E. & Vloeberghs, E. (2012). 'Gun ons de tijd...' Werkboek Psychosociale Begeleiding bij Hervestigde Vluchtelingen'. Pharos.
- ^{VI} Van Robaeys, Bea & Driessens, Kristel (2011), Gekleurde armoede en hulpverlening. Sociaal werkers en cliënten aan het woord. Lannoo Campus, Louvain.
- ^{VII} Fedasil (2016). Étude sur les personnes vulnérables avec des besoins d'accueil spécifiques. Synthèse des principales constatations. Service Étude et Politique, Direction appui à la politique.
- ^{VIII} Fedasil (2016). Étude sur les personnes vulnérables avec des besoins d'accueil spécifiques. Synthèse des principales constatations. Service Étude et Politique, Direction appui à la politique.
- ^{IX} De Vries, S. (2000). Psychosociale hulpverlening en vluchtelingen. Pharos: Utrecht, p. 10.
- ^X Vleaminck, H. ; Malfliet, W. ; Saelen, S. (2002). Social Casework in de 21ste eeuw. Een praktisch handboek voor kwaliteitsvol hulpverleners. Kluwer: Malines.
- ^{XI} CIMIC (2011). Handboek Interculturele Competentie. Politeia: Bruxelles. La discussion à propos de la compétence interculturelle dans cette brochure est basée sur le manuel de la CIMIC.

VULNÉRABILITÉ TRANSITION

Nom et prénom :
Date :
Numéro de dossier :

CAPACITÉ (0 à 1)		DÉFI (0 à 1)		REMARQUES
MATÉRIEL 	FINANCES			
	Epargne - Travail - Indemnités	0 0 1 1	Dettes - Chômage	
	LOGEMENT			
	Mobilité - Ancrage local	0 0 1 1	Manque de logements adéquats - Peu de temps avant de quitter l'accueil	
ADMINISTRATION				
Compte bancaire - Carte d'identité - Mutuelle - Statut d'handicapé	0 0 1 1	Regroupement familial - Retards administratifs - Reconnaissance rapide		
SOCIAL 	RÉSEAU SOCIAL			
	Amis - Connaissances - Compatriotes - Adhésion à des organisations	0 0 1 1	Solitude - Isolement linguistique - Minorité (LGBT,...) - Pression du groupe	
	COMPÉTENCES			
	Éducation - Compétences linguistiques	0 0 1 1	Analphabète - Basse classe sociale - Différence culturelle	
	FAMILLE			
Famille nucléaire - Conjoint - Membres de la famille - Tuteur	0 0 1 1	Isolement - Divorce - Tension intrafamiliale - Enfants en bas âge - MENA - Famille nombreuse - Famille monoparentale		
MÉDICAL/ MENTAL 	SANTÉ			
	Jeune - Sportif - Alimentation équilibrée - Hygiène	0 0 1 1	Maladie - Handicap - Vieillesse - Grossesse - Addiction	
	MENTALE			
	Intelligence - Capacités d'apprentissage - Curiosité	0 0 1 1	Fragilité psychologique - Traumatisme (SSPT) - Nostalgie - Victime de violence - Stress	
	PERSONNALITÉ			
Expérience de vie - Humour - Attitude positive - Proactivité	0 0 1 1	Timidité - Irritabilité - Manque de perspectives d'avenir - Culpabilité - Honte - Attentes irréalistes - Passivité		
Total	entre 0 - 9		entre 0 - 9	
1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		
BALANCE de la VULNÉRABILITÉ 				
Différence entre capacités et défis entre - 9 et 9				
TOTAL <input type="text"/>				

VULNÉRABILITÉ TRANSITION

Cet outil de screening est destiné aux Initiatives Locales d'Accueil. Il leur permet d'analyser le niveau de vulnérabilité des résidents pendant la phase de transition. On parle de vulnérabilité quand les capacités (épargne, réseau social, compétences, santé etc.) de la famille/personne ne lui sont pas suffisantes pour faire face aux défis (traumatismes, recherche de logement, chômage, etc.) auxquelles elle est confrontée.

Le screening consiste à analyser trois dimensions (matériel, sociétal, médical/mental), subdivisées en trois rubriques. Chaque rubrique contient aussi bien des capacités et des défis auxquelles la famille/personne peut être confrontée. Quelques exemples de capacité et de défi sont à chaque fois repris dans le tableau. Il s'agit là d'une illustration et non d'une liste exhaustive.

L'idée est de faire une estimation des capacités et des défis du réfugié. Cela permettra à l'assistant(e) social(e) d'évaluer le degré de vulnérabilité des résidents. Ce screening se fait en trois étapes.

1 PAR RUBRIQUE

Si la capacité ou le défi est d'application dans le dossier, on donne 1 point. Sinon, ce sera 0. La colonne « remarques » est prévue pour donner plus d'explications sur les différents scores.

Exemple : Une famille syrienne a beaucoup d'amis dans sa communauté en Belgique.
→ Score 1 : pour capacité dans la rubrique RÉSEAU SOCIAL

Exemple : Mr. A est analphabète et a une grande famille.
→ Score 1 : pour défi dans la rubrique FAMILLE
→ Score 1 : pour défi dans la rubrique COMPÉTENCES

Exemple : Un homme iraquien manque d'épargne, mais n'a pas de dettes.
→ Score 0 : pour capacité dans la rubrique FINANCES
→ Score 0 : pour défi dans la rubrique FINANCES

2 TOTAL

On fait la somme des capacités et des défis. La totalité varie entre zéro et neuf dans les deux colonnes.

Exemple : Un jeune arabophone, sans épargne, a des problèmes de santé mais reste positif. Il a été reconnu réfugié rapidement et veut commencer les procédures pour regrouper sa famille.
→ score capacités : 1 (esprit positif)
→ score défis : 4 (finances, santé, regroupement familial, vite reconnu)

3 BALANCE

Le but final de l'analyse est d'avoir une vue globale sur les capacités et les défis. Il faut donc soustraire le résultat des défis à celui des capacités. Au plus le score est négatif, au plus le réfugié est vulnérable, au plus il est positif, au plus il est autonome et résilient.

Exemple : Capacités : 2 et Défis : 3
→ Totale (2-3) = -1 → légère vulnérabilité

Exemple : Capacités : 5 et Défis : 2
→ Totale (5-2) = 3 → autonome

Exemple : Capacités : 1 et Défis : 6
→ Totale (1-6) = -5 → grande vulnérabilité

ATTENTION : Ce tableau est un outil de travail. L'analyse des vulnérabilités n'est pas qu'une question de calcul. Il se peut par exemple qu'un défi soit tellement grand qu'il déstabilise toute la balance et rende la famille/personne très vulnérable.

Exemple : La santé mentale faible (psychoses, SSPT) peut (temporairement) rendre la vie autonome impossible.

