

Les expériences des réfugiés réinstallés en Belgique

Frank Caestecker - Ilse Derluyn

Etude réalisée à l'initiative de Myria

Mars 2017

MYRIA
Centre fédéral Migration

UNIVERSITEIT GENT

LES EXPÉRIENCES DES RÉFUGIÉS RÉINSTALLÉS EN BELGIQUE

Frank Caestecker
Ilse Derluyn

avec la collaboration de Julie Schiltz et de Margot Lavent

2016

Étude réalisée à l'initiative de Myria, Centre fédéral Migration

AVANT-PROPOS

Les initiatives de réinstallation constituent un pilier important de la politique migratoire actuelle. Il est donc crucial d'examiner l'impact de ces initiatives pour les réfugiés réinstallés concernés. Dans la présente étude, nous nous pencherons sur les expériences et les perspectives de réfugiés ayant été réinstallés en Belgique en 2009 et en 2011.

Le présent travail n'aurait, bien sûr, pas été possible sans l'aide de nombreuses personnes. Nous souhaitons en premier lieu remercier chaleureusement Myria, le Centre fédéral Migration (et successeur du Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme) d'avoir permis la réalisation de cette étude. Nous remercions en particulier Koen Dewulf et Nathalie Vanparys de Myria qui en ont été les instigateurs. `

Le projet n'aurait toutefois pu voir le jour sans la collaboration de nombreuses personnes. Chez Caritas par exemple, Anne Dussart et les accompagnatrices Sofie De Mot et Elisabeth Verniers nous ont expliqué leur fonctionnement, tandis qu'au Service social de solidarité socialiste, Brahim Benhaddou, Barbele Vandermeersch et Ina Quintyn nous ont apporté leur aide. Au sein du Centre social protestant, nous avons été chaleureusement reçus par Tetty Rooze et Mohamed, de même que par Bruno Gilain, Lionel Defraigne et Davide Grosso chez Convivial. Vluchtelingenwerk nous a également répondu: Kathelijne Houben et Claudia Bonamini nous ont expliqué leur rôle dans la coordination du soutien à la réinstallation effectué par les ONG. Au sein des instances publiques, nous pouvions nous adresser à tout moment à Ewout Adriaens et Christophe Jansen pour le CGRA et à Vinciane Masurelle et Mélanie Hostaux pour Fedasil.

La coopération des réfugiés réinstallés a certainement été tout aussi importante pour la réussite de ce projet de recherche. La grande confiance qu'ils nous ont témoignée en nous confiant leur expérience personnelle nous a permis de traiter de manière appropriée l'angle de vue spécifique adopté dans ce projet – à savoir l'expérience de la réinstallation. Pour un grand nombre d'entre eux, nous n'aurions pu avoir un entretien approfondi sans l'aide d'un interprète. Khalid Nejjari et Hamsah Alebhayan nous ont aidés pour l'arabe et Mahmud a traduit depuis et vers le tigrina. Nous souhaitons également remercier ces interprètes pour leur contribution.

Nous espérons que cette étude pourra apporter une importante plus-value pour tous les acteurs impliqués dans les initiatives de réinstallation et dans la politique à venir en la matière.

Ilse Derluyn
Frank Caestecker, 15.02.2016

LISTE DES ABRÉVIATIONS

CGRA: Commissariat général aux réfugiés et apatrides

CPAS: Centre public d'action sociale

Fedasil : Agence fédérale pour l'accueil des demandeurs d'asile

ONG: Organisation non gouvernementale *(note : nous n'utilisons pas ce terme au sens juridique strict, mais pour désigner des organisations et des équipements qui ne font pas directement partie des services publics)*

ANG: Accompagnateur d'ONG

CA: Centre d'accueil

OCMW: Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Werk

CSP: Centre social protestant

ONEM: Office national de l'emploi

SESO: Service Social de Solidarité Socialiste

HCR: Haut Commissariat des Nations unies pour les réfugiés

RÉSUMÉ

Introduction et objectifs

Élément de la politique migratoire, la réinstallation vise à accorder une meilleure chance aux réfugiés qui séjournent dans un pays tiers où ils ont fui, de manière à leur permettre de refaire leur vie et, dans le même temps, à décharger ces pays tiers**.** La réinstallation consiste donc *«à sélectionner et à transférer des réfugiés d'un pays où ils ont cherché une protection vers un pays tiers qui a, au préalable, marqué son accord pour leur octroyer un droit de séjour durable. Cette mesure offre une solution aux personnes qui ne peuvent pas retourner dans leur pays d'origine, mais ne peuvent pas non plus bénéficier d'une protection suffisante ou de perspectives d'intégration locale dans le pays de premier accueil. »*

Au cours du XXe siècle, les autorités belges ont offert à de nombreux réfugiés l'occasion de se réinstaller en Belgique. Ce fut le cas récemment lorsque, en 2009, 47 réfugiés irakiens ayant fui en Syrie et en Jordanie ont pu se réinstaller en Belgique. Ces réfugiés ont été sélectionnés en fonction de leur besoin de protection, mais également de leur vulnérabilité. Il s'agissait avant tout de femmes isolées souffrant de problèmes médicaux avec ou sans enfants. Ce choix de privilégier les femmes menacées («women at risk») découle des besoins de protection supplémentaires de ces réfugiés, ainsi que du souci de décharger les premiers pays d'asile. En 2011, 25 personnes originaires d'Érythrée et de la RD Congo ont eu la possibilité de se réinstaller en Belgique. Elles avaient fui en Libye qu'elle avait toutefois dû quitter en 2011 et avaient été accueillies dans un camp de réfugiés en Tunisie. Cette opération de réinstallation était une réponse à une crise humanitaire urgente.

Malgré ces nombreuses opérations de réinstallation, passées et actuelles, peu d'études ont été réalisées à ce jour sur ce sujet, dans notre pays comme dans d'autres. Ces études se limitent bien souvent au processus de réinstallation même. Les recherches étudiant la perspective et les expériences des réfugiés réinstallés sont rares. Les études sur la vision qu'ont les réfugiés réinstallés du soutien proposé à long terme sont elles aussi quasiment inexistantes. En Belgique, nous disposons de quelques rapports d'évaluation réalisés par des acteurs impliqués dans le processus de réinstallation, mais aucune étude systématique ne s'est arrêtée sur les expériences et le vécu du groupe cible même.

La présente étude se fixe donc pour objectif de mieux cerner les expériences et les conditions de vie actuelles des réfugiés venus en Belgique dans le cadre des programmes de réinstallation, et ce dans une perspective longitudinale. Une attention toute particulière sera portée au soutien accordé aux réfugiés réinstallés et aux visions des réfugiés réinstallés à ce sujet.

Les pistes de réflexion suivantes sont mises en avant:

- Comment les réfugiés réinstallés ont-ils vécu et concrétisé l'ensemble du processus de réinstallation ?
- Quelles sont les conditions de vie des réfugiés réinstallés et quelles évolutions peut-on constater? L'accent sera placé ici sur les domaines suivants: logement, travail et revenus, bien-être physique et psychique, réseau social, enseignement, ainsi que les expériences relatives à la politique d'immigration sous la forme du regroupement familial, de l'obtention de la nationalité et de l'intégration civique.
- Comment ont-ils été soutenus tout au long de leur trajet vers la Belgique et dans notre pays, et comment les réfugiés réinstallés ont-ils vécu cette assistance?

Méthode

Étant donné que l'étude a pour objectif de recenser les conditions de vie des réfugiés réinstallés dans une perspective longitudinale, c'est-à-dire après plusieurs années de séjour en Belgique, et leur regard sur le soutien accordé au cours de cette période, il a été choisi de se concentrer sur les réfugiés réinstallés en 2009 et en 2011, et ce pendant trois ans (2013-2015).

Dans un premier temps, nous avons voulu comprendre comment s'est déroulé le processus de réinstallation, tant au niveau de la sélection et de la préparation qu'au niveau du soutien concret une fois les réfugiés arrivés en Belgique. Pour ce faire, des entretiens avec les acteurs concernés ont été menés concrètement avec (1) le Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides (organisme responsable de la sélection des réfugiés et de l'octroi des documents de séjour), (2) Fedasil (responsable de l'orientation culturelle des réfugiés dans les pays de sélection et du premier accueil des réfugiés dans les centres d'accueil communautaires après leur arrivée en Belgique), (3) Caritas International, SESO, PSC et Convivial (organisations non gouvernementales [ONG] chargées, au cours des initiatives de réinstallation de 2009 et de 2011, de l'accompagnement des réfugiés réinstallés dès leur arrivée en Belgique), et (4) Vluchtelingenwerk Vlaanderen (responsable de la coordination des initiatives de soutien des ONG concernées en 2009).

Le volet le plus important de l'étude a consisté à mener différents entretiens avec des réfugiés réinstallés en Belgique en 2009 (Irak) et en 2011 (Libye), et ce à différents moments pendant une longue période (trois ans). L'étude n'a débuté qu'en juin 2013, soit uniquement après la première phase de la réinstallation.
Grâce aux ONG impliquées et à un échantillonnage boule de neige, nous avons essayé de contacter un maximum de réfugiés réinstallés au cours de ces deux périodes. Nous avons tenté, dans un premier temps, de contacter les chefs de famille et, ensuite, de réaliser un entretien unique avec plusieurs enfants de ces familles.
Sur les 23 familles de réfugiés réinstallés et personnes isolées originaires d'Irak (2009) (soit au total 47 personnes), 14 familles/personnes isolées ont été contactées (avec, certes, une sous-représentation des personnes isolées).
Sur les 25 réfugiés réinstallés à partir de la Libye (2011) (nationalité érythréenne et congolaise), 13 familles/personnes isolées ont été interviewées.

Les réfugiés participants ont été interviewés deux à trois fois, sur une période de trois ans, au besoin avec un interprète et dans le lieu de leur choix. Lors des entretiens avec les participants, nous nous sommes intéressés, d'une part, à la façon dont l'accompagnement avait été vécu tout au long du processus de réinstallation et, d'autre part, à leur situation et à la façon dont ils vivent cette situation en Belgique. Nous avons volontairement choisi d'examiner pas seulement l'intégration économique ou la situation économique dans la société, mais aussi divers autres domaines de la vie. Lors des entretiens, nous avons par conséquent interrogé les réfugiés réinstallés sur, entre autres, leur situation en matière de logement, le processus d'acquisition de la langue, leur situation en matière de formation et d'enseignement, leur situation en matière d'emploi, d'autres éléments de la participation sociale (volontariat, temps libre, etc.), leur état de santé physique et psychique, leurs réseaux sociaux en Belgique et à l'étranger (aussi bien dans le pays d'origine que dans d'autres pays, et notamment le regroupement familial) ainsi que leurs attentes concernant l'avenir. Nous les avons également questionnés sur les éventuels mécanismes ayant influencé positivement ou, au contraire, compliqué le processus de réinstallation et leur vie en Belgique. Nos questions portaient explicitement sur l'ampleur et le type d'assistance reçue par les participants tout au long du trajet ainsi que sur leur avis concernant cette assistance. En adoptant une perspective longitudinale au moyen de différents entretiens consécutifs sur une plus longue période, il a été possible de recenser

les éventuelles évolutions concernant la vie de ces personnes, leurs attentes et l'assistance (leurs besoins en la matière) ainsi que leur vision à ce sujet.
Cela a donné lieu au total à 29 entretiens avec des réfugiés réinstallés en 2009 (23 chefs de famille, 6 enfants) et 13 avec des réfugiés de 2011 (uniquement chefs de famille).
Tous les entretiens ont été retranscrits intégralement et traités de manière systématique au moyen d'une analyse des principaux thèmes et des évolutions.

L'étude dans son ensemble a été suivie par un comité de suivi, composé de représentants des acteurs interrogés (ONG et institutions publiques) et du donneur d'ordre de l'étude.

Les informations transmises lors des entretiens ont été complétées par la lecture de documents stratégiques pertinents; les chercheurs ont en outre assisté à quelques réunions des parties prenantes sur le thème de la réinstallation.

Principales conclusions

La présente étude sur la réinstallation en Belgique de deux groupes de réfugiés, 47 Irakiens en 2009 et 25 personnes venant de Libye en 2011, brosse un tableau sur une période relativement longue – une période de six ans pour les réfugiés irakiens et quatre ans pour les réfugiés de Libye – et révèle la façon dont les réfugiés réinstallés ont vécu ce processus et l'assistance qu'ils ont reçue. Il n'a pas été possible d'interroger tous les réfugiés, mais 42 entretiens nous ont transmis une image claire de leurs expériences.
Il convient d'établir une distinction claire entre les deux groupes de réfugiés. Si les réfugiés originaires d'Irak étaient essentiellement des *femmes vulnérables (women at risk)*, les réfugiés de Libye étaient plutôt de jeunes hommes ou des couples cherchant refuge dans une situation d'urgence. Il y a lieu de tenir compte de la vulnérabilité des réfugiés irakiens dans les conclusions de cette enquête. Il faut cependant souligner que ces réfugiés irakiens provenaient, pour beaucoup, d'une classe socioéconomique plus élevée, caractérisée par un fort capital culturel et économique, tandis que les réfugiés de Libye étaient surtout des jeunes qui fuyaient leur pays et avaient eu moins d'occasions d'édifier un capital culturel et économique.

Gratitude pour la protection accordée
Tous les réfugiés interrogés sont extrêmement reconnaissants à la Belgique pour la protection qu'elle leur a accordée et l'assistance (supplémentaire) qui leur a été octroyée lors de leur installation en Belgique. Le fait d'avoir été sélectionnés dans le pays où ils ont fui dans un premier temps leur a donné le sentiment d'être bienvenus en Belgique.
Alors que les réfugiés de Libye n'avaient eu aucun contact avec les représentants des autorités belges avant leur arrivée en Belgique, les réfugiés irakiens avaient été sélectionnés par une mission belge et avaient obtenu une première orientation culturelle dans le premier pays d'asile. Cette rencontre avec les représentants belges ayant constitué, pour les réfugiés, un moment de contact personnel avec leur pays de réinstallation, le premier message qui leur a été transmis était qu'ils étaient les bienvenus en Belgique. Le moment d'information individuel sous forme d'orientation culturelle semble avoir incité un certain nombre de réfugiés à opter de manière positive pour la Belgique. Cela leur a permis d'interpréter la réinstallation comme une décision personnelle mûrement réfléchie. L'accueil chaleureux à l'aéroport en Belgique par plusieurs membres de cette mission a été très apprécié par les réfugiés irakiens. La présence de ces « visages connus » à Zaventem leur a permis de moins percevoir cette transition comme une césure. Les réfugiés originaires d'Érythrée et de la RD Congo ont été sélectionnés sur dossier et n'ont pas vécu cette expérience. Ils sont arrivés en Belgique quasiment non préparés et sans avoir eu le moindre contact préalable avec des représentants belges.

Espoirs d'un nouvel avenir

Les réfugiés réinstallés nourrissaient manifestement de grandes espérances à leur arrivée en Belgique. Tous espéraient emménager rapidement dans leur logement, afin de pouvoir ensuite se préparer, eux-mêmes et en tout cas leurs enfants grâce à l'enseignement, à une intégration rapide dans la société belge.

Différentes figures clés interrogées ont indiqué que les attentes de ces réfugiés réinstallés étaient nettement plus grandes que celles des réfugiés arrivés en Belgique de leur propre initiative (et non dans le cadre d'une initiative de réinstallation). Ce phénomène pourrait s'expliquer par le fait que les réfugiés réinstallés considèrent leur *resettlement* comme une « invitation » de la part de la Belgique, comme si on leur avait « demandé » de venir vivre en Belgique. Par ailleurs, leurs espoirs demeureraient plus intacts à leur arrivée en Belgique que ceux des autres réfugiés qui, en fonction de leurs expériences personnelles, rectifient déjà leurs attentes en cours de route. De plus amples recherches sont nécessaires sur les attentes des réfugiés réinstallés et les autres en Belgique pour pouvoir se prononcer clairement sur ce thème. Dans l'idéal, une recherche de ce type devrait démarrer avant la réinstallation réelle et inclure, par la suite, un suivi de longue durée après la réinstallation.

Tous les réfugiés réinstallés partageaient l'espoir de pouvoir prendre un nouveau départ dans un logement personnel dans lequel ils auraient pu emménager dès leur arrivée. Dans leur représentation mentale de la réinstallation, le logement collectif – le séjour dans un centre d'accueil – était associé à leur quête d'un refuge. Maintenant que la Belgique leur offrait la possibilité de commencer une nouvelle vie et que la fuite faisait partie du passé, ils se retrouvaient à nouveau hébergés comme des personnes en quête de refuge. Pour de nombreux réfugiés, le séjour en centre d'accueil communautaire a parfois duré entre deux et trois mois. Les attentes relatives au logement privé correspondaient également aux pratiques de réinstallation de certains pays de réinstallation traditionnels (Scandinavie, Amérique du Nord et Pays-Bas). Ce modèle, principalement connu au travers des expériences vécues par des compatriotes réinstallés dans ces pays, a un indéniable pouvoir d'attraction. Pour pouvoir tirer un trait sur un passé fait d'exil et d'incertitudes grâce à la réinstallation, les réfugiés réinstallés doivent également compter sur un logement stable. Bien que, sur de nombreux points, ces réfugiés aient estimé que leur réinstallation s'était mieux passée que la réinstallation de leurs compatriotes dans d'autres pays sûrs, le logement privé correct à l'arrivée reste un point sensible du programme belge. Les modifications apportées dans l'intervalle au programme de réinstallation pourront certainement amener des évolutions positives dans ce domaine. C'est avant tout l'implication des autorités communales, qui s'engagent à loger et accompagner les réfugiés réinstallés, qui garantit que les réfugiés peuvent trouver plus rapidement un logement privé.

Les espoirs de différents réfugiés réinstallés en matière de regroupement familial ne se sont pas non plus concrétisés. Les conjoints et enfants mineurs ont, certes, pu les rejoindre - même si cela a parfois été long et a représenté un lourd effort financier -, mais les enfants majeurs, les parents âgés, etc., n'y sont pas parvenus.

La rapide acquisition de la nationalité belge faisait partie intégrante des espoirs que nourrissaient les réfugiés irakiens (contrairement à ceux provenant de Libye) pour leur réinstallation, espoirs sans doute en partie inspirés par les informations reçues à ce sujet. L'acquisition de la nationalité belge était considérée par ces réfugiés comme extrêmement importante pour le sentiment de « belonging », sentiment d'appartenance et d'intégration dans la société belge. Une modification de la législation sur la nationalité a toutefois considérablement compliqué la concrétisation de cet espoir.

La réalité de la réinstallation à moyen terme

L'espoir que nourrissaient les participants pour eux-mêmes et pour leurs enfants mineurs de pouvoir s'intégrer économiquement sans problèmes à court ou même à moyen terme a été entravé par de nombreuses difficultés pratiques. Il s'agit de problèmes pratiques auxquels les réfugiés qui arrivent en Belgique par d'autres voies que les programmes de réinstallation sont également confrontés. La situation en matière de logement qui, pour beaucoup, reste précaire, même après plusieurs années de séjour en Belgique, le difficile processus d'acquisition de la langue (et l'accès parfois difficile aux cours de langue), le manque d'informations et les problèmes financiers qui se posent pour la scolarité et/ou la formation professionnelle ainsi que la demande limitée ou non adaptée à leur profil sur le marché de l'emploi constituent quelques-uns des facteurs expliquant la dépendance financière relativement grande de ces personnes et de ces familles. Pour les femmes adultes irakiennes, cette autonomie financière limitée résulte dans une large mesure de problèmes médicaux, ainsi que du fait qu'elles sont généralement parents isolés. Par ailleurs, il n'était pas évident, pour bon nombre des réfugiés réinstallés, d'acquérir une vision claire du fonctionnement de la société belge, ce qui a parfois engendré des attentes peu réalistes quant à leur possible participation au marché du travail.
Une minorité de réfugiés disposent d'un emploi, relevant généralement du statut temporaire de « l'article 60 ». Pour quelques réfugiés, cet emploi a constitué un tremplin vers un emploi plus stable et certains ont même trouvé un poste fixe. Toutefois, les réfugiés n'ont en majorité pas encore réussi à s'insérer sur le marché du travail. Pour de nombreux réfugiés réinstallés irakiens, cette situation dans le domaine de l'emploi et la capacité financière souvent très limitée que cela implique (entraînant également des problèmes de logement) formaient en outre un contraste frappant avec leur situation dans leur pays d'origine, ce qui a peut-être contribué à leur désillusion, parfois profonde, sur leur participation sociale et leur situation financière générale en Belgique.

Cependant, il convient de remettre en perspective ces constats dans le domaine de la participation économique. Pour de nombreux primo-arrivants dans notre pays – quelle que soit la manière dont ils sont arrivés en Belgique –, la participation au marché du travail n'a rien d'évident. Les initiatives de réinstallation en Belgique sont en outre destinées aux groupes cibles « vulnérables » (parents isolés, parents âgés, problèmes médicaux et/ou psychiques, etc.), ce qui implique automatiquement une transition moins simple vers la participation au marché du travail.

Malgré ce constat, il est apparu très clairement lors de la présente étude que tous les réfugiés réinstallés déployaient d'importants efforts pour participer à la société belge et se construire un avenir définitif en Belgique. Ces efforts se manifestent par exemple par le fait que presque tous les chefs de famille suivent des cours de langue sur la durée ou entament diverses formations professionnelles. Par ailleurs, la participation au marché du travail doit être envisagée dans une perspective plus large et à plus long terme : en effet, les enfants des réfugiés réinstallés participent quant à eux à des formations professionnelles ou des formations de l'enseignement (supérieur) afin de trouver leur place sur le marché du travail. En ce sens, les initiatives de réinstallation doivent peut-être être davantage replacées dans une perspective à long terme, qui devient souvent – avec le temps – la perspective des réfugiés eux-mêmes : la réinstallation devient alors la création et la construction d'un avenir « meilleur » pour les enfants, plutôt que pour soi-même.

Un problème est ressorti de nombreux récits de réfugiés, à savoir le contraste criant entre l'immense besoin de réseau social, également avec les citoyens belges, et la réalité concrète d'un réseau social très limité ainsi que les grandes difficultés rencontrées pour établir des contacts avec les gens du quartier et le contexte plus large. Leur vie sociale reste très axée sur la famille qui vit en dehors de la Belgique, avec laquelle les contacts se font surtout par Internet. Les récentes initiatives visant à engager des bénévoles et des personnes expérimentées pour accompagner les réfugiés réinstallés peuvent éventuellement permettre de répondre au besoin d'intensification des contacts locaux. Les

activités organisées pour l'ensemble du groupe de réfugiés réinstallés ont également été appréciées par les participants, bien qu'il y ait de fortes disparités entre les deux groupes de réfugiés réinstallés.

Le bien-être psychosocial des réfugiés réinstallés était fortement mis à mal, chez certains, par la quantité de facteurs de stress (logement déficient, situation financière limitée, réseau social restreint, etc.), mais aussi par le fort sentiment de manque à l'égard des membres de la famille dont ils sont séparés ou de la vie dans le pays d'origine dans son ensemble. Les problèmes médicaux dont souffrent différents réfugiés réinstallés constituent également une source supplémentaire de stress psychologique.

Évaluation de l'accompagnement

Les deux groupes ont bénéficié d'un suivi individuel pendant la première année ; cette aide supplémentaire a été extrêmement appréciée par tous les réfugiés. Après la première année, ils ont accédé au suivi régulier effectué par les CPAS de leur lieu d'habitation.

Presque tous les participants indiquent être satisfaits de l'assistance et de l'accompagnement qu'ils ont reçus tout au long du processus, que ce soient les cours de langue et d'intégration civique dans le centre d'accueil, l'accompagnement intensif par les ONG ou l'accompagnement par d'autres acteurs impliqués comme le CPAS. Dans leurs récits, les réfugiés interrogés ont, bien évidemment, accordé beaucoup d'attention à l'accompagnement réalisé par les ONG, car celles-ci étaient présentes de manière intensive pendant les premiers mois qui ont suivi leur arrivée. Les différences d'approches adoptées par les ONG impliquées pour la réalisation de ce suivi ne sont pas vraiment apparues dans les évaluations des réfugiés. Toutefois, plusieurs participants indiquent qu'un accompagnement d'un an est relativement court et que cet accompagnement aurait pu durer plus longtemps. Les avis sont partagés sur l'accompagnement réalisé par d'autres services ; certains participants expriment une grande satisfaction tandis que d'autres personnes interrogées indiquent clairement avoir reçu peu d'assistance, avoir eu difficilement accès à certains services ou avoir rencontré des difficultés graves, par exemple pour la communication avec les assistants sociaux. Il y a donc encore une certaine marge d'amélioration en ce qui concerne l'accès aux services d'aide réguliers et l'assistance obtenue, ce qui sera peut-être également le cas pour d'autres groupes cibles de primo-arrivants en Belgique.

Recommandations

Lorsque nous dressons un bilan final de ce que les réfugiés interrogés nous ont donné à entendre sur l'ensemble de leur processus de migration et, en particulier, la dernière « phase », leur réinstallation en Belgique, il apparaît clairement que cette phase a été vitale pour toutes les personnes concernées. « Vitale » non pas au sens physique du terme, mais bien dans le sens où cette phase de resettlement leur a donné la possibilité de se construire une nouvelle vie digne dans un autre contexte. La situation dans laquelle les réfugiés se trouvaient – souvent depuis déjà très longtemps – avant leur réinstallation en Belgique s'apparentait toujours à une « quête de refuge », à une « protracted refugee situation ». La réinstallation en Belgique a été le début d'une toute nouvelle phase de « settlement », qui a pu mettre un terme à cette quête continuelle de refuge. Cela ne signifie pas, néanmoins, que tout s'est bien passé et que tout se passe bien en Belgique : les réfugiés réinstallés vivent dans des situations relativement précaires, surtout dans le domaine de l'emploi, des revenus et du logement ainsi que sur le plan social (réseau social), points sur lesquels le programme de réinstallation et le soutien général aux réfugiés peuvent être améliorés. Pour de nombreuses personnes, une réinstallation représente toutefois un moyen sûr et légal de mettre, dans une certaine mesure, un terme à une existence de réfugiés et de créer la possibilité de bâtir un nouvel avenir digne. Cela montre l'importance du programme de réinstallation en Belgique et la nécessité de continuer à développer et à soutenir ce programme.

Il est important de ne pas généraliser les conclusions de cette étude à tous les réfugiés réinstallés et aux différentes initiatives de resettlement qui ont pu voir le jour au fil des ans. Les participants de deux programmes de réinstallation différents ont été interrogés dans le cadre de la présente étude, et les deux groupes présentaient de nombreuses différences. Le programme de réinstallation belge a subi d'importantes modifications au cours des années qui ont suivi. Les réfugiés interrogés sont arrivés à un moment où la Belgique disposait encore de peu d'expérience dans le domaine des programmes de réinstallation et où tout devait être organisé très rapidement. Ce contexte d'« urgence » relative, caractérisé par de nombreux facteurs inconnus concernant la suite du trajet des réfugiés au moment du lancement du programme, a donné lieu à quelques problèmes, ce qui apparaît clairement dans les récits des participants interrogés. Au fil des ans, le programme a pris un caractère structurel et le suivi a en grande partie évolué. En plus de la contribution structurelle des CPAS, qui a permis de résoudre le problème du premier logement, l'implication plus systématique de personnes expérimentées (autres réfugiés) et de bénévoles (non-réfugiés) constitue une évolution importante. La présente étude souligne néanmoins la façon dont les réfugiés réinstallés ont vécu l'ensemble de ce processus. Dans les recommandations qui suivent, nous indiquons les domaines où une marge d'amélioration est possible afin de mieux répondre aux attentes des réfugiés réinstallés et, ainsi, d'optimaliser les programmes de réinstallation belges.

Le trajet préparatoire

La préparation des réfugiés qui seront réinstallés avant leur arrivée en Belgique constitue une étape importante du processus de réinstallation. Les informations et « l'orientation culturelle » proposées aux réfugiés sélectionnés ont été jugées très utiles. Il convient surtout de veiller au fait que la mission d'orientation culturelle peut devenir un dialogue, et non pas un monologue du pays de réinstallation. En effet, le pays de réinstallation comme le réfugié peuvent tirer profit de ce moment de rencontre. Pour le pays de réinstallation, il est important pendant cette rencontre de souhaiter la bienvenue aux réfugiés sélectionnés. C'est aussi l'occasion de demander aux réfugiés pourquoi ils souhaitent venir en Belgique, afin de vérifier si leurs attentes ne sont pas trop grandes et, éventuellement, de tenter de les corriger. Il peut être bon, en particulier, de veiller à transmettre des attentes réalistes concernant le niveau de vie, le logement, les possibilités d'enseignement et d'emploi. Les réfugiés interrogés insistent surtout fortement sur la transmission (et la répétition) d'informations correctes qui peuvent éviter, dans la mesure du possible, de faire naître des attentes (trop) peu réalistes (par exemple concernant l'acquisition de la nationalité, la participation au marché du travail ou le regroupement familial) chez les réfugiés qui seront réinstallés. Pour le réfugié, cette rencontre est également l'occasion d'obtenir des informations personnalisées sur la réinstallation en Belgique et, ainsi, d'interpréter le choix de la Belgique comme un choix positif. Une dimension importante d'*agentivité (« agency »)* peut être intégrée dans le processus d'installation, ce qui permet au réfugié de se sentir plus fortement impliqué dans le processus.

Enfin, les entretiens ont révélé clairement que ce moment avait été important pour les réfugiés concernés et leur avait permis de percevoir une certaine continuité dans l'ensemble du trajet: la présence des personnes déjà impliquées dans l'orientation culturelle et/ou la mission de sélection au moment de l'arrivée des réfugiés réinstallés à l'aéroport de Bruxelles (et donc la « reconnaissance ») a en particulier été ressentie comme un moment important et rassurant.

La situation en matière de logement

Pour les deux groupes de réfugiés interrogés, la disponibilité rapide d'un logement privé constituait un des éléments essentiels du trajet de réinstallation. Le séjour dans un centre d'accueil communautaire doit par conséquent rester le plus bref possible. L'hébergement communautaire dans un centre d'accueil s'oppose en effet à l'idée de la réinstallation que se font les réfugiés concernés. Si, pour certaines raisons (externes), il n'est pas possible de mettre à disposition un

logement privé relativement rapidement, il est important d'informer clairement les personnes concernées de la raison et de la durée du séjour dans le centre d'accueil.

La méconnaissance – souvent prolongée – de la société belge, conjuguée à l'accès limité au marché du logement privé et à la situation financière précaire, souligne combien il est nécessaire d'accompagner sur la durée – et parfois de manière intensive – ces « primo-arrivants » dans leur quête d'un logement de qualité. Étant donné que les autorités belges choisissent, au moment de la sélection, de réinstaller des groupes vulnérables et que le besoin de protection est un élément central de la sélection, il convient également de tenir compte de cette vulnérabilité lors du logement des réfugiés. La situation géographique du logement mis à disposition doit également tenir compte de leurs besoins spécifiques, notamment en ce qui concerne la proximité, la disponibilité et l'accessibilité des services médicaux auxquels ils font appel par exemple, mais les services de base susceptibles de garantir l'assistance des réfugiés (tels que cours de langue, services sociaux, cours d'intégration civique, etc.) doivent également être disponibles.

Un besoin d'assistance différenciée

L'assistance aux réfugiés réinstallés est très importante tout au long du trajet. L'aide accordée dans la phase initiale après l'arrivée, et en particulier le soutien des ONG impliquées, est fortement appréciée. Cela signifie que cette forme d'assistance doit absolument être maintenue dans les programmes de réinstallation à venir. Il apparaît toutefois, principalement en raison du choix de la Belgique de sélectionner des individus vulnérables, que certains réfugiés ressentent un besoin persistant de soutien, même à long terme. Cela confirme la nécessité de prolonger l'assistance des ONG, de manière cependant plus ponctuelle, en cas de demandes et de besoins spécifiques. De même, il s'avère nécessaire de fortement différencier et individualiser l'assistance, en fonction des besoins spécifiques de chaque réfugié, mais également de procéder de manière flexible, car la quantité d'assistance dont une personne a besoin peut fortement varier au fil du temps (et peut donc également augmenter après une certaine période passée en Belgique).

Il ressort de l'étude que l'accessibilité des services réguliers et l'assistance que l'on y reçoit sont très variables. Les réfugiés réinstallés ont indiqué que, en qualité de réfugiés « invités », ils recevaient une assistance supplémentaire. Certains d'entre eux auraient aimé que cette assistance supplémentaire soit plus intensive et dure plus longtemps, en particulier (mais pas exclusivement) pour la recherche d'un meilleur logement. Nous appuyons cette demande d'un soutien prolongé et adapté aux besoins spécifiques des réfugiés réinstallés. Cependant, cette assistance adaptée aux besoins individuels n'est pas tant due au fait que ces réfugiés réinstallés ont été invités qu'au fait que cette invitation faisait suite au profil vulnérable de ces réfugiés; un certain nombre de ces réfugiés, précisément en raison de cette vulnérabilité, ont par conséquent besoin d'une assistance plus intensive et/ou plus longue. Le fait que les autorités belges optent pour des profils vulnérables lors de la sélection des réfugiés que la Belgique souhaite réinstaller, comme c'était le cas pour les réfugiés irakiens, découle du constat que les individus vulnérables éprouvent toujours d'immenses difficultés à obtenir une protection réelle dans les situations d'exil. Par ailleurs, la réinstallation a toujours pour objectif de décharger les pays où les réfugiés fuient en masse et la prise en charge les réfugiés souffrant de problèmes médicaux par exemple est un geste appréciable pour ces pays.

Une politique de réinstallation visant les profils vulnérables ne doit cependant pas se limiter à la sélection de ces réfugiés, mais elle exige que ces réfugiés, pendant le processus de réinstallation, obtiennent un accompagnement adapté à leurs besoins spécifiques. La coopération entre Fedasil et les ONG et/ou les CPAS dans le processus de réinstallation analysé ci-dessus, mais aussi, et surtout,

les nouvelles formes de coopération découlent de ce constat. Les nouvelles formes de coopération ouvrent la voie à un meilleur soutien individualisé. Pour ces réfugiés réinstallés, une assistance adaptée aux besoins peut fortement favoriser les possibilités de participer de manière qualitative à la société dans différents domaines (emploi, formation, langue, réseau social, logement, religion, etc.) et accroître ainsi sensiblement tant leur interaction avec la société ainsi que le bien-être individuel des réfugiés concernés. Le logement en particulier doit faire l'objet d'une attention particulière, étant donné qu'il s'agit d'un élément considéré comme crucial par les réfugiés eux-mêmes et compte tenu de la situation toujours précaire des réfugiés interrogés dans cette étude dans le domaine de l'emploi.
Il convient en outre de réfléchir à l'acquisition de la nationalité pour ces réfugiés réinstallés, car celle-ci peut renforcer le sentiment d'appartenance et d'intégration dans la société belge.

Ces recommandations qui se limitent surtout aux besoins stricts propres aux réfugiés réinstallés mis en avant dans le cadre de cette étude soulignent combien il est important de questionner les personnes impliquées pour détecter les besoins de ce groupe particulier. Bien qu'il ait beaucoup en commun avec les autres primo-arrivants et en particulier les réfugiés qui se présentent spontanément, ce groupe a cependant des caractéristiques propres, à savoir, d'une part, le sentiment d'avoir été dans une certaine mesure « invité » à venir en Belgique et, d'autre part, un profil généralement vulnérable. C'est la raison pour laquelle il est recommandé d'effectuer un suivi des réfugiés réinstallés en Belgique au moyen d'une étude quantitative et qualitative longitudinale afin d'harmoniser au maximum la poursuite du développement des programmes de réinstallation et les besoins, questions et attentes concrets des personnes concernées. Les questions posées aux réfugiés réinstallés sur leur évaluation de leur trajet de migration et du soutien reçu tout au long de ce trajet peuvent nous fournir des informations précieuses sur les domaines qui exigent une attention et un soutien particuliers et les sources de soutien utiles ou manquantes.

SUMMARY

Introduction and aims

Resettlement is one part of an immigration policy , in which resettlement strives to give refugees who live in another country, a country where they first have fled to, the chance to build a new life in another country, and as such also to help reduce the impact on this first country.
Resettlement thus forms *"the selection and migration of refugees from a country where they have sought protection to a third country, that has consented beforehand to give these refugees a definitive residence status. As such, it forms a possible solution for those who cannot return to their country of origin, nor can receive sufficient protection, or who do not have any perspectives on local integration".*

The Belgian authorities have given many refugees the opportunity to resettle during the twentieth centry. Recently, in 2009, 47 refugees originating from Iraq, who had fled to Syria and Jordania, were given the opportunity to resettle in Belgium. These refugees were selected on basis of their need for protection and on the basis of their level of vulnerability. It was mainly single women with medical problems and/or with children. This choice for 'women at risk' orginated out of the particular needs for protection of these refugees, and also out of the need to support the first countries where these refugees fled to.
In 2011, 25 refugees out of Eritrea and DRCongo resettled in Belgium. They had fled to Libya, but in 2011 fled further to a refugee camp in Tunisia. This resettlement operation to Belgium was an answer to an urgent humanitarian crisis.
Despite these different resettlement processes, few research has been carried out about these processes. Most studies also were limited to the resettlement process itself, and research in which the perspectives and experiences of the resettled refugees were questioned are scarce. Furthermore, there is hardly any research in which the perspectives of the resettled refugees about the support offered to them was investigated. In Belgium, we have some evaluation reports mainly carried out by those key actors involved in the resettlement process. Yet, until now, no systematic research has been carried out to study the lived experiences of the resettled refugees themselves.
This research therefore aims at gaining more insight, from a longitudinal perspective, into the experiences and current living situation of refugees who came to Belgium in the framework of resettlement programmes. We herein specifically question the way the support for these resettled refugees was put into practice and how the refugees evaluate this support.
The following research questions were put forward:

- How did resettled refugees experience the entire process of resettlement?
- What is the current living situation of resettled refugees and how has this evolved over the years? We herein spefically focus on following life domains: housing, labour and income, phycial and mental wellbeing social network, and education, and also pay attention to their experiences with immigration policy, in particular family reunification, nationality, and integration processes.
- How have these resettled refugees been supported throughout their trajectory to and in Belgium and how do they evaluate this support?

Methods

Because the research aims at documenting the living situation of resettled refugees within a longitudinal perspective, so also after some years in Belgium, and their views on the support given throughout this period, we focused on refugees resettled in 2009 en 2011 and followed them for about three years (2013 – 2015).
First, we wanted to gain insight into the process of resettlement itself, both the selection and preparation processes, as the support given to the refugees when living in Belgium. Hereto, we have carried out interviews with key actors: (1) Commissariaat-Generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen (authority in charge to select the refugees and to grant them residence documents), (2) Fedasil (responsible authority for the cultural orientation of resettled refugees in the countries from where they depart to Belgium and for the first reception of refugees, in large-scale asylum centres, after their arrival in Belgium), (3) Caritas International, SESO, PSC, and Convivial (the non-governmental organisations (NGOs) who supported the resettled refugees in 2009 and 2011 from the moment they arrived in Belgium), and (4) Vluchtelingenwerk Vlaanderen (the organisation that was responsible for the coordination of all support by NGOs in 2009).

Second, as the main part of the research, we did several interviews with refugees who were resettled in 2009 (Iraq) and 2011 (Libya) over a period of three years. Yet, we only started with the research in 2013, which means that the refugees' first phase in their resettlement process already had passed.
Via the NGOs involved and further snowball-sample, we tried to reach as many refugees as possible, whereby we mainly aimed at interviewing the heads of family, next to some of their children. Of the 23 resetteld refugee families and single persons from Irak (2009 (total number of resettled refugees was 47), we reached 14 families/single persons (with an underrepresation of the single persons).
Out of the group of 25 resettled refugees from Libya (2011) (Eritrean and Congolese nationlity), 13 families/single persons were interviewed.

The participating refugees have been interviewed two to three times, over a period of three years, if necessary with an interpretator and on a location of their choice. In these interviews, we mainly focused on their lived experiences during the entire resettlement process and their current living situation and position in Belgium. We hereby explicitly not only focused on their economic position in society, but on different life domains, such as their housing situation, the process of language acquisition, their educational situation, their labour situation, other aspects of participation (volunteering work, leisure time,…), physical and mental health, social networks in and outside Belgium, and their expectations for the future. We herein also examined which mechanisms had had a positive or a negatieve impact on their process of resettlement and their life in Belgium. We also explicitly questioned what kind of support they had received and how they evaluated this support. Through using a longitudinal approach, with several consecutive interviews over a longer period of time, we could document changes in people's life situations, in their expectations, and in their support and need for support.
In total, we carried out 29 interviews with resettled refugees from 2009 (23 heads of family, 6 children) and 13 refugees from 2011 (all of them heads of family).
All interviews have been transcribed literally and have been analysed systematically via thematic analysis.
The entire research has been followed up by a guidance committee with representatives of the interviewed key actors (state authorities and NGOs) and those who funded the study.
The data out of the interviews has been complemented with a review of relevant policy documents, and information out of the stakeholdersmeetings on resettlement in Belgium.

Main results

This research on the resettlement of two groups of refugees to Belgium, 47 from Iraq in 2009 and 25 from Libya in 2011 has produced a long-term picture – six years for those from Iraq and four years from those from Libya – on how resettled refugees experience this process of resettlement and the support they receive. We were not able to trace back and interview all of the resettled refugees, yet the 42 interviews give a quite clear picture of their experiences

Both groups of refugees can be clearly distinguished: The refugees out of Iraq are mainly 'women at risk', while those from Libya are mainly young men and couples whose precarious living situations necessitated a new refuge. The vulnerability of the refugees from Iraq needs to be considered when looking at our results. Yet, those refugees from Iraq were also mainly people who originated from relatively high socio-economic classes in their country of origin, characterized by a strong cultural and economic capital, while the refugees from Libya often already left their home country at a very young age, so they had had little abilities to build up an economic and cultural capital.

Grateful for the granted protection

All interviewed refugees are very grateful to Belgium for the protection they were granted and the (extra) support while resettling in Belgium, and they felt also welcome in Belgium, since Belgium selected them to come to their country.

While the refugees from Libya did not have any contact with Belgian representatives before they came to Belgium, the refugees from Iraq had been selected by a Belgian mission in the country where they lived and they also received a first cultural orientation there. This meeting with Belgian representatives provided an opportunity of personal contact with the country to which they would be resettled, and they mainly kept the message that they were very much welcome in Belgium. The cultural orientation session, as a moment of information giving, added to the refugees' idea that they had chosen Belgium on a positive basis. It sometimes even gave them the possibility to rephrase their resettlement as a well-thought individual decision. The warm welcome for the refugees from Iraq at the airport in Belgium by some members of the selection mission was also much appreciated. This presence of 'known' people made this transition process smaller.

In contrast, the refugees from Eritrea and DRCongo (2011) had been selected on basis of their file and so did not share this experience. They came to Belgium mainly unprepared and without any contact with Belgian representatives.

Expectations for a new future

The resettled refugees had high expectations for their future when arriving in Belgium. All hoped that they could move as soon as possible into their own house, after which they and their children could focus on education to prepare themselves for a successful integration into Belgian society.

Yet, many interviewed key actors indicated that the expectations of the resettled refugees are often much bigger than from refugees who come 'on their own' (not in the framework of a resettlement programme) to Belgium. One explanation could be that resettled refugees consider this resettlement as an 'invitation' from Belgium, that they 'have been asked' to come to live in Belgium. Their expectations therefore would also remain unadjusted when arriving in Belgium, while other non-resettled refugees often already have adapted their expectations more to the concrete reality during the flight and the experiences during this flight. Yet, further research is needed here on the expectation patterns of resettled and other refugees. Ideally, such a study needs to start as early as possible, even before the actual process of resettlement, with a longitudinal follow-up afterwards.

All resettled refugees shared the expectation to start a new life from an own house, from the arrival in Belgium onwards. Yet, the first stay in a large-scale asylum centre after their arrival in Belgium

contrasted with the idea that their life as a refugee now had ended, including the life in refugee reception centres. For many of the resettled refugees, the stay in a large-scale asylum centre took up to two or three months. This expectation to being housed independently, immediately after arrived in the country of resettlement, also coincides with the resettlement practices in other countries with long resettlement traditions (Scandinavia, the US, and the Netherlands). This model, that the resettled refugees knew through the stories of other resettled refugees, is clearly preferred by the interviewed refugees. Trying to really leave their refugee status behind them, they need stable housing, and this lack of independent living immediately after arrival in Belgium is for the interviewed resettled refugees clearly a weak point of the resettlement programme in Belgium. The current changes that have been made already in the Belgiam resettlement programme will certainly ameliorate this aspect. In particular, the enagement of certain local authorities to house and support resettled refugees will facilitate the way to independent living for those refugees.

Equally, the refugees' expectations regarding family reunification have not been met entirely. While it was possible to be reunified with one's partner and underage children, this process often took very long and requested a considerable financial input. Furthermore, several family members (e.g., overage children, parents,…) could not join them in Belgium.

For the resettled refugees from Iraq (not for those from Libya), it was important to obtain Belgian nationality as fast as possible, probably also due to the information that was given before coming to Belgium. Obtaining Belgian nationality was considered as a feeling of 'belonging', of feeling at home and being at home in the Belgian society. Yet, changes in the law on obtaining the Belgian nationality have made this process much more difficult then expected.

The reality of resettlement on the longer term

Participants' expectation that they and their older children would have a relatively easy economic integration encountered many challenges. For of all, they experienced several problems to enter the labour market, which are quite similar to those of other refugees: their long-term precarious housing situation, the difficult process of language acquisition, sometimes also the difficult access to language courses, the lack of information about and the financial problems relating to school participation and other skills training, and the shortage of jobs related to their specific labour profiles. This often put them in a position of long-term financial dependency on social welfare benefits. In particular for the Iraqi adult women, this financial dependency is also related to their medical problems and to the fact that these are mainly single parents. Furthermore, most of the interviewed refugees experienced challenges in gaining insight into the functioning of the Belgian society, which sometimes also induced unrealistic expectations towards their participation to the labour market.

Only a minority of the resettled refugees had a job at the time, mainly in precarious job systems. For some, these temporary systems were a step towards a more fixed job status. This precarious labour situation and the hereto related difficult financial situation (also leading to a precarious housing situation) sharply contrasted with their past living situation in their home country, in particular for the Iraqi interviewees. This might even have contributed to their quite large disappointment with their level of participation to the Belgian situation and their overall financial situation at the time.

These findings on the resettled refugees' economic participation are not that different from many other newcomers, and considering that these resettled refugees are often 'vulnerable' (single parents, older persons, medical and/or mental problems,…), this economic position is not really surprising.

Yet, all resettled refugees show very large efforts to participate in the Belgian society and to realize their future in Belgium. This is shown in the fact that almost all interviewees made efforts to follow language courses for a long period or other skills training courses. Furthermore, most of the children

of the resettled refugees do find their way to professional trainings or high school education, which will help to find their way to the labour market. Resettlement programmes therefore need to be seen within a long-term perspective, often also the perspective of the resettled refugees themselves (after some time): resettlement is often much more the creation and realisation of a 'better' future for their children, much more than for themselves.

Many stories of refugees revealed a quite problematic difference between their great need for a social network, also with Belgian people and the concrete reality of having a very limited social network, with lots of challenges to build contact with people out of the neighbourhood and the broader society. Their entire social life seems to stay oriented to their own family living outside Belgium and with whom they mainly had contact via internet. The recent initiatives to involve volunteers and resettled refugees themselves in the support programmes of these resettled refugees can help to overcome these challenges in their social life. Also, the activities that were organised by the NGOs for the entire group of resettled refugees were much appreciated by the interviewees, although there were some differences here between the two groups of resettled refugees.

Many resettled refugees experienced problems in their psychosocial wellbeing because of a variety of stressors (e.g., precarious housing, limited financial resources, little social network,…), yet also longing for their family members or their (life in the) home country also had an impact here. The medical problems of many resettled refugees were an extra stressor for their emotional wellbeing.

Evaluation of the support

Both groups had received support on an indivdiual basis throughout the first year after arrival in Belgium, some extra support that was much appreciated by all refugees. After this first year, the resettled refugees received the mainstream support from local social welfare services (OCMWs) in their home town.

All participates indicate that they were very happy about the support they received throughout the entire process, such as the language and integration courses in the asylum reception centre, the intensive support by the NGOs, and the support given by other organisations, such as the OCMW.

The differences in how the NGOs were involved in the support in the first year after arrival shape these supportive initiatives are not clearly reflected in the interviewees' evaluations. Yet, most of the refugees indicated that this support during only one year is too short and that they wished this could have been extended longer.

Their views on the support they received by other organisations differed much more. Some participants were very happy about this suport, while other interviewees indicated they received too little support; they experienced large difficulties in having access to certain services or had large communciation difficulties with service providers and social workers. In particular the access to mainstream serivces is certainly something which could be largely improved, not only for resettled refugees, but most likely for all groups of newcomers in Belgium.

Recommendations

Looking at the overall evaluation of the interviewed refugees about their entire migration process and in particular about its last 'phase', the resettlement to Belgium, it is clear that for all resettled refugees, this resettlement phase saved them. 'Life-saving' is used here not particularly in reference to its purely physical meaning, but mainly in the idea that the resettlement has given the opportunity to build a new, human life in another context. The situation in which they lived before their resettlement to Belgium was for many still a situation of still being 'on the move', a 'protracted refugee situation'. The resettlement to Belgium formed the beginning of a new 'settlement' phase that could end the ongoing situation of 'being on the move'. Yet, this does not result in a life in

Belgium without challenges: the resettled refugees do find themselves in many life domains, in particular regarding labour, income and housing and social network, in relatively precarious situations, which indicate clear areas in which the resettlement programme and the overall support for refugees and newcomers can be ameliorated importantly. Yet, we want to stress that resettlement opens opportunities for people to end their long-term 'refugee' status and to build a new, humane future, pointing at the importance of the Belgian resttlement programme and the need to further extend this programme.

The findings of this study cannot be generalized to all resettled refugees, nor to the different resettlement initiatives over the years. We only interviewed resettled refugees out of two resettlement moments, and we noted already considerable differences between both groups. The Belgian resettlement programme also has been changed considerably during the following years, which mean that the refugees we interviewed in this study arrived in Belgium at the moment that the resettlement programme was still young, and many things yet had to be organised. This framework of a certain 'urgency', with many unknown factors in the programme and in the trajectories of the resettled refugees, evoked several problems, reflected in the stories of the interviewed participants. Over the years, the Belgian resettlement programme has gained structure and the kind of support provided also has changed considerably: Local social welfare agencies (OCMWs) are now involved in the programme on a structural basis, improving the (first) housing situation of the resettled refugees, and also the involvement of other refugees and volunteers in the support programmes are important changes. In the next section, we outline some recommendations in order to optimize the Belgian resettlement programme further.

Preparatory trajectory

The preparation of refugees who will be resettled to Belgium is an important phase in the total process of resettlement. The information and 'cultural orientation' provided to selected refugees was experienced as very valuable. Yet, this cultural orientation should be mainly a 'dialogue', not a 'monologue' from the country of resettlement, since both parties can largely benefit from a real moment of meeting before the resettlement actually happens. For the country of resettlement, this moment of meeting the refugees provides the opportunity to say 'welcome' to the refugees, and to question the refugee about their reasons to come to Belgium, as a way to see whether their expectations are not too high and, if needed, to try to adjust these expectations. In particular, attention can be given to refugees' expectations related to living standards, housing, educational and job opportunities.

The interviewed refugees explicitly indicate that giving (and repeating) correct information may prevent as much as possible that (too) unrealistic expectations grow (e.g., regarding the acquisition of Belgian nationality, participation to the labour market or family reunification). This meeting also gives the resettled refugee the possibility to obtain personalised information about resettlement in Belgium and as such to translate the resettlement in Belgium as a positive choice for him/herself. As such, an important dimension of 'agency' can be brought into the resettlement processes, making it possible to feel more involved in the whole process.

Finally, refugees indicated that it is important to feel a certain continuity throughout the whole process: the presence of some people involved in the cultural orientation and / or selection mission at the airport when arriving in Belgium was felt as important and as a reassuring moment.

Housing situation

Both groups of interviewed refugees judged the immediate housing in a separate, own house as one of the pivotal elements of the resettlement trajectory. The stay in the large-scale refugee reception centre therefore needs to be as short as posible, because this type of housing largely contrasts with

the idea of resettlement as conceptualised by the refugees themselves. If it is not possible, due to particular circumstances, to house resettled refugees immediately after arrival in private housing, it is important to clarify these reasons to the resettled refugee as also to inform them about the duration of their stay in the asylum centre.

The often long-lasting unfamiliarity with the Belgian society, combined with the experiences of limited access to the private housing market and their precarious financial situation necessitate a – sometimes intensive – long-term support for these refugees, in particular regarding their access to qualitative housing. Since the Belgian government has opted to select vulnerable groups with high protection needs for the resettlement program, it is important to consider also this vulnerability in the housing of these resettled refugees. This involves that the housing location needs to take account of these specific needs, for example through the availability and accessibility of certain medical services and other basic services (e.g. language courses, social welfare services, integration courses,…) in the near neighbourhood.

The need for differentiated support

The support provided to resettled refugees is considered as being very important in the course of their trajectory. The way the support in the first phase is given, in particular the support by the involved NGOs, is well-valued, which means that this type of support should be continued in future. Yet, some of the refugees, in particular because of the governmental choice for 'vulnerable' refugees in the resettlement programme, expressed the need for support during a longer period of time. . This requires to differentiate the support more, adapting it to the specific and individual needs of each refugee, including herein the possiblity to also differentiate the support over time, given that one's needs may change over time, including an increase in the need for support after being some time in Belgium.

The research also showed that the accessibility of mainstream services and the support provided by these services is highly variable. A resettlement policy focusing on vulnerable profiles of resettled refugees requires that these refugees during their entire resettlement process receive support on an individual basis, adapted to each refugee's needs. The cooperation between Fedasil, involved NGOs, and the local welfare services (OCMWs) may open up these possibilities for a more tailored support. This tailored support can increase refugees' possibilities to participate in society in different domains (labour, education, language, social network, housing, religion,…), and as such ameliorate both the interaction with society and the refugee's individual wellbeing. More attention is in particular needed for refugees' housing situation, given that they consider this a crucial aspect of their resettlement process, and the still precarious housing situation of many of the interviewed refugees. Besides, attention needs to be given to the acquision of Belgian citizenship, which may increase their feelings of belonging to Belgian society.

These recommendations, based on the lived experiences and views of resettled refugees, indicate the importance of a continued involvement of the resettled refugees to detect their particular needs. Listening to their voice may therefore give particular information that other actors cannot provide. We therefore highly recommend to monitor the resettlement of refugees to Belgium via mixed-methods (quantitative and qualitative methods), longitudinal follow-up, in order to adapt the resettlement programme to the specific needs, questions and expectations of the refugees themselves. Questionning the resettled refugees about their evaluation of their migration trajectory and the support given to them throughout the entire process can provide us with very valuable

information about which life domains needs extra attention and support and which sources of support are valuable to them are still missing.

PARTIE 1 : CONTEXTE, PROBLÉMATIQUE ET MÉTHODE

CHAPITRE 1 : APERÇU HISTORIQUE DE LA RÉINSTALLATION

Élément de la politique migratoire, la réinstallation vise à accorder une meilleure chance aux réfugiés qui séjournent dans un pays tiers où ils ont fui, de manière à leur permettre de refaire leur vie et, dans le même temps, à décharger ces pays tiers**.** La réinstallation consiste donc *« à sélectionner et à transférer des réfugiés d'un pays où ils ont cherché une protection vers un pays tiers qui a, au préalable, marqué son accord pour leur octroyer un droit de séjour durable. Cette mesure offre une solution aux personnes qui ne peuvent pas retourner dans leur pays d'origine, mais ne peuvent pas non plus bénéficier d'une protection suffisante ou de perspectives d'intégration locale dans le pays de premier accueil. »*[1]

Au cours du XX[e] siècle, les autorités belges ont offert à de nombreux réfugiés l'occasion de se réinstaller en Belgique. Jusque dans les années 50, cette réinstallation était avant tout un élément de la politique visant à combler les pénuries spécifiques du marché du travail. De petits groupes de réfugiés ont également pu bénéficier d'une réinstallation en Belgique dans le cadre d'une stratégie politique qui avait pour but de s'assurer la loyauté de ces groupes susceptibles de devenir une future élite dans leur pays d'origine. Quelques milliers de réfugiés russes ayant fui en Bulgarie et en Turquie après la guerre civile russe dans les années 1920 ont ainsi eu l'occasion de se réinstaller en Belgique.

Pendant la deuxième moitié des années 50, 35 000 personnes déplacées ont pu quitter leur camp de réfugiés en Allemagne pour la Belgique. Il s'agissait surtout d'attirer les deux groupes dans le but de combler la pénurie de main-d'œuvre dans l'industrie minière belge. De nombreux réfugiés russes des années 20 ont rapidement pu se soustraire à l'obligation de travail dans l'industrie minière, mais les personnes déplacées étaient en revanche liées au secteur minier pendant cinq années avant de pouvoir choisir librement leur profession (Caestecker 2000 ; Caestecker & Luyckx 2014). Les 7 000 réfugiés hongrois ayant pu se réinstaller en Belgique en 1956-1957 ont également été attirés au cours d'une période de pénurie de main-d'œuvre, mais la solidarité politique du monde occidental à l'égard du Bloc de l'Est a joué un rôle plus important. Pour ces raisons politiques, il a moins été fait appel à ces réfugiés hongrois pour combler les besoins très spécifiques du marché de l'emploi.

Dans les années 70, plusieurs initiatives ponctuelles ont vu le jour. Ainsi, des Asiatiques ayant fui l'Ouganda, puis des activistes politiques chiliens et des boat-people vietnamiens ont eu la possibilité de se réinstaller en Belgique (Cieters, 2002 ; Courtland Robinson, 1998 ; Caestecker, 1992, 1998). Les initiatives se sont arrêtées dans les années 80 et 90 et n'ont repris qu'en 1999. 1 220 Kosovars ont ainsi pu se réinstaller en Belgique dans le cadre du programme d'évacuation humanitaire (1999). D'autres pays européens (la Scandinavie, les Pays-Bas et le Royaume-Uni) ont développé un programme structurel de réinstallation à partir des années 1970.

L'approche nationale à la réinstallation a été complétée par une initiative européenne en 2008. Suite à l'appel du HCR à la réinstallation des réfugiés irakiens, le Conseil « Justice et Affaires intérieures » (Justice & Home Affairs Council) de l'Union européenne s'est engagé à réinstaller 10 000 réfugiés. L'implication accrue de l'Union européenne, qui a fait de la réinstallation un élément de la politique migratoire européenne, a marqué un tournant et a renforcé le soutien apporté à la politique de réinstallation en Europe. Les pays européens qui disposaient déjà d'une politique de réinstallation depuis les années 70 ont été rejoints par d'autres pays de l'Union. L'appel du Conseil « Justice et

[1] http://www.reinstallation.be/content/la-reinstallation

Affaires intérieures » (novembre 2008) à la réinstallation en Europe de 10 000 réfugiés irakiens séjournant en Jordanie et en Syrie a donné lieu à l'engagement, officiel tout au moins, des 27 États membres dans cette opération. Le Fonds européen pour les réfugiés prévoyait déjà le soutien financier à la réinstallation dans son programme FER III (2008-2013).

La Belgique s'est alors déclarée prête à réinstaller 50 réfugiés irakiens, sur lesquels 47 sont finalement arrivés en Belgique. Le quota de 10 000 réfugiés réinstallés n'a pas été atteint, mais il a posé les bases d'une deuxième initiative de réinstallation au sein de l'Union européenne. En 2011, la guerre civile en Libye a poussé un million de personnes à fuir vers la Tunisie. Au plus fort de la crise, le camp de réfugiés de Choucha accueillait chaque jour 18 000 réfugiés. À la demande du HCR, l'UE s'est déclarée disposée à accueillir 5 000 de ces réfugiés dans des pays européens et, une fois encore, la Belgique a pris part à l'initiative en réinstallant 25 réfugiés du camp de Choucha. La présente étude examine la réinstallation de ces 25 réfugiés et des 47 personnes originaires d'Irak. Depuis 2011, la Belgique a encore invité des groupes de réfugiés à se réinstaller ; la réinstallation est en effet devenue un élément structurel de la politique belge relative aux réfugiés.

Cette intégration structurelle de la réinstallation dans la politique belge relative aux réfugiés s'inscrit dans le cadre du programme commun de réinstallation européen adopté le 29 mars 2012 par l'Union européenne. La participation à ce programme est volontaire pour les États membres de l'UE, mais le soutien financier accordé dans le cadre du programme ainsi que la coopération européenne ont donné lieu à une hausse du quota de réinstallations. Le programme commun de réinstallation européen a ainsi permis de mieux intégrer la promotion des opérations de réinstallation dans la future politique de l'Union en matière d'asile et de migration.

En 2013, puis en 2014, la Belgique a donné la possibilité à une centaine de migrants de se réinstaller en Belgique. En 2013, il s'agissait de 52 Congolais réfugiés au Burundi, 31 Burundais réfugiés en Tanzanie et 17 réfugiés vulnérables (essentiellement, mais pas exclusivement, des Congolais). Le quota de 2014 se composait de 75 réfugiés syriens en Turquie et 25 réfugiés congolais au Burundi. Cependant, la majeure partie des réfugiés de ce quota n'est arrivée en Belgique qu'en 2015. En effet, sur les 75 réfugiés syriens en Turquie, seuls 28 ont reçu un visa d'émigration turc à temps ; les 47 autres ne sont arrivés qu'en 2015. Les réfugiés congolais au Burundi ne sont eux aussi arrivés en Belgique qu'en 2015. Il s'est en effet avéré nettement moins coûteux d'organiser leur transport en même temps que celui des réfugiés réinstallés en 2015. Pour 2015, le quota belge pour la réinstallation de réfugiés a été relevé à 300 (75 réfugiés congolais au Burundi et 475 Syriens, réfugiés pour la plupart au Liban), mais seuls 276 réfugiés sont arrivés en Belgique en 2015, dont 47 réfugiés syriens en Turquie et 25 réfugiés congolais au Burundi relevant du quota de 2014. Le quota de 2015 n'a pas été rempli (-71) en raison du grand nombre de demandeurs d'asile au cours de l'année en question.[2] Le quota belge de réinstallation pour 2016 est de 550.

[2] Voir www.reinstallation.be (consulté le 1.8.2016).

CHAPITRE 2 : COURTE ANALYSE DE LA LITTÉRATURE SPÉCIALISÉE

Dans ce chapitre, nous présentons brièvement quelques études axées sur le processus d'évaluation des initiatives de réinstallation dans différents pays du monde. Cet aperçu n'est absolument pas exhaustif, mais il donne des pistes pour poursuivre la réflexion sur la problématique abordée ici.

Les publications relatives à la politique de réinstallation se limitent généralement à une description des acteurs et de leurs interventions (Ekhom, Magennis & Salmelin, 2005; France Terre d'Asile, 2011). Les recherches sur le terrain concernent bien souvent le processus de réinstallation même. Dans ces études, les instances politiques et les réfugiés sont interrogés sur le processus de sélection, le voyage et l'établissement au cours des premiers mois de la réinstallation (voir par exemple Cramb & Hudek, 2005; Evans & Murray, 2009; Robinson et al., 2011).

Platts et Robinson (2011) ont suivi des réfugiés pendant 18 mois et les ont sondés sur leur situation en matière de logement, l'acquisition de la langue, leur situation dans le domaine de l'emploi ainsi que leur état de santé et leur intégration sociale.

Guiaux et ses collègues (2008) décrivent la politique de réinstallation néerlandaise de 1977 à nos jours. De même, l'étude brosse un tableau de la position sociale des réfugiés invités à l'aide de chiffres sur leur participation à l'enseignement, leur participation au marché du travail et leurs éventuelles condamnations. L'étude met l'accent sur la position sociale réelle de ces réfugiés invités ; il en ressort qu'ils occupent des positions sur le marché du travail et dans l'enseignement relativement similaires (égales ou un peu plus mauvaises) à celles d'autres groupes de primo-arrivants et de Néerlandais ayant un passé de migrants. Le vécu des réfugiés mêmes et des autres personnes concernées n'est pas évoqué dans ce rapport.

Bevelander, Hagström et Rönnqvist (2009) étudient le processus d'intégration des réfugiés réinstallés en Suède, en mettant l'accent sur leur intégration économique. Contrairement au rapport de Guiaux, ces auteurs notent toutefois d'importantes différences entre les réfugiés réinstallés et d'autres groupes de primo-arrivants en Suède dans le domaine de l'intégration économique. D'une manière générale, les réfugiés réinstallés présentent un pourcentage d'emploi plus faible, et ce jusqu'à environ 15 à 20 années après leur arrivée en Suède. À partir de cette date, ils enregistrent des pourcentages d'emploi comparables aux autres groupes de primo-arrivants.

Nous retrouvons les mêmes constats dans une évaluation du programme de réinstallation canadien (Citizen and Immigration Canada, 2011), pour laquelle les parties prenantes ainsi qu'un grand nombre de réfugiés ont été interrogés au moyen d'une enquête téléphonique. Ce rapport souligne avant tout que l'évolution vers une réinstallation de réfugiés aux profils plus « vulnérables » donne lieu à une forte hausse des besoins de soutien et à la présence d'obstacles plus importants à la participation aux différents domaines de la vie, et en particulier à la participation économique. En général, les réfugiés mêmes sont cependant très satisfaits de l'assistance proposée, tandis que les parties prenantes mentionnent des problèmes d'harmonisation entre les différents acteurs concernés, la courte durée du programme de soutien (6 semaines) et le besoin de programmes spécifiques pour certains groupes cibles, comme les jeunes et les réfugiés plus âgés. Des problèmes spécifiques ont été cités dans le domaine de l'accès au logement, des forts besoins de soins médicaux, du manque de flexibilité dont peuvent faire preuve les prestataires de soutien au sein du programme et des possibilités financières limitées des réfugiés qui doivent recourir à des banques alimentaires par exemple. Un suivi longitudinal d'un grand groupe de réfugiés reposant sur des

données issues de bases de données de grande ampleur a montré – dans la logique de l'étude suédoise – qu'une part importante des réfugiés n'avaient pas d'emploi au bout de cinq années de séjour au Canada.

Cette analyse concise de la littérature révèle que la recherche s'est, jusqu'à présent, essentiellement concentrée sur la participation des réfugiés au marché du travail et – dans une moindre mesure – sur leur participation à d'autres domaines sociaux, comme l'enseignement. Les études disponibles se basent en outre principalement sur des données quantitatives. Il existe à ce jour très peu de recherches étudiant la perspective et les expériences des réfugiés réinstallés. Les études sur la vision qu'ont les réfugiés réinstallés du soutien proposé à long terme sont quasiment inexistantes. En Belgique, nous disposons de quelques rapports d'évaluation réalisés par des acteurs impliqués dans le processus de réinstallation, mais aucune étude systématique à ce jour ne s'est arrêtée sur les expériences et le vécu du groupe cible même.

CHAPITRE 3 : PROBLÉMATIQUE, OBJECTIFS ET MÉTHODE

Dans ce chapitre, nous allons approfondir la problématique concrète de l'étude, les pistes de réflexion liées et les objectifs visés. Puis, nous nous arrêterons sur la méthodologie adoptée pour cette étude, en insistant sur les modes de recrutement des participants, les méthodes de collecte des données et l'analyse des données recueillies.

3.1 Problématique et objectifs

Comme l'analyse concise de la littérature spécialisée l'a montré ci-dessus, les recherches sur la thématique du « resettlement » sont rares à l'heure actuelle. En particulier, nous savons très peu de choses sur la façon dont les réfugiés ont vécu ce processus de « réinstallation » et le soutien qui leur a été accordé. Par ailleurs, les conditions de vie globales (au-delà de la simple situation économique) de ces réfugiés réinstallés à plus long terme nous sont en grande partie inconnues.

La présente étude se fixe donc pour **objectif** de mieux cerner les expériences et les conditions de vie actuelles des réfugiés venus en Belgique dans le cadre des programmes de réinstallation, et ce dans une perspective longitudinale. Une attention toute particulière sera portée au soutien accordé aux réfugiés réinstallés et aux visions des réfugiés réinstallés à ce sujet.

Les **pistes de réflexion** suivantes sont mises en avant :

- Comment les réfugiés réinstallés ont-ils vécu l'ensemble du processus de réinstallation ?
- Quelles sont les conditions de vie des réfugiés réinstallés et quelles évolutions peut-on constater ? L'accent sera placé ici sur les domaines suivants : logement, travail et revenus, bien-être physique et psychique, réseau social, documents de séjour/procédures (y compris regroupement familial), obtention de la nationalité, enseignement et intégration civique.
- Comment ont-ils été soutenus tout au long de leur trajet vers la Belgique et dans notre pays, et comment les réfugiés réinstallés ont-ils vécu cette assistance ?

Les conclusions de cette étude donneront lieu à des **recommandations** claires concernant les programmes de réinstallation, leur conception ainsi que le soutien et l'accompagnement proposés dans ce cadre aux réfugiés, mais aussi concernant le suivi longitudinal des réfugiés réinstallés lors des futures initiatives de réinstallation.

Étant donné que l'étude a pour objectif de recenser les conditions de vie des réfugiés réinstallés dans une perspective longitudinale, c'est-à-dire après plusieurs années de séjour en Belgique, et leur regard sur le soutien accordé au cours de cette période, il a été choisi de se concentrer sur les réfugiés réinstallés au cours des initiatives de réinstallation de **2009 et de 2011**.
Pour **2009**, il s'agissait de 47 réfugiés irakiens séjournant en Jordanie et en Syrie.
Pour **2011**, il s'agissait de 25 réfugiés originaires d'Érythrée et de la République démocratique du Congo (RD Congo) qui avaient dans un premier temps séjourné en Libye, puis fui à l'occasion du changement de régime en Libye et qui se sont retrouvés dans des camps de réfugiés en Tunisie (CGRA, 2011).

3.2 Méthodologie

3.2.1 Entretiens avec les acteurs concernés et participation aux réunions des parties prenantes

Afin de comprendre comment s'est déroulé le processus de réinstallation, tant au niveau de la sélection et de la préparation qu'au niveau du soutien concret une fois les réfugiés arrivés en Belgique, nous avons réalisé des **entretiens** avec les **acteurs impliqués**.

Concrètement, nous avons interrogé les organismes suivants :

- Le Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides : était et est encore l'autorité responsable de la sélection des réfugiés et de l'octroi des documents de séjour. Un entretien s'est déroulé avec les personnes chargées de l'exécution du programme de réinstallation.
- Fedasil : était et est responsable de l'orientation culturelle des réfugiés dans le camp de réfugiés des pays sélectionnés et du premier accueil des réfugiés dans les centres d'asile communautaires après leur arrivée en Belgique. Un entretien s'est déroulé avec les personnes chargées de l'exécution du programme de réinstallation.
- Caritas International, SESO, PSC et Convivial : ONG[3] responsables, lors des initiatives de réinstallation de 2009 et de 2011, de l'accompagnement des réfugiés réinstallés dès leur arrivée en Belgique. Nous avons réalisé des entretiens avec le responsable de l'organisation/association concernée ainsi qu'avec le(s) collaborateur(s) responsable(s) du soutien concret aux réfugiés réinstallés.
- Vluchtelingenwerk Vlaanderen : responsable en 2009 de la coordination des initiatives de soutien proposées par les ONG concernées. Il s'agissait ici d'un entretien avec les personnes concernées par cette politique de coordination.

Tous ces acteurs ont été interrogés au début du projet de recherche (2013) ; ce premier entretien s'est concentré sur la mise en œuvre concrète du processus de réinstallation en 2009 et en 2011 et sur le soutien aux réfugiés réinstallés. Nous les avons également questionnés sur les évolutions possibles de la politique de réinstallation après ces deux périodes (pour un aperçu des organisations interrogées et des questions posées : voir annexes 1 et 2).
Un dernier entretien avec tous les acteurs a eu lieu à la fin de l'étude (2015) afin de discuter du projet de rapport final et des recommandations en découlant.

Tous ces acteurs faisaient également partie du comité de suivi de ce projet (voir 3.2.3).

Ces informations ont été complétées par la lecture des **documents stratégiques** pertinents.

Les chercheurs ont également assisté à cinq **réunions de parties prenantes**[4], afin de mieux cerner la politique belge actuelle en matière de réinstallation et ses évolutions.

[3] Dans le rapport, le terme d'« organisation non gouvernementale » (ONG) n'est pas utilisé au sens juridique strict, mais désigne des organisations et des structures qui ne font pas directement partie des services publics.
[4] Une réunion de parties prenantes vise à rassembler autour d'une table tous les acteurs impliqués dans les initiatives de réinstallation afin de poursuivre la réflexion sur certaines thématiques. Les chercheurs ont assisté aux réunions de parties prenantes suivantes : le 19.04.2013, le 16.09.2014, le 13.12.2014 et le 23.06.2015. Les chercheurs ont en outre assisté aux réunions suivantes (toutes à Bruxelles) : Know Reset Final Conference (10.07.2013), Share Network Conference on Building a Resettlement Network for European Regions, Cities and Municipalities (21-22.10.2013) et Expert Webinar online seminar du Share Network (11.09.2014).

3.2.2 Entretiens avec les réfugiés réinstallés

- **Recrutement des participants**

Pour recruter les participants, il a dans un premier temps été fait appel aux ONG qui avaient accompagné les réfugiés réinstallés en 2009 et en 2011. Il leur a été demandé de contacter les chefs de famille des réfugiés et de leur demander s'ils souhaitaient participer à la recherche. Un seul réfugié a indiqué qu'il préférait ne pas collaborer à l'étude. Il y avait toutefois un groupe considérable de réfugiés avec lesquels les ONG concernées n'avaient plus aucun contact. Nous avons donc demandé aux ONG de bien vouloir remettre aux chercheurs toutes les coordonnées possibles (ce transfert d'informations ne signifiait toutefois pas que les réfugiés souhaitaient collaborer au projet). Plusieurs réfugiés ont ainsi été retrouvés grâce aux adresses où ils séjournaient à l'automne 2009. Nous avons également tenté, au moyen d'un « échantillonnage boule de neige » auprès des réfugiés qui acceptaient d'être interrogés, de prendre contact avec d'autres réfugiés réinstallés. Quelques participants supplémentaires ont ainsi pu être recrutés, mais cette méthode dépendait fortement des contacts encore présents au sein du groupe de réfugiés réinstallés en même temps.

Dans le cas des familles, nous avons choisi d'interroger le chef de famille (l'un des chefs de famille ou les deux s'il s'agissait d'un couple avec enfants). En outre, huit enfants plus âgés (mais parfois encore mineurs) appartenant à ces familles ont été interrogés (une seule fois) afin de répertorier leurs conditions de vie et leur vision du processus de réinstallation.

- **Caractéristiques sociodémographiques du groupe de participants**

Réinstallation à partir de la Syrie et la Jordanie
Les réfugiés irakiens réinstallés comprenaient 12 femmes isolées, sept mères avec entre un et cinq enfants et deux couples avec deux enfants chacun. L'âge moyen des chefs de famille était de 44 ans à l'arrivée, avec un maximum de 71 et 66 ans et un minimum de 21 et 22 ans. En 2015, après 6 années de séjour, plus de la moitié des chefs de famille avaient 50 ans ou plus. Parmi les réfugiés irakiens réinstallés, on dénombrait un sous-groupe important de Palestiniens provenant d'Irak et se composant de deux couples avec deux enfants et d'une mère avec ses deux enfants.

Parmi ces 23 « unités », 14 chefs de famille réfugiés étaient finalement prêts à collaborer ; 35 réfugiés réinstallés sur 47 ont donc été contactés, ce qui signifie que 66 % des ménages et 72 % des personnes ont été contactés. Cet échantillon présente une sous-représentation claire de femmes isolées (50 %) et une surreprésentation de Palestiniens (100 %). Cette sous-représentation s'explique sans doute par le fait que les isolées étaient moins nombreuses à vivre encore dans le logement où elles avaient emménagé en 2009. L'âge moyen du chef de famille à l'arrivée était de 44 ans, l'échantillon était donc représentatif de la composition par âge de l'ensemble de la population.
Parmi les réfugiés réinstallés, six dossiers disposaient de liens familiaux en Belgique, d'après les données du HCR. Dans l'échantillon utilisé pour la présente étude, trois des 14 ménages disposaient de liens familiaux en Belgique, ce qui constitue une légère sous-représentation de ce groupe dans l'échantillon.
Étant donné que les participants possibles ont, dans une première phase, été recrutés par le biais des ONG, il a peut-être été plus facile de contacter les réfugiés ayant obtenu un soutien relativement important et/ou long de la part des ONG concernées pour participer à cette étude.

En 2015 (au moment du dernier entretien), la composition familiale des participants concernés avait quelque peu évolué avec quatre naissances et l'arrivée d'un enfant en provenance de Syrie. De plus,

quatre enfants qui faisaient partie de l'échantillon dans les ménages de « mères isolées » avaient quitté le domicile parental. Parmi ceux-ci, trois enfants se sont mariés, ce qui a impliqué, pour une fille, une émigration vers l'Australie. En 2014, une mère isolée s'est mariée et a été rejointe par son époux irakien.

Tableau 1 : Réfugiés irakiens réinstallés et échantillon, 2009-2015 (ménages*)

	Isolé	Couple avec enfants	Mère isolée	Nombre de ménages
Lors de l'arrivée en Belgique (2009)	12	2	7	21
Sélection ayant réalisé les entretiens en 2014-2015				
Situation en 2009	6	2	6	14
Situation en 2014/2015	6	6**	6***	18

* On entend par ménage les personnes qui vivent sous le même toit.

** Le nombre de couples avec enfants a augmenté en raison du mariage de différentes personnes arrivées en Belgique en tant qu'isolées. Parmi ces couples avec enfants, on dénombre également une personne isolée qui s'est mariée pendant son séjour en Belgique et a eu un enfant, mais dont l'époux ne réside pas en Belgique. Une mère isolée qui s'est mariée pendant son séjour en Belgique compte également parmi les couples avec enfants.

*** Il est apparu qu'une femme isolée était en réalité une mère isolée qui a fait venir sa fille de Syrie ; une mère isolée s'est mariée.

Tableau 2 : Réfugiés irakiens réinstallés et échantillon, 2009-2015 (personnes)

	Isolé	Couple avec enfants	Mère isolée	Total
Lors de l'arrivée en Belgique (2009)	12	8	27	47
Sélection ayant réalisé les entretiens en 2014-2015				
Situation en 2009	6	8	21	35
Situation en 2014/2015	6	25	13*	44

* Une mère isolée s'est mariée et plusieurs enfants de mères isolées ont quitté le domicile parental.

Réinstallation à partir de la Libye

Le soulèvement du peuple contre le régime libyen en 2011 a suscité un exode massif, principalement vers la Tunisie et l'Égypte. Parmi les personnes qui ont fui la Libye se trouvait un groupe considérable de gens originaires d'Afrique subsaharienne, principalement de Somalie, d'Érythrée, du Soudan et d'Éthiopie. Lors des conflits, ces réfugiés africains en Libye, visés par les rebelles libyens, se sont massivement rendus en Tunisie. Là, ils ont été accueillis à la zone frontière tunisienne dans des camps de réfugiés du HCR qui a immédiatement lancé un appel afin de les réinstaller. À la suite de cet appel, le gouvernement belge a décidé de consacrer son deuxième projet pilote à la réinstallation de 25 de ces réfugiés (à leur arrivée en Belgique, un homme n'était pas encore accompagné de son épouse et de ses deux enfants, qui l'ont rejoint plus tard). Le HCR a réalisé la sélection suivante : cinq familles et trois femmes isolées de nationalité érythréenne ; une famille et deux femmes isolées de nationalité congolaise.

Tableau 3: Réfugiés réinstallés à partir de la Libye et échantillon, 2011-2015 (ménages*)

	Isolé	Couple (avec ou sans enfants)	Mère/père isolé(e)	Nombre de ménages
Lors de l'arrivée en Belgique (2011)	4**	5	2	11
Sélection ayant réalisé les entretiens en 2014-2015				
Situation en 2011	1	4	1	6
Situation en 2014/2015	2	3***	3	8

* On entend par ménage les personnes qui vivent sous le même toit.

** Un des hommes isolés n'ayant pas pu être interrogés a plus tard été rejoint par son épouse et ses deux enfants.

*** Deux couples, un avec enfants et un sans enfants, se sont séparés dans l'intervalle et un homme isolé a été rejoint par sa femme et ses enfants.

Tableau 4 : Réfugiés réinstallés à partir de la Libye et échantillon, 2011-2015 (personnes)

	Isolé	Couple (avec ou sans enfants)	Mère/père isolé(e)	Total
Lors de l'arrivée en Belgique (2011)	4	14	5	23
Sélection ayant réalisé les entretiens en 2014-2015				
Situation en 2011	1	18	3	22
Situation en 2014/2015	2	17	7	26

- **Procédure**

Après avoir reçu les coordonnées de contact, les chercheurs ont commencé par prendre contact avec les réfugiés par téléphone pour leur expliquer encore une fois l'étude. Au besoin (sur l'indication du collaborateur concerné de l'ONG qui avait facilité le contact), ce contact s'est déroulé avec l'aide d'un interprète. Si le participant acceptait de participer, un rendez-vous était fixé, avec interprète si nécessaire (dans la langue choisie par le participant et en tenant compte autant que possible des autres éventuels souhaits concernant le profil de l'interprète).

Au cours de cette conversation qui s'est déroulée dans un lieu choisi par la personne même (généralement le logement du participant), l'objectif de l'étude a, dans un premier temps, été réitéré. L'accent a été mis sur la participation entièrement volontaire, le traitement anonyme des données, la possibilité d'arrêter de participer à l'étude à tout moment ainsi que la possibilité de consulter les données recueillies et les conclusions de l'étude. Il a également été demandé à chaque participant si l'entretien pouvait être enregistré (seuls quelques participants ont refusé – dans ce cas des notes ont été prises pendant et après l'entretien).
Après ces explications, il a été demandé à tous les participants de signer un « consentement éclairé » avant de pouvoir démarrer réellement l'entretien.

Au bout de six mois, chaque participant a été recontacté par téléphone (à l'aide ou non d'un interprète) afin de fixer un nouvel entretien. Pour certains, le deuxième entretien a été suivi par une troisième rencontre.

Cela a donné lieu au total à 29 entretiens avec des réfugiés réinstallés en 2009 (23 chefs de famille, 6 enfants) et 13 avec des réfugiés de 2011 (uniquement chefs de famille).

- **L'entretien**

Les informations sur la réinstallation ont été recueillies au moyen d'entretiens semi-structurés avec les réfugiés concernés. Lors des entretiens avec les participants, nous nous sommes intéressés, d'une part, à la façon dont l'accompagnement avait été vécu tout au long du processus de réinstallation et, d'autre part, à leur situation et à la façon dont ils vivent cette situation en Belgique. Nous avons volontairement choisi d'examiner l'intégration économique ou la situation économique dans la société, mais aussi divers autres domaines de la vie. Lors des entretiens, nous avons par conséquent interrogé les réfugiés réinstallés sur, entre autres, leur situation en matière de logement, le processus d'acquisition de la langue, leur situation en matière de formation et d'enseignement, leur situation en matière d'emploi, d'autres éléments de la participation sociale (volontariat, temps libre, etc.), leur état de santé physique et psychique, leurs réseaux sociaux en Belgique et à l'étranger (aussi bien dans le pays d'origine que dans d'autres pays, et notamment le regroupement familial) ainsi que leurs attentes concernant l'avenir. Nous les avons également questionnés sur les éventuels mécanismes ayant influencé positivement ou, au contraire, compliqué le processus de réinstallation et leur vie en Belgique. Nos questions portaient explicitement sur l'ampleur et le type d'assistance reçue par les participants tout au long du trajet ainsi que sur leur avis concernant cette assistance. Le modèle utilisé pendant nos entretiens est disponible à l'annexe 3.
En adoptant une perspective longitudinale au moyen de différents entretiens consécutifs sur une plus longue période, il a été possible de recenser les éventuelles évolutions concernant la vie de ces personnes, leurs attentes et l'assistance (leurs besoins en la matière) ainsi que leur vision à ce sujet.

- **Analyse des données**

Tous les entretiens ont été retranscrits intégralement et traités de manière systématique au moyen d'une analyse des principaux thèmes et des évolutions. Les résultats sont présentés au chapitre suivant en adoptant une approche chronologique du processus de réinstallation et identifiant les différents domaines examinés. Les citations « littérales » sont toujours tirées des entretiens avec des réfugiés réinstallés. Cependant, afin de pouvoir garantir suffisamment l'anonymat des personnes interrogées, aucune information supplémentaire n'est donnée sur l'« intervenant ».
Compte tenu du caractère longitudinal de l'étude, ces informations sont traitées de manière dynamique, en privilégiant les aspects qui ont évolué au fil du temps, ce qui implique également des questions rétrospectives sur le trajet effectué précédemment. Par ailleurs, une attention particulière a été accordée à la façon dont les participants interrogés ont vécu le soutien obtenu et à l'évaluation qu'ils en ont faite.

3.2.3 Le comité de suivi

L'étude a été suivie par un large comité de suivi composé de tous les acteurs impliqués d'une manière ou d'une autre dans le processus de réinstallation des réfugiés en Belgique (pour un aperçu : voir l'annexe 4). Le comité de suivi s'est réuni une première fois pour discuter du rapport intermédiaire et une dernière rencontre a été organisée pour discuter de la version définitive du rapport final et l'approuver.

3.2.4 Limites de l'étude

L'étude présente, bien entendu, plusieurs limites méthodologiques qu'il convient de prendre en considération lors de la lecture et de l'interprétation des résultats.

Premièrement, une proportion importante de réfugiés n'a pas pu être retrouvée et quelques participants ont refusé de (continuer à) participer à l'étude. Nous avons surtout réussi à joindre les réfugiés réinstallés qui étaient encore en contact avec les ONG impliquées, ce qui pourrait laisser penser que les participants à la présente étude avaient un besoin de soutien plus important et/ou plus durable. Certaines formes de famille (les isolés par exemple) étaient sous-représentées parmi le groupe de participants (par rapport à l'échantillon d'origine). Plusieurs participants supplémentaires ont pu être retrouvés par échantillonnage boule de neige, mais cette approche implique toujours un possible biais des participants recrutés.

Deuxièmement, les participants ont essentiellement été recrutés par les ONG qui les avaient aidés ; les participants peuvent par conséquent se montrer plus réticents à critiquer l'accompagnement qui leur a été proposé. De manière générale, une certaine retenue par rapport à l'étude peut avoir pour effet de fausser les données.

Troisièmement, il a été demandé aux participants de revenir sur un processus qui a duré plusieurs années. Il est donc possible que leur perception de la réalité de l'époque et leur vision actuelle soient faussées.

Quatrièmement, les barrières linguistiques et culturelles entre les chercheurs et les participants peuvent avoir influencé la collecte de données, même si, lorsque c'était nécessaire, il a toujours été fait appel à un interprète pour réduire ces barrières au minimum.

Enfin, nous souhaitons une fois encore souligner que les programmes de réinstallation au sujet desquels les participants ont été interrogés pendant les entretiens ont, dans l'intervalle, en grande partie évolué en ce qui concerne l'organisation et la mise en œuvre concrète de l'assistance proposée.

PARTIE 2 : RÉSULTATS

CHAPITRE 4 : ORGANISATION DU PROGRAMME ET DES ACTEURS IMPLIQUÉS EN BELGIQUE

Dans ce chapitre, nous dressons un bref aperçu de l'organisation du programme de réinstallation au fil des ans en Belgique, en mettant l'accent sur la mise en œuvre du suivi par les ONG impliquées. Cet aperçu repose en grande partie sur des entretiens menés avec les partenaires concernés (Fedasil, CGRA, Vluchtelingenwerk Vlaanderen et les quatre ONG impliquées), ainsi que sur la consultation de plusieurs documents complémentaires.
Nous souhaitons insister sur le fait que des évaluations relativement détaillées des premières initiatives de réinstallation ont déjà été réalisées par les différents partenaires et d'autres organisations externes en 2009 et (dans une moindre mesure) en 2011, et nous ne les répéterons évidemment pas ici.
Par ailleurs, nous souhaitons rappeler que l'étude concerne avant tout les initiatives de réinstallation de 2009 et de 2011. Le programme de réinstallation a, depuis, subi d'importantes modifications que nous avons intégrées dans la description ci-dessous, mais l'accent reste placé sur les premières initiatives de réinstallation. Le texte mentionne à chaque fois s'il s'agit d'une approche spécifique liée à une initiative de réinstallation particulière.

4.1 Données chiffrées et profil

Suite à l'appel européen à la réinstallation de réfugiés irakiens, le Conseil des ministres belge a marqué son accord à la réinstallation de 47 réfugiés irakiens en Belgique le 13 février 2009. Le groupe se composait de 10 Palestiniens irakiens du camp d'Al-Tanf (sur dossier), 10 réfugiés irakiens séjournant en Jordanie et 27 réfugiés irakiens séjournant en Syrie. Ils sont arrivés en Belgique en septembre 2009.
La crise des réfugiés libyens en Tunisie et en Égypte a également donné lieu à l'accueil de 25 réfugiés en Belgique en 2011. Cinq familles et trois isolés de nationalité érythréenne ainsi qu'une famille et deux isolés de nationalité congolaise ont été réinstallés en Belgique (CGRA, 2011:43).
En 2013, la Belgique a réinstallé une centaine de réfugiés : 31 Burundais et 52 Congolais réfugiés en Tanzanie et 17 réfugiés vulnérables originaires de différents pays.
En 2014, en raison de plusieurs problèmes techniques dans le pays où séjournaient les réfugiés (problèmes de visa de sortie), seuls 28 réfugiés syriens sur les 75 sélectionnés ont quitté la Turquie pour être réinstallés en Belgique. Une famille de dix Congolais séjournant au Burundi a également été réinstallée.
En 2015, la Belgique a réinstallé 283 personnes, soit 195 réfugiés syriens, essentiellement à partir du Liban, mais aussi de la Turquie et de la Jordanie, ainsi que 88 réfugiés congolais au Burundi.
La majeure partie du programme (et même 100 % à partir de 2013) a été financée par des fonds européens.

4.2 Sélection des réfugiés et préparation au départ vers la Belgique

Dans le cadre de la politique de réinstallation belge, le choix s'est dès le début porté sur des réfugiés « vulnérables », c'est-à-dire des mères isolées, des familles et des personnes souffrant de graves problèmes médicaux ou psychiques. La sélection des réfugiés, qui doivent avoir droit à la reconnaissance du statut de réfugié conformément à la Convention de Genève, se fait aujourd'hui

encore en grande partie sur la base du besoin de protection et en fonction de la vulnérabilité des réfugiés.

La première étape de la sélection est réalisée par les collaborateurs du HCR qui travaillent dans le camp où séjournent les réfugiés. En fonction du profil des réfugiés, et en particulier de leur vulnérabilité, le HCR établit une liste de réfugiés susceptibles d'être réinstallés. Ces dossiers sont transmis aux autorités belges qui font ensuite leur sélection. Cette sélection dépend uniquement de l'octroi du statut de réfugié.
Ces candidats à la réinstallation sont examinés par le CGRA, soit lors d'une mission de sélection (parfois organisée et réalisée en collaboration avec un autre pays européen), soit sur la base du dossier fourni par le HCR. Une vérification est réalisée par la Sécurité de l'État (sur dossier) pendant le processus afin de détecter d'éventuels risques en matière de sécurité. Les critères d'intégration, comme la connaissance des langues ou la présence de liens familiaux en Belgique par exemple, ne constituent pas des éléments décisifs pour la sélection (CGRA, 2015).

Outre la mission de sélection, les réfugiés bénéficient également d'une « orientation culturelle » dans le pays où ils séjournent, c'est-à-dire avant leur réinstallation en Belgique (souvent une mission à part ; en 2009, cette orientation culturelle a eu lieu en même temps que la mission de sélection). L'orientation culturelle est réalisée par les responsables des centres d'accueil communautaires de Fedasil où les réfugiés seront hébergés à leur arrivée (cf. infra). Cette orientation culturelle a pour but d'expliquer les différents aspects de la vie en Belgique (enseignement, travail et reconnaissance des diplômes, logement, soins de santé, etc.) grâce à des interprètes, en partant le plus possible des questions spécifiques des réfugiés. Les informations transmises (notamment sur le coût de la vie) sont également destinées à ajuster les attentes (*management of expectations)* des réfugiés réinstallés.
Pendant la mission de sélection de 2009 à Amman et à Damas, cette orientation culturelle a concerné tous les réfugiés présélectionnés par le HCR, avant la sélection définitive réalisée par le CGRA. Cela signifie que les réfugiés qui n'ont pas été repris dans la sélection finale ont eux aussi suivi cette orientation. Par ailleurs, cette orientation culturelle a dû être préparée dans l'urgence, il n'était donc pas encore possible de transmettre toutes les informations (par exemple sur le trajet en Belgique) aux réfugiés.
Lors de l'initiative de réinstallation de 2011 (Tunisie), aucune mission de sélection n'a été envoyée dans les camps de réfugiés en raison de la situation difficile en matière de sécurité et la sélection a été entièrement établie sur les dossiers transmis par le HCR. Cela signifie que les réfugiés n'ont pas bénéficié d'une préparation ou d'une autre orientation culturelle avant leur arrivée en Belgique. Lors des initiatives ultérieures de réinstallation, il est également arrivé que certains groupes de réfugiés ne reçoivent pas d'orientation culturelle, en raison de l'urgence de la réinstallation et/ou de la situation sécuritaire dans le pays où séjournaient les réfugiés.

4.3 Le trajet d'accueil des réfugiés réinstallés en Belgique

À leur arrivée, les réfugiés ont d'abord été hébergés dans un centre d'accueil communautaire pour demandeurs d'asile de Fedasil. Concrètement, les réfugiés arrivés en Belgique en 2009, 2011 et 2014 dans le cadre des programmes de réinstallation ont été hébergés dans les centres d'accueil de Saint-Trond et de Pondrôme (Beauraing) ; en 2015, les centres d'accueil de Florennes et de Kapellen ont également été impliqués.
Dans le centre d'accueil, les réfugiés séjournent dans une aile à part pendant plusieurs semaines (pour les initiatives de réinstallation de 2009 et 2011, la période a été relativement longue pour la

plupart des réfugiés, elle s'est même prolongée six mois pour une famille alors que, pour les initiatives ultérieures, elle s'est limitée à environ six semaines). Pendant ce séjour dans le centre d'accueil communautaire, les réfugiés adultes ont reçu un premier cours d'orientation sociale organisé dans le centre même, ce qui incluait une orientation socioculturelle et des cours de langue.

Lors de la deuxième phase de leur trajet en Belgique, les réfugiés réinstallés vivent seuls. Au cours des initiatives de réinstallation de 2009 et 2011, les réfugiés ont été accompagnés pendant cette période de vie autonome par plusieurs organisations non gouvernementales (ONG), à savoir Caritas International (Bruxelles), le Service Social de Solidarité Socialiste (SESO) (Bruxelles), le Centre social protestant (CSP) (Anvers) et Convivial (Bruxelles), et ce pendant une période de neuf mois (2011) à un an et demi (2009). En 2009, les activités des ONG impliquées étaient chapeautées par Vluchtelingenwerk Vlaanderen ; cette organisation servait également d'interlocuteur central avec Fedasil. À partir de 2011, Fedasil a conclu des accords directs avec les ONG impliquées. La prise en charge de l'accompagnement de ce groupe de réfugiés par des ONG (et non par les CPAS) dans un premier temps, pendant la période 2009-2011, s'explique en partie par le soutien financier limité accordé aux CPAS pour assurer cet accompagnement.
Cette approche a été adaptée à partir de 2013 lorsque la réinstallation est devenue un programme structurel en Belgique. Le soutien financier à la réinstallation s'étant alors sensiblement amélioré, les CPAS ont été plus vite disposés à loger et à soutenir les réfugiés réinstallés. En 2013, une quinzaine de CPAS se sont déclarés prêts à héberger des réfugiés, en 2014, ils étaient 18 et 20 en 2015. Cet engagement formel préalable et la collaboration qui en a découlé ont permis une meilleure transition entre le centre d'accueil communautaire et la phase de vie autonome (avec généralement un maximum de cinq semaines de séjour dans le centre d'accueil actuellement), étant donné que le logement est toujours disponible à l'avance (contrairement à la situation en 2009 et en 2011). En plus du soutien des CPAS, les ONG restent impliquées dans l'assistance aux réfugiés, pendant douze mois en principe, mais cette assistance peut se prolonger (jusqu'à 24 mois) si la vulnérabilité spécifique du réfugié concerné le requiert. Dans les initiatives de réinstallation actuelles, cette assistance est prise en charge par les ONG Caritas International et Convivial (Bruxelles). Depuis 2014, les missions relatives à l'accompagnement par les ONG et les CPAS sont formulées de manière plus claire.

La participation de très nombreux partenaires différents (CGRA, Fedasil, différentes ONG, différents CPAS, OIM, les ambassades belges dans les pays tiers, le HCR, Vluchtelingenwerk Vlaanderen) rend relativement complexe ce programme destiné à un très petit groupe de réfugiés. Par ailleurs, de nombreux autres intervenants (par exemple les acteurs de l'intégration) actifs dans différents secteurs et différentes communautés viennent se greffer tout au long du trajet des réfugiés réinstallés en Belgique. Le caractère de vulnérabilité des réfugiés réinstallés exige également le recours à une assistance supplémentaire (suivi psychologique, assistance médicale), ce qui rend encore plus complexe le processus d'accompagnement dans son ensemble et la collaboration entre les différents intervenants. Malgré tout, la réinstallation progresse et devient un programme fixe, ce qui simplifie de plus en plus la collaboration entre les différents acteurs. Par ailleurs, la conclusion de contrats pluriannuels entre les pouvoirs publics (Fedasil) et les ONG impliquées et l'organisation de réunions régulières avec tous les acteurs concernés contribuent également à cette simplification.

4.4 Réalisation concrète de l'assistance des ONG impliquées

Le premier contact entre les réfugiés réinstallés et les ONG impliquées a lieu dans les centres d'accueil communautaires. L'accompagnement des réfugiés par les ONG impliquées commence dès ce premier contact.
Lors des initiatives de réinstallation de 2009 et 2011, un des principaux obstacles rencontrés était la transition entre les centres d'accueil communautaires et le logement autonome. Étant donné qu'aucun logement n'avait été libéré à l'avance pour ces réfugiés et que les ONG souhaitaient tenir compte des souhaits des réfugiés concernant le choix de la commune et la nature spécifique du logement, le processus a souvent duré longtemps, ce qui a impliqué un long séjour en centre d'accueil. À partir de 2013, des CPAS disposés à accueillir des réfugiés dans le cadre des initiatives de réinstallation ont été recherchés au préalable et les réfugiés ont été assignés à ces CPAS selon les possibilités indiquées au préalable par le CPAS (disponibilité d'un logement pour une famille de trois enfants par exemple).

En 2009 et 2011, le processus d'accompagnement réalisé par les CPAS après la transition entre le centre d'accueil communautaire et le logement autonome s'est également révélé complexe, parce qu'aucune séance d'information n'avait été réalisée à l'intention des CPAS ; ceux-ci étaient donc peu voire pas du tout au courant de ce programme et des besoins spécifiques des réfugiés. Les CPAS considéraient ces réfugiés avant tout comme des réfugiés « normaux », ce qui a par exemple entraîné de longs temps d'attente avant de pouvoir achever l'inscription. Les ONG impliquées devaient donc fortement s'investir dans ce domaine, ainsi que dans le suivi de très nombreux autres domaines, comme le soutien administratif (mutuelle, allocations familiales, école, etc.), l'intégration civique, la garantie locative, etc.
Après l'urgence relative dans laquelle les initiatives de réinstallation de 2009 et 2011 ont eu lieu, l'élaboration plus structurelle du programme à partir de 2013 a également permis une meilleure communication entre tous les acteurs concernés et une plus grande prise de conscience autour de ce groupe cible particulier.

Les ONG ont pour la plupart réalisé l'accompagnement concret des réfugiés réinstallés en fonction des besoins spécifiques des personnes concernées, c'est-à-dire qu'elles ont effectué un accompagnement « sur mesure ». Les réfugiés réinstallés peuvent toujours se rendre dans les ONG ou leur poser leurs questions par téléphone ; plusieurs ONG font également des visites à domicile régulières (mensuelles, par exemple), alors que pour d'autres, les personnes se rendent plutôt au bureau de l'organisation. Une grande partie du travail – surtout au cours des premières périodes – consiste à faciliter les contacts avec d'autres organisations, par exemple les services de santé, les CPAS, la Croix-Rouge dans le cadre du regroupement familial, etc.
De nombreuses différences sont apparues dans l'organisation concrète de l'assistance, en particulier lors des premières initiatives de réinstallation. Dans certaines ONG, un seul accompagnateur assistait le réfugié dans tous les domaines, tandis que d'autres organisations optaient pour une répartition de l'accompagnement en fonction des différents domaines, pris en charge par différents accompagnateurs.
Certaines ONG disposent de collaborateurs qui maîtrisent la langue des réfugiés concernés. Cela facilite bien sûr considérablement l'accompagnement et permet de créer une plus grande confiance chez les réfugiés concernés. Depuis 2013, les ONG travaillent également avec des personnes expérimentées, c'est-à-dire avec des personnes du même groupe linguistique et, éventuellement, de la même origine séjournant depuis un certain temps déjà en Belgique en tant que réfugiés reconnus. La façon dont ces personnes expérimentées sont engagées dans l'accompagnement des réfugiés réinstallés et leur statut de travail varient d'une ONG à l'autre, mais d'une manière générale, leur

contribution est considérée comme un complément positif au travail des assistants sociaux de l'organisation. La participation de bénévoles au soutien des réfugiés réinstallés est également envisagée pour l'avenir.
Toutes les ONG indiquent en revanche que les informations dont elles disposent au préalable sur les réfugiés à accompagner (le dossier établi par le HCR) sont souvent très sommaires et contiennent même parfois des données erronées, ce qui ne simplifie pas l'accompagnement, en particulier lors de la phase initiale.

Toutes les ONG indiquent également que ces réfugiés – compte tenu de leur profil particulièrement vulnérable et de la brièveté (relative) de leur séjour dans le centre d'accueil – requièrent souvent un accompagnement et une assistance plus importants que les « autres » réfugiés. La plupart des ONG déclarent d'ailleurs ne pas mettre un terme « officiel » à l'accompagnement, même si la période d'un an (ou d'un an et demi) fixée s'est écoulée – toutes les ONG laissent la possibilité de poursuivre l'accompagnement et l'assistance « à la demande » du réfugié même. Cette approche différenciée s'est officialisée depuis 2014 : l'accompagnement standard se limite, pour tous les réfugiés réinstallés, à la première année qui suit l'arrivée en Belgique ; par la suite, l'accompagnement peut être poursuivi pour une deuxième année en fonction des besoins spécifiques du réfugié.

En plus de l'accompagnement individuel, les ONG organisent également des activités communes pour tous les réfugiés réinstallés. Le nombre d'activités organisées augmente nettement au fil des différentes initiatives de réinstallation. Ces activités sont principalement organisées au cours des premiers mois qui suivent l'arrivée (avec un maximum de 12 mois après l'arrivée). Lors de l'organisation de ces activités, il y a lieu de toujours tenir compte des tensions éventuelles entre les réfugiés impliqués, causées par exemple par la présence préalable de grandes disparités de situation socioéconomique et de formation entre les réfugiés ou par les tensions religieuses entre les différents groupes.

Au départ, il y avait relativement peu de concertation entre les ONG impliquées et aucune harmonisation des modalités d'accompagnement, en particulier lors des premières initiatives de réinstallation de 2009 et 2011. Progressivement, la concertation et l'harmonisation ont progressé, en particulier entre les ONG impliquées dans plusieurs initiatives de réinstallation.

CHAPITRE 5 : LA PERCEPTION DU PROCESSUS DE RÉINSTALLATION

5.1 Avant le départ pour la Belgique

5.1.1 La sélection des réfugiés

- **Les réfugiés irakiens**

Pour les réfugiés irakiens, les autorités belges avaient décidé de se concentrer sur les femmes menacées (*« women at risk »*), en plus de la prise en charge de plusieurs familles palestiniennes qui séjournaient dans des conditions précaires au sein du camp de réfugiés d'Al-Tanf. Sur la base de ces critères, une liste de 70 réfugiés candidats a été établie dans un premier temps par le HCR pour ce programme de réinstallation des réfugiés irakiens.
À partir des dossiers proposés par le HCR, les représentants du CGRA ont mené des entretiens de sélection sur place avec les réfugiés présélectionnés (30 dossiers, 68 réfugiés candidats). Ces entretiens ont eu lieu au cours d'une mission de sélection de 10 jours (du 02.05.09 au 13.05.09) du CGRA qui s'est déroulée dans trois lieux : à Damas (Syrie), dans le camp d'Al-Tanf à la frontière irako-syrienne et à Amman (Jordanie). Cette mission disposait d'un mandat pour un quota de 50 réfugiés à réinstaller. Les membres de la mission de sélection néerlandaise ont également pris part aux entretiens à Damas et dans le camp d'Al-Tanf. Parent(s) et enfant(s) ont d'abord été interrogés séparément, puis ensemble. Bien que les réfugiés aient, pour la plupart, perçu cette mission de sélection de manière positive, les participants n'ont pas tous gardé de bons souvenirs de cette journée. Un participant note par exemple :

> *« Ça a duré toute une journée. C'était très intense… J'avais mal à la tête. Il y avait trop de monde, trop de bruit. »*

Ces entretiens ont permis au CGRA de décider qui pouvait venir en Belgique dans le cadre du programme de réinstallation selon le quota attribué par le gouvernement belge (50 personnes). Le CGRA a sélectionné les candidats proposés en fonction du besoin de protection et a vérifié si d'éventuelles informations pouvaient le contraindre à employer les critères d'exclusion de la Convention de Genève. De hauts responsables du régime de Saddam auraient pu se porter candidats, ce qui aurait posé problème en cas d'installation en Belgique. En outre, la Sécurité de l'État a vérifié si les candidats proposés ne représentaient pas une menace d'ordre public.
Après l'entretien avec le CGRA, les candidats ont également été entendus par Fedasil qui a vérifié s'il y avait des besoins d'accueil spécifiques (mobilité, problèmes psychiques, etc.) ou si les réfugiés avaient de la famille en Belgique (Europe) et quels étaient leurs antécédents sociaux, éducatifs et professionnels. Un interprète arabe a assuré la traduction pendant l'entretien avec la commission de sélection.
Ce sont au final 47 personnes originaires d'Irak qui ont été réinstallées en Belgique.

Tableau 5 : La sélection des candidats irakiens proposés pour la réinstallation

Dossiers/personnes proposé(e)s par le HCR pour la mission de sélection		
Lieu	Nombre total de dossiers	Personnes
Syrie	21	39
Jordanie	6	19
Al-Tanf	3	10
Total	30	68
Dossiers/personnes retenu(e)s par la mission de sélection		
Acceptés	21	47
Demandes retirées	4	6 (dont 3 après acceptation*)
Demandes refusées	4	15

* Une personne a pu être réinstallée en France. Nous ne disposons d'aucune information sur les raisons qui ont poussé les deux autres à renoncer à leur réinstallation en Belgique.

Plusieurs réfugiés réinstallés ont fortement insisté, lors de l'entretien, sur le fait qu'ils ont eux-mêmes fait le choix de venir en Belgique. Ils ont déclaré qu'ils avaient en effet eu la possibilité de se réinstaller ailleurs, c'est-à-dire dans d'autres pays européens, au Canada ou en Australie. Bien que la société belge leur ait été en grande partie inconnue, le choix de la Belgique a surtout été un choix par défaut pour certains réfugiés, par exemple parce qu'ils ne souhaitaient pas aller aux États-Unis, étant donné que les Américains avaient envahi leur pays, l'Irak. Le choix de la Belgique était donc privilégié par rapport aux États-Unis ; le fait que les liens familiaux sont plus forts en Belgique qu'aux États-Unis a par exemple été mis en avant. La présence de membres de la famille en Belgique, ou dans les pays voisins, a également joué un rôle dans la décision en faveur de la Belgique. Les réfugiés qui rejoignaient un parent déjà domicilié en Belgique ont considéré la réinstallation en Belgique comme un choix personnel.

> *« En collaboration avec les Nations unies et le ministère de l'Intérieur jordanien, j'ai obtenu une protection subsidiaire, tant pour moi que pour mon fils et ma fille. Cette protection a permis d'éviter des amendes et des sanctions administratives pour le fait que je ne disposais pas de documents de séjour en Jordanie. Une demande a été introduite auprès du consulat américain qui a été refusée, et moi non plus, je n'y étais pas personnellement favorable. Le consulat australien n'a pas non plus donné suite à ma demande, et mon dossier a été introduit auprès des autorités belges, dans le cadre d'un programme restreint spécialement consacré aux femmes sans époux, et j'ai été acceptée. L'avantage était que mes trois frères vivent déjà en Belgique. La demande aux États-Unis et en Australie a été rejetée et je n'y étais pas vraiment favorable parce que je n'y ai aucune famille et comme mes trois frères habitent en Belgique, j'ai pu renouer mes liens familiaux. Le fait que les comptes rendus dans les dossiers indiquaient que j'avais trois frères en Belgique a également été une motivation. »*

Les réfugiés ayant rejoint un membre de leur famille en Belgique soulignent que leur décision a été motivée par les informations relatives à la Belgique qui leur avaient été transmises par ce parent. Les réfugiés réinstallés qui ne disposaient pas de sources d'information personnelles indiquent que ce sont leurs recherches, notamment sur Internet, qui ont motivé leur décision de venir en Belgique.

Plusieurs réfugiés irakiens, mais surtout des familles palestiniennes séjournant au camp de réfugiés d'Al-Tanf, ont estimé que leurs souhaits n'avaient absolument pas été pris en considération au cours du processus de réinstallation. Ils ont déclaré nettement moins souvent que les autres réfugiés avoir eux-mêmes fait le choix de venir en Belgique. Ils auraient préféré s'installer dans un autre pays, en

particulier un pays où ils avaient des parents ou des coreligionnaires, car ils n'avaient aucun point de chute en Belgique. Leur réinstallation en Belgique équivalait donc à une absence d'alternative, c'était la Belgique, sinon rien :

> *« Nous aurions pu nous réinstaller aux États-Unis, mais j'ai refusé parce que je voulais aller en Australie ou en Suède. J'ai en effet de la famille dans ces deux pays. Ma sœur et un frère vivent en Suède. De nombreux parents de mon mari vivent en Australie (et en Jordanie), où ils ont fui. Ma demande pour la Suède ou l'Australie n'a pas reçu de suite. On m'a en revanche proposé de venir en Belgique, mais j'ai refusé car je savais à peine où se trouvait la Belgique. Je voulais bien, au besoin, aller en Allemagne, car il y a dans ce pays de nombreux membres de ma communauté religieuse ainsi que des parents éloignés. Les Pays-Bas étaient une autre possibilité, car j'ai trois cousins qui y vivent. On m'a dit que c'était la Belgique ou rien, alors j'ai dû accepter de venir en Belgique. J'avais également entendu dire par différents réfugiés irakiens en Syrie, aussi bien des gens de ma religion que d'autres, que c'était bien en Belgique. »*

> *« À l'origine, j'avais l'intention d'aller au Canada, mais en 2009, ils ont décidé de m'attribuer à la délégation belge. À la demande de la délégation belge même. Avec la délégation canadienne, seul le premier entretien a eu lieu, mais aucune suite n'y a été donnée. Une fois la délégation belge arrivée en Syrie, il a été décidé de m'interroger. La décision que je pouvais partir avec la délégation belge est tombée trois mois plus tard. »*

Cette absence de choix s'est surtout révélée difficile lorsque d'autres réfugiés avec qui ils s'étaient liés d'amitié ou étaient apparentés ont été réinstallés en même temps qu'eux, mais dans un autre pays. Les familles d'Al-Tanf ont par exemple été réparties entre la Suède et la Belgique. Dans un seul cas, les parents se sont vu offrir la possibilité d'une réinstallation en Suède, tandis que l'enfant majeur était sélectionné pour une réinstallation en Belgique. Comme le montre la citation suivante, cela s'est traduit, pour les femmes irakiennes isolées, par une accentuation du sentiment de vulnérabilité :

> *« En tant que femme isolée avec enfants, je voulais aller en Suède, car mon oncle maternel (qui a également séjourné dans le camp de réfugiés) avait été sélectionné pour la Suède et ses fils auraient pu me protéger. C'est cependant un collaborateur de l'UNRWA (N.N.) qui a dit : tu vas en Belgique et tu n'as pas le choix. C'est nous qui décidons. »*

Il est important de retenir que les réfugiés irakiens appartenaient en grande majorité à la population irakienne mieux lotie, étroitement liée au parti Baas. C'est ce qui ressort de l'échantillon de réfugiés réinstallés : 7 des 14 chefs de famille avaient suivi une formation de l'enseignement supérieur et trois possédaient un diplôme de l'enseignement secondaire. Seuls deux chefs de famille n'avaient qu'un diplôme de l'enseignement primaire, deux autres avaient également commencé l'enseignement secondaire. Les Palestiniens disposaient en majorité d'un niveau de scolarité moindre (deux étaient titulaires d'un diplôme de l'enseignement primaire et un de l'enseignement secondaire).
Le confort de logement auquel ces personnes étaient habituées avant leur fuite révèle clairement qu'un nombre important de ces réfugiés réinstallés vivaient dans l'aisance en Irak.

> *« Dans mon pays, nous avions une grande maison. On dirait ici que c'est une villa : cinq chambres à coucher, un grand séjour, très grand. Un grand jardin, très grand. Un garage pour six voitures. »*

- **Les réfugiés de Libye**

De nombreuses possibilités de réinstallation ont également été offertes aux réfugiés originaires d'Érythrée et de la RD Congo séjournant au camp tunisien de Choucha.

> *"Most of the single mum then went to America, evacuated to America. But the family, most of the family came to Europe. At that time, Belgium, Norway, Holland, Portugal, Spain,... . But Switzerland and Canada gave another chance, not resettlement but a sponsor. If you have family that can make a sponsor for you, without any preconditions."*

Pour la réinstallation de ces **réfugiés** originaires d'Érythrée et de la RD Congo qui avaient fui la Libye et séjournaient dans le camp tunisien de Choucha, la sélection s'est uniquement faite sur la base des dossiers du HCR, pour des raisons de sécurité, et aucune mission de sélection n'a été envoyée. Les réfugiés ont donc eu peu, voire pas, de retours sur la décision de réinstallation.

Les réfugiés ont peu critiqué leur attribution à la Belgique. Cette absence de critiques pour s'expliquer par les conditions extrêmement précaires qui régnaient dans le camp de Choucha, comparables à celles d'Al-Tanf, et surtout par le fait qu'il s'agissait de réfugiés africains relativement jeunes pour qui l'Europe apparaissait comme une destination rêvée.

> *"I don't have any information over Belgium, but I know one thing, that is this is a country in Europe, so I'm sure it's a land of opportunity. So it's not paradise of heaven, but a land with many opportunities. I'm sure about this thing."*

Malgré la procédure administrative, certains réfugiés ont déclaré avoir tout de même pu exercer une certaine influence sur la procédure de sélection :

> *"I was working for UNHCR as an interpreter. The regional resettlement officer of UNHCR was a woman from Ghent (…), I submitted my file to Belgium."*

> *« Ma femme a fait une demande de réinstallation en Belgique, par le biais d'une femme belge qui travaillait dans notre camp de réfugiés (…). »*

5.1.2 L'orientation culturelle

- **Les réfugiés irakiens**

Pendant l'entretien avec la mission de sélection, les représentants de Fedasil ont également donné une « orientation culturelle » (« *predeparture cultural orientation course »)* aux réfugiés. Ils ont utilisé pour ce faire une présentation PowerPoint et les réfugiés interrogés ont reçu une brochure résumant les informations transmises. La présentation a abordé le thème de l'organisation de l'accueil, à savoir le premier accueil dans un centre d'accueil, que ce soit le centre de Saint-Trond ou celui de Pondrôme, et ce pendant quelques semaines ; ils pourraient ensuite emménager dans un logement dans une commune. L'entretien avait également pour objectif de faire en sorte que les attentes des réfugiés concernant leur séjour en Belgique restent réalistes. Ils ont donc reçu des explications sur le coût de la vie, le logement et l'emploi en Belgique, de même que sur les langues, les normes et valeurs ainsi que le climat (Fedasil 2010: 15-16).

Cet entretien individuel au cours duquel les informations leur ont été communiquées de manière individuelle et non collective a été jugé positivement, car il leur était ainsi plus facile de poser des questions. Les informations qui leur ont été transmises pendant l'entretien de sélection ont été bien retenues par beaucoup de réfugiés : les informations sur le temps pluvieux, les images qui ont été montrées (plats régionaux, fruits, frites, bière, chocolat, etc.) et la brochure en arabe. De nombreux participants ont attiré l'attention sur les informations, reçues au cours de cet entretien, concernant la possibilité d'acquérir rapidement la nationalité et l'emménagement rapide dans un logement privé après leur arrivée.

Bon nombre d'entre eux ont trouvé que ces informations étaient suffisantes et, la plupart du temps, correctes. Il a cependant été souligné que la mission d'orientation culturelle aurait pu mentionner que de nombreux arabophones vivaient en Belgique, ce qui a été considéré comme une donnée importante sur le plan psychologique. De plus amples renseignements auraient également pu être communiqués, notamment au sujet du travail et de la recherche d'emploi. Un cours de base en néerlandais a également été suggéré. Enfin, plusieurs réfugiés ont trouvé qu'il convenait de souligner les aspects plus négatifs de la vie en Belgique au cours de cette orientation culturelle, comme les moyens financiers limités dont ils disposeraient (revenu d'intégration sociale). Plusieurs participants ont indiqué avoir éprouvé de difficultés avec le fait que les informations qui leur avaient été transmises avant leur départ ne se sont pas toutes avérées entièrement correctes pendant leur séjour en Belgique :

> *« La délégation belge doit être honnête. Ne pas présenter les choses en rose. Ou les enjoliver. Elle devrait plutôt jouer cartes sur table. Il faut dire que les gouvernements vont et viennent, que les lois peuvent changer. Que c'est purement politique. Les promesses qui ont été faites [en référence ici à la naturalisation simple et rapide qui avait été promise] n'ont pas été respectées. »*

Nous n'avons pas été en mesure d'interroger, dans le cadre de cette évaluation, les 15 personnes qui ont été refusées (4 dossiers), mais, comme cela a d'ailleurs été noté tant par le CGRA que par Fedasil dans leur évaluation interne du processus de sélection, ces explications sur la vie en Belgique doivent avoir été un douloureux souvenir pour les réfugiés refusés.

- **Les réfugiés de Libye**

Compte tenu de l'urgence, il n'y a pas eu de séance d'information en Tunisie même[5]. Les réfugiés ont essayé de trouver des informations par toutes sortes de canaux, mais n'ont pas récolté grand-chose.

> *"They didn't give information, no orientation. Just, they submitted us, and gave us basic information about when we have to leave the camp, what we must do, what we must not do, the obligations,…. But no detailed information. We came to Zaventem with koude kleren and something like that. At that time, we were in difficult situation. We were just hoping or prayed to go out from that hell."*

La principale source d'information pour les réfugiés érythréens du camp de Choucha était un parent de l'un des réfugiés sélectionnés.

[5] Fedasil avait prévu de remettre une brochure d'information, mais, pour des raisons opérationnelles, celle-ci n'a pas réussi à arriver sur place.

« Nous avons essayé d'obtenir des informations sur la Belgique. Je ne savais pas où se trouvait la Belgique, en Europe ou en Amérique, les Arabes parlaient de "Belgica" et je pensais que c'était une région/ville en Belgique. (…) Nous avons par contre reçu des informations lors de la visite de la belle-sœur d'un des réfugiés érythréens, qui avait été sélectionnée pour la réinstallation et vivait en Belgique depuis des années et qui est venue le voir à Choucha. »

« Intervieweur : Lorsque vous étiez encore en Libye, quelles informations avez-vous reçues sur la Belgique ?
Participant : Aucune.
Intervieweur : Vous ne saviez donc rien avant votre départ ?
Participant : Non.
Intervieweur : Saviez-vous ce qui allait se passer après votre arrivée en Belgique ?
Participant : On ne nous a rien dit. »

Une meilleure diffusion des informations et une préparation plus approfondie avant le départ pour la Belgique ont été citées par différents participants comme d'importants points d'amélioration pour de futures initiatives de réinstallation.

5.1.3 Les espoirs des réfugiés concernant la Belgique

Quelles étaient les attentes concernant le pays de réinstallation ? Étaient-elles réalistes ou disproportionnées pour ce groupe cible ?

- **Les réfugiés irakiens**

Lors des entretiens qui se sont déroulés quatre à cinq ans après l'arrivée en Belgique, nous avons interrogé les réfugiés sur les espoirs qu'ils nourrissaient à leur arrivée. Le souvenir de ces espoirs est très probablement plus ou moins transformé par les expériences vécues au cours de ce séjour déjà long en Belgique. Voici quelques exemples d'espoirs cités par les réfugiés interrogés :

- Me remettre à étudier, puis trouver un travail grâce à un diplôme belge de l'enseignement supérieur
- Me remettre à travailler étant donné que la délégation belge avait affirmé que mon diplôme de l'enseignement supérieur me permettrait de trouver un travail sans problème en Belgique
- J'avais un projet bien précis, je pensais travailler comme couturière indépendante
- Je voulais retrouver une vie calme et le plus important était d'offrir une meilleure existence à mes enfants
- Je voulais obtenir un terrain pour pouvoir cultiver des plantes (67 ans à l'arrivée)
- Mes ambitions : un emploi, la scolarité pour mes enfants et la nationalité belge

« Intervieweur : Quels étaient vos projets avant de partir pour la Belgique ?
Participant : D'abord me reposer. Le plus important était la vie de mes enfants, qu'ils puissent s'en sortir. Le deuxième projet était de vivre une vie calme avec des droits et des obligations, l'enseignement, les soins médicaux, etc., sans se sentir visés. Mais, compte tenu des conditions dans lesquelles je vivais, il n'a pas été difficile pour moi de m'adapter à la situation belge. »

« J'avais entendu dire que l'Europe était très belle, que la vie y était bonne et que l'on y trouvait tout de suite du travail. Je pensais d'abord améliorer mes connaissances en biologie (j'avais déjà un diplôme en biologie), travailler dans le laboratoire d'un hôpital. »

- **Les réfugiés de Libye**

Comme cela a été mentionné plus haut, la principale préoccupation des réfugiés de Libye était d'échapper à l'enfer du camp de réfugiés.

"But here, what is important for us is security, safety. Yeah, really. This is our first demand. Freedom".

Les attentes que ces réfugiés avaient de la réinstallation en Europe étaient parfois grandes :

« Parmi les personnes qui sont venues en Belgique, certains rêvaient de très grandes choses. Certains pensaient que nous recevrions chacun 10 000 euros à notre arrivée en Belgique. »

Dans le domaine de l'enseignement aussi, les espoirs étaient grands et n'ont pas toujours pu être concrétisés par la suite.

« Je pensais que mes enfants pourraient aller à l'école, mais j'ai deux filles qui ne peuvent pas aller à l'école. L'aînée a 22 ans, elle peut suivre des cours de néerlandais, ensuite ils ont dit qu'elle ne pouvait pas aller à l'école, elle peut travailler. Je dis non, je suis venue en Belgique, mes enfants doivent étudier. Le CPAS dit qu'elles doivent suivre une formation et travailler. »

5.2 Le voyage vers la Belgique et le premier accueil

- **Les réfugiés irakiens**

Les réfugiés ont pu émigrer environ un mois après avoir pris connaissance de la décision de leur sélection pour une réinstallation en Belgique. Pendant ce mois, il a d'abord fallu mettre en ordre de très nombreux documents, et notamment obtenir un visa de voyage.
Le départ des familles palestiniennes qui séjournaient dans le camp de réfugiés d'Al-Tanf a donné lieu à quelques problèmes, car les autorités syriennes avaient placé les réfugiés sous surveillance policière stricte :

« Lors de notre départ de Syrie, les adultes ont été amenés menottés à l'aéroport. Et nous avons été enfermés dans la prison de l'aéroport menottés jusqu'au départ de notre vol. »

Plusieurs réfugiés irakiens ont eux aussi eu des problèmes avec les autorités syriennes et ont été emprisonnés un ou deux jours avant leur départ.

« Je suis allée chercher mon passeport et j'ai ensuite dû me rendre auprès des autorités de migration pour obtenir un visa de sortie. On m'a emmenée dans le bâtiment de la police, puis la police a recherché mon nom dans l'ordinateur et m'a menottée. C'était le pire jour de ma vie. Ils m'ont enfermée avec de mauvaises gens (dans la prison). Dans le monde arabe, se retrouver en prison pour une fille, c'est vraiment une catastrophe si cela vient à

se savoir. Au bout d'un jour et demi, j'ai rencontré d'autres femmes, onze, que j'avais déjà vues à l'ONU. Nous avons toutes été rassemblées dans une pièce jusqu'au jour suivant, puis la nuit d'après, nous avons dû attendre ensemble à l'aéroport en Syrie. »

Les personnes qui avaient participé à la mission de sélection et d'orientation ainsi que les collaborateurs de Fedasil et du CGRA étaient présents lors de l'accueil des réfugiés irakiens originaires de Jordanie et de Syrie à l'aéroport de Zaventem. Bon nombre de ces réfugiés réinstallés se souvenaient de la présence de ces « visages connus » et ce « rite de passage » a été très apprécié. Ces personnes ont formé un premier point de repère et cet accueil leur a clairement montré qu'ils étaient les bienvenus. L'importance de ce « rite de passage » constitué par l'expérience positive de l'accueil est également illustrée par les propos de plusieurs réfugiés irakiens insistant sur la présence de la presse et sur le fait que des photos et des reportages ont été faits et ont probablement paru dans les médias le soir même.

Les **Palestiniens** du camp d'Al-Tanf en revanche n'ont pas été reçus par des visages connus à leur arrivée à l'aéroport de Zaventem. Ces réfugiés ont cependant apprécié que deux personnes et un interprète les attendent avec des voitures.

- **Les réfugiés de Libye**

Les **réfugiés** de Choucha n'ont pas été reçus par des « visages connus » à Zaventem, étant donné que la décision a été prise « sur dossier » (à l'exception des réfugiés qui avaient de la famille en Belgique). Les réfugiés de Choucha se souvenaient cependant d'une brève allocution en anglais faite par un homme en costume qui leur a souhaité la bienvenue. Ils pensaient qu'il s'agissait d'un représentant du gouvernement. Il a également déclaré que leur avenir serait meilleur que leur passé et ce discours leur a clairement fait comprendre qu'ils étaient les bienvenus en Belgique.

5.3 L'accueil dans une structure d'accueil communautaire

5.3.1 L'infrastructure

- **Les réfugiés irakiens**

À leur arrivée en Belgique, Fedasil avait prévu pour les **réfugiés irakiens** un **séjour en centre d'accueil communautaire**, ce que l'organisme justifie de la manière suivante : *« Les réfugiés doivent suivre un processus d'adaptation à la société belge. Pour que cette transition se passe le mieux possible, un environnement protégé leur est proposé, dans lequel ils peuvent se reposer. Ils assistent à une formation sur la langue et la vie en Belgique et sont accompagnés dans leurs premières expériences au sein du monde occidental. Un programme de jour structuré leur permet de doser cette transition afin qu'elle se déroule bien. Cette phase de transition est une préparation au transfert vers leur logement dans les communes. La durée fixée du séjour est de trois semaines. »*[6]

[6] Fedasil.projectresettlement.be, 2.9.2014. voir également la note de Fedasil, 7.7.2014, p. 2 & Fedasil (2010), Projet pilote de réinstallation de réfugiés irakiens, note d'évaluation à mi-parcours interne, p. 21.

Un problème s'est posé lors de la répartition des **réfugiés irakiens** réinstallés entre les deux centres d'asile participant au programme de réinstallation, à savoir le centre d'accueil de Saint-Trond et celui de Pondrôme.
L'hébergement à Pondrôme a été assimilé par plusieurs personnes interrogées à une attribution dans la partie francophone du pays, région dont les réfugiés savaient, par les informations dont ils disposaient, sans doute alimentées par des réfugiés qui avaient de la famille en Flandre, qu'elle offrirait moins d'opportunités. Certains réfugiés étaient donc mécontents de leur répartition à Pondrôme. Au bout du compte, la plupart des réfugiés réinstallés, même ceux qui séjournaient à Pondrôme, se sont installés en Flandre.

L'hébergement des réfugiés dans une aile séparée du centre d'accueil de Saint-Trond a été apprécié.

> *« En raison des conditions de vie dans le camp de réfugiés entre l'Irak et la Syrie, le séjour à Saint-Trond a été un soulagement. Nous avons été très bien reçus. Les personnes isolées et les familles vivaient séparément, ce que nous avons trouvé très bien. Le séjour a été très positif. »*

Le régime du centre et le fait de partager une chambre et un espace de douche avec un ou plusieurs autres réfugiés ont cependant été moins appréciés. L'impossibilité de préparer des repas a également été citée comme aspect négatif.

> *« C'était comme à l'armée… J'étais très stressé. »*

> *« Nous ne voulions pas rester trop longtemps, car il y avait des gens d'autres nationalités. Des maladies et d'autres désagréments. »*

Il semble qu'il y ait eu aussi de très nombreuses tensions au sein du groupe. Les ONG et les personnes concernées ont indiqué que ces tensions étaient surtout liées aux différences internes au sein du groupe, notamment en termes de niveau de scolarité et de religion, mais aussi à la déception de devoir séjourner (longtemps) dans le centre d'accueil, ce à quoi de nombreux réfugiés ne s'étaient pas attendus.

> *« Ils avaient espéré recevoir immédiatement une maison et un peu d'argent. Ils étaient hébergés dans un centre d'asile et traités comme un groupe alors qu'ils ne se connaissaient pas. Il y avait de nombreuses tensions dans le groupe, beaucoup de disputes. Les tensions ont continué à augmenter jusqu'au moment où ils ont fini par accepter un logement, mais ils ont dit aux autres que le logement était excellent et grand alors que ce n'était pas le cas. Ils voulaient susciter de l'envie. Pour moi qui avais déjà travaillé avec des demandeurs d'asile en tant qu'assistant social, ces gens étaient extrêmement exigeants. »*

- **Les réfugiés de Libye**

Les réfugiés de Libye sont presque tous, sans exception, positifs sur leur séjour dans le centre d'asile de Fedasil.

> *« Fedasil est bien, bon personnel, gens aimables. L'assistant est bien. Oui, Fedasil est bien. Tout est bien. On nous respecte. »*

Dans le centre d'accueil, les réfugiés se sont en outre considérablement soutenus mutuellement.

À la question de savoir si un tel accueil collectif est indiqué pour des réfugiés réinstallés et si un logement autonome immédiat est souhaitable ou non, la plupart des participants ont répondu qu'un séjour dans un centre d'accueil communautaire – limité – était préférable, étant donné que cela permettait de s'habituer dans un premier temps à l'environnement belge. Toutefois, quelques participants – qui ne partageaient pas cette vision – ont trouvé qu'un logement immédiat dans une habitation personnelle (de préférence un logement social) serait mieux indiqué. Ils pointent ici leur déception initiale quant à la nature du logement en centre d'accueil.

> *« Lorsque nous sommes arrivés à Pondrôme, ma première impression a été de la déception. Est-ce que je vais passer le restant de mes jours ici à la campagne ? Encore un centre pour réfugiés. Nous quittons un camp pour un autre. Nous pensions que, avec la réinstallation, les réfugiés étaient immédiatement emmenés à leur logement et recevaient une clé. C'était le cas pour les gens qui ont été réinstallés au Canada, en Norvège et en Suède. De l'aéroport jusque chez eux. »*
>
> *"People want own house. They don't want to go to centre. Big stress in these big places. And you don't want to stress people (…). People from a centre, they have a lot of stress. We come from stress places. And then we all have to come together*."

5.3.2 L'accompagnement et l'offre d'intégration pendant le séjour dans le centre d'accueil

- **Les réfugiés irakiens**

Sur le plan administratif, il était tout d'abord indispensable que chaque réfugié réinstallé introduise une demande d'asile pour se voir accorder le statut de réfugié reconnu selon le droit belge. Cette première formalité a eu lieu dès le premier jour.

D'une manière générale, les réfugiés se sont montrés très positifs sur l'accueil et l'assistance dans le centre (activités, apprentissage du vélo, bons repas, respect de la religion, accessibilité des accompagnateurs et de la direction, disponibilité d'une interprétation, bon contexte social, respect mutuel, etc.).

Une assistance médicale et (si nécessaire) psychologique était également fournie. Bien que le groupe ait effectivement eu besoin d'assistance psychologique, presque personne n'y a eu recours. Un seul réfugié a parlé en termes élogieux de la possibilité d'assistance psychologique et y a eu recours.

Il y avait également une sorte de « cours d'intégration civique ». Cette préparation à la vie autonome s'est principalement présentée sous la forme d'un cours d'orientation sociale consistant en différents modules abordant plusieurs thèmes de la société belge. Cette formation a été donnée en collaboration avec les Bureaux d'accueil pour les primo-arrivants et les Centres d'éducation de base. Ces informations pratiques ont été jugées de manière très positive par la plupart des participants. Certains participants ont indiqué qu'ils avaient retenu peu de choses de cette série de cours, étant donné que la situation dans laquelle ils se trouvaient était encore pleine d'incertitudes.

- **Les réfugiés de Libye**

Les réfugiés de Libye se sont eux aussi montrés positifs concernant l'offre d'intégration civique et d'apprentissage linguistique proposée au sein du centre d'accueil communautaire.

> *« Intervieweur : Y avez-vous suivi un cours d'intégration civique ?*
> *Participant : Oui, intégration, étudier, apprendre un peu de français. La professeure,… (nom), est bien, bonne professeure ! Tout le monde aime bien cette professeure. Oui, Fedasil est positif. »*

> *"Yeah, I appreciated that (the teaching in the refugee centre). Because they gave us a special chance, compared with other refugees there in the camp, they gave us some extra teachings, extra services. Because the food, drink and sleep is the same. But they brought for us a Frans teacher, so we learned Frans. And they searched for a man from Ethiopia who could speak our language, and he came to the centre three or four times a week, and gave us a lecture, something like social orientation class."*

5.3.3 La recherche d'un logement

- **Les réfugiés irakiens**

Les trois ONG chargées d'accompagner les réfugiés réinstallés dans la recherche d'un logement en 2009 étaient déjà impliquées dans l'accompagnement lors du séjour dans le centre. Après une présentation collective de leurs différents accompagnateurs, les trois ONG ont commencé à rechercher un logement individuel adapté aux souhaits spécifiques des personnes.
Les réfugiés réinstallés ont eu la possibilité de refuser les logements proposés, ce qui a été le cas dans une large mesure. Les réfugiés n'avaient cependant aucune notion du marché locatif en Belgique et pouvaient difficilement évaluer quelles étaient leurs possibilités financières avec le budget disponible. Les réfugiés n'ont accepté la première proposition de logement que de manière exceptionnelle. Les réfugiés du centre d'accueil de Saint-Trond ont même décidé, pendant la troisième semaine de leur séjour, d'organiser un boycott en protestation contre le fait que leurs souhaits en matière de logement n'étaient pas suffisamment pris en considération. La première raison était la situation des logements en Wallonie, car la Flandre était manifestement la destination privilégiée au sein du groupe. Ceux qui se sont vu proposer un logement au Limbourg ou en Flandre-Occidentale ont également considéré la situation du logement comme un motif de refus, car beaucoup étaient convaincus qu'Anvers constituait une meilleure solution, de par son importante communauté irakienne et les opportunités plus grandes, selon eux, offertes par la ville. Outre la situation, la qualité du logement s'est avérée être un motif de refus. Les exigences relativement élevées de ces réfugiés en matière de qualité de logement étaient la conséquence du niveau de vie élevé dont jouissaient la plupart de ces réfugiés en Irak.

> *« Le premier logement qui nous a été proposé était situé à Menin. Il y avait des araignées et nous avions peur des moustiques. C'était délabré. Nous l'avons refusé. C'était aussi trop petit. (…) [l'accompagnateur de l'ONG] continuait à insister, mais j'ai refusé, mieux vaut encore être à la rue. Le deuxième logement était celui où nous habitons maintenant. (…) [l'accompagnateur de l'ONG] a dit que ce n'était qu'une solution provisoire. »*

Fedasil avait également mis en place un programme d'orientation chargé (et obligatoire) pour les réfugiés réinstallés, ce qui rendait l'organisation de la recherche d'un logement plus compliquée encore pour les ONG concernées. Dans l'ensemble, les réfugiés ont accepté le logement proposé au

bout de seulement trois propositions ou plus. Entre-temps, ils ont eu l'impression que les collaborateurs de Fedasil et des ONG les poussaient à quitter le centre d'accueil. Pour bon nombre d'entre eux, le séjour dans le centre d'accueil durait déjà depuis 2 à 3 mois, et ce pendant une période où les places manquaient dans le réseau d'accueil de Fedasil. Le cours intense d'orientation n'a duré que trois semaines. Lorsqu'un logement était accepté, c'était souvent pour pouvoir quitter le centre d'accueil au plus vite. Presque tous les réfugiés réinstallés ont accepté les logements comme une « solution provisoire » et comptaient trouver un meilleur logement à terme. Les réfugiés réinstallés qui avaient de la famille installée en Belgique depuis quelque temps déjà ont souvent trouvé un logement par eux-mêmes grâce à des membres de leur famille. Seule une petite minorité de réfugiés a trouvé un logement en dehors des grandes agglomérations urbaines de Bruxelles et, surtout, d'Anvers. Trois se sont installés dans de plus petites villes et trois dans des communes plus rurales.

Beaucoup de réfugiés réinstallés affirment qu'on leur avait assuré, lors du premier entretien en Syrie ou en Jordanie, qu'ils pourraient emménager immédiatement dans un logement personnel et qu'ils ne devraient séjourner en centre d'accueil que pour une très courte période.

> *« Dans les brochures que nous avons reçues en Jordanie, il était clairement indiqué que nous ne séjournerions qu'un jour ou deux dans le centre d'accueil et qu'ensuite il ne faudrait pas attendre longtemps avant qu'un logement nous soit attribué. Les gens qui sont venus en Belgique ont tous eu le même problème, les gens hors de Belgique n'ont pas vécu cela. »*

> *« Une personne a donné des informations sur la vie en Belgique* (pendant l'entretien de sélection). *Je ne savais rien sur la Belgique à l'époque, il m'a montré des fruits belges et du chocolat. Il a parlé du temps pluvieux. Ils ont également dit qu'un logement serait fourni par l'administration communale. Ils ont tenu toutes leurs promesses, sauf pour le logement. »*

> *« Nous pensions que nous étions différents des autres réfugiés. Nous avons été invités, nous n'avions pas le choix, ils nous ont fait venir ici, nous n'avons pas choisi. Nous pensions que nous aurions un logement social. »*

« Donner un logement social dès l'arrivée en Belgique », voilà la principale recommandation que les réfugiés interrogés formulent lorsqu'on leur demande ce qui pourrait changer dans le programme.

> *« Tout est bien en Belgique. Le problème était, d'abord, le logement, puis la langue. Puis le travail. Surtout le travail. Pas de vie sans travail. »*

Indépendamment du fait que des promesses de ce type aient été formulées, cette attente d'un emménagement immédiat dans un logement privé relativement confortable faisait partie des espoirs nourris par tous les réfugiés réinstallés. Dans leur représentation mentale, la réinstallation était synonyme de nouveau départ, ce qui impliquait en premier lieu un logement privé – par contraste avec l'hébergement dans un camp de réfugiés ou dans un centre d'accueil. En ce sens, l'expérience du logement en Belgique a été une expérience négative, notamment en raison de la qualité des logements locatifs dans lesquels les réfugiés ont emménagé – pour pouvoir malgré tout quitter le centre d'accueil – jugée médiocre par les participants.

- **Les réfugiés de Libye**

Les réfugiés du camp de Choucha ont été temporairement hébergés à Pondrôme et, après une première rencontre collective, les deux ONG chargées de l'accompagnement de ces réfugiés les ont aidés individuellement dans leur recherche d'un logement.

Comme cela a été mentionné pour les réfugiés irakiens, la mise à disposition d'un logement privé de manière à pouvoir quitter le plus rapidement possible le centre d'accueil communautaire était considérée comme très importante. Là encore, les réfugiés réinstallés étaient libres dans le choix du logement – ce qui a été très apprécié par différents participants, mais compte tenu du manque d'informations, ce choix n'a pas été d'une grande utilité pour la plupart d'entre eux et, dans plusieurs cas, la décision a été prise par le collaborateur de l'ONG. La plupart des réfugiés ont quitté le centre d'accueil de Pondrôme pour la Flandre. Les demandeurs d'asile africains à Pondrôme avaient informé les réfugiés réinstallés que la Flandre, et surtout Anvers, offrait plus d'opportunités. Ils se sont donc installés pour la plupart en Flandre (Anvers). La présence d'une petite communauté érythréenne à Anvers aura certainement joué un rôle.

Pour certains de ces réfugiés également, le séjour dans le centre d'accueil a duré plusieurs mois. La trop longue durée de l'accueil en centre a été critiquée presque unanimement par les réfugiés réinstallés, comme par les réfugiés irakiens, lors des entretiens. Une participante (fille) a indiqué que cela avait fortement influencé ses chances d'accès à l'enseignement car, âgée alors de 17 ans, elle devait attendre que sa famille vive de manière autonome pour pouvoir suivre l'enseignement ordinaire, mais il leur a fallu attendre jusqu'à son 18^{e} anniversaire, date à laquelle elle ne pouvait plus suivre l'enseignement pour mineurs.

5.4 Vie autonome : première année

Les réfugiés réinstallés ont finalement trouvé un logement dans une commune ou une ville, avec ou sans soutien financier limité octroyé par le CPAS local. Ils ont continué à être accompagnés par l'assistant social des ONG impliquées. Nous examinerons plus en détail ci-après leurs conditions de logement, l'acquisition de la langue et leur bien-être psychosocial pendant la première année de vie autonome.

5.4.1 Le logement

- **Les réfugiés irakiens**

Les difficiles débuts dans le domaine du logement (cf. supra) ont, bien sûr, joué un rôle important dans l'évaluation qu'ont faite les réfugiés interrogés de leur première année après le séjour en centre d'accueil. Presque tous les réfugiés indiquent avoir été mal logés à l'époque.

> *« Notre logement est trop petit. Nous avons un grenier, mais il y fait trop froid en hiver. Quand nous avons emménagé, nous n'avions pas de couvertures. Nous avons acheté un radiateur électrique (qui n'a pas été remboursé par le CPAS). L'année d'après, nous avons eu une facture d'électricité de 2 300 euros (ce qui fait 4 000 euros avec la facture intermédiaire). Il a fallu faire un plan de remboursement. L'assistante du CPAS n'avait pas dit que l'électricité coûtait si cher, nous n'avons reçu aucune aide pour payer la facture d'électricité. »*

Beaucoup se sont mis à rechercher sans fin un meilleur logement, dans la même ville ou dans une autre. La plupart des réfugiés se sont faits inscrire sur une liste d'attente pour obtenir un logement social. Sur le marché privé, force leur a été de constater que, en raison de leur manque d'autonomie économique, ils étaient des locataires peu convoités. Même lorsqu'ils se considèrent encore comme étudiants, ils remarquent qu'ils ne font pas le poids par rapport aux étudiants belges en quête de logement.

> *« J'ai cherché à Gand. C'était très difficile, car ils ne voulaient que des étudiants. Et ils ajoutaient, pas comme toi qui étudies le néerlandais. Des étudiants qui étudient à l'université. J'ai cherché pendant presque 3 ou 4 mois. »*

Il aura fallu attendre la fin de la première année avant que cette quête ne se concrétise en déménagement.

- **Les réfugiés de Libye**

La recherche d'une maison a également été très difficile pour ces réfugiés réinstallés. Les moyens financiers propres limités, la pénurie sur le marché du logement et les prix locatifs élevés, associés au manque de connaissances sur la Belgique, notamment au niveau de la langue, ont fait de cette quête de logement un processus frustrant et pénible, qui s'est souvent soldé par un logement considéré comme inconfortable et inadapté compte tenu de la situation familiale concrète, des besoins et des attentes.

5.4.2 L'accompagnement par les ONG (le CPAS)

- **Les réfugiés irakiens**

Bon nombre de réfugiés ont indiqué être très satisfaits de l'accompagnement de l'ONG : l'assistance à tous les niveaux, toutes sortes de choses pratiques qui ont été réglées, l'obtention d'informations, l'accompagnement dans les divers services, etc. Le fait d'avoir un accompagnateur qui parle leur langue a certainement été perçu comme un point positif et a simplifié la poursuite des contacts par la suite – après la fin de l'accompagnement officiel. Plusieurs réfugiés sont encore en contact avec l'accompagnateur de l'ONG, d'autres n'ont plus de contact (ou uniquement par téléphone). Ils ont toutefois apprécié d'avoir été invités à reprendre contact à tout moment.

Il a été également suggéré d'organiser des réunions d'information collectives pour les réfugiés afin de transmettre des informations sur la Belgique dans leur langue. Beaucoup d'informations ont été demandées et données entre eux, mais celles-ci ne s'avèrent pas toujours fiables.

> *« Maintenant, nous obtenons nos informations les uns des autres, des autres Irakiens à Saint-Trond et des autres participants au cours de néerlandais. Mais nous ne sommes pas certains que ces informations soient justes. Nous vivons dans l'incertitude et nous avons tellement de questions. Je pose la même question à de nombreuses personnes et j'obtiens toujours des réponses différentes. Je ne peux pas poser toutes mes questions pendant mes entretiens avec le CPAS. Il aurait été préférable de pouvoir poser des questions collectivement auprès d'une ONG. »*

Une personne est moins satisfaite de l'accompagnement qui lui a été proposé :

« Pendant l'entretien avec la délégation belge, j'avais eu l'impression qu'il y aurait une assistance à chaque fois que j'en aurais besoin. Que ce ne serait pas seulement au début, mais illimité. En réalité, je n'ai reçu qu'une assistance temporaire par (ONG), et de nombreuses questions restent sans réponses. »

Quelques réfugiés ont également mentionné plusieurs activités communes organisées pour les réfugiés réinstallés et qui ont été perçues de manière très positive.

Les réfugiés interrogés ont cependant indiqué qu'il y avait parfois des différences entre ce que les réfugiés « obtiennent » de l'une ou l'autre ONG (par exemple si l'ONG leur donne des meubles ou non), un élément qui a suscité des discussions et du ressentiment entre eux. Une ONG a mis prématurément un terme à l'accompagnement des réfugiés par un membre du personnel spécialement chargé de cette tâche, en raison du départ de ce collaborateur. L'accompagnement des réfugiés réinstallés a ensuite été repris par les services généraux pour les réfugiés. Plusieurs de ces réfugiés ont été pris en charge par une autre ONG, mais la plupart sont donc passés plus rapidement (au bout de six mois) à l'accompagnement du CPAS, ce qui a été perçu comme un désavantage.

« On m'a dit que j'aurais un nouvel assistant au cas où j'aurais besoin de quelque chose. Les deux ou trois premiers mois, j'allais le voir au CPAS presque toutes les semaines ou deux fois par semaine (…). Puis il m'a appelé pour me dire que je devais d'abord prendre rendez-vous et qu'on ne peut prendre qu'un rendez-vous par mois. J'ai dit d'accord, mais j'ai reçu beaucoup de lettres et je ne savais pas quoi faire. »

- **Les réfugiés de Libye**

La durée de l'accompagnement par les ONG a été jugée suffisante par la plupart des participants (bien qu'il ait été mentionné qu'une assistance supplémentaire serait bienvenue actuellement – cf. infra) ; certains réfugiés ont cependant indiqué qu'ils préféreraient être accompagnés plus longtemps et/ou de manière plus intensive. À cet égard, nous préconisons une approche différenciée pour l'assistance, car certaines personnes ont besoin de plus de soutien et d'autres moins.

"It's not enough. (…) Maybe for me it's enough. Because I'm not always asking for fixed, permanent assistance. But there are people who need permanent assistance (…). People not only need material help. People not always need financial help. People also need other means of help: communicational help, social help."

Un participant se déclare très satisfait de l'accompagnement initial par l'ONG, mais précise qu'il ne trouvait pas juste qu'il y ait des différences entre les deux ONG pour certaines choses (comme le remboursement de certains frais, la distribution de meubles, etc.). Les contacts ont fini par se détériorer en raison des divergences de visions sur l'assistance financière des frais médicaux.

5.4.3 Autre accompagnement et assistance

- **Les réfugiés irakiens**

Différents réfugiés ont immédiatement suivi des cours de langue en néerlandais ou en français. Les listes d'attente et les longs temps d'attente que cela impliquait (parfois jusqu'à un an et demi) ont été cités comme points négatifs importants par différentes personnes interrogées. Cela illustre bien

l'immense importance que les réfugiés accordaient à leurs investissements dans le capital humain en vue de renforcer leurs chances en Belgique.

> *« Les inscriptions pour le cours de néerlandais ont commencé lorsque nous séjournions encore à Saint-Trond. Mon fils et ma fille (majeurs) ont pu s'inscrire et commencer le cours au bout d'un an, j'ai malheureusement dû attendre un an et demi. Mon fils a trouvé pénible de devoir attendre un an, même s'il connaissait l'anglais. Ma fille s'est inscrite à un cours accéléré, un cours payant. Des membres de la famille m'ont soutenue financièrement pour que mes enfants puissent continuer à étudier. »*

De nombreux réfugiés ont suivi des cours d'intégration civique, qui ont en général été évalués très positivement. Les réfugiés réinstallés en dehors des grandes agglomérations urbaines et, a fortiori, dans les communes rurales se sont plaints des longs déplacements nécessaires pour suivre le cours d'intégration civique (obligatoire). Les communes rurales ne proposent souvent pas de cours de langue, ce qui contraint les réfugiés qui y habitent à entreprendre de longs trajets en transports en commun pour se rendre au cours de néerlandais/français. Les réfugiés séjournant dans une commune rurale sont en outre bien souvent privés de contacts directs avec les autres réfugiés et leurs compatriotes. Le sentiment d'isolement social est par conséquent très grand chez eux.

> *« Pendant la première année, la solitude était très dure. Cette petite ville est plutôt refermée sur elle-même et j'avais peu ou pas de contact avec les gens ici. J'ai même sérieusement pensé à retourner en Irak. J'ai également pensé à déménager à Anvers. »*

- **Les réfugiés de Libye**

Les réfugiés de Libye indiquent qu'un accompagnement psychosocial et psychologique était nécessaire en plus de l'accompagnement « ordinaire », ce qui leur a manqué.

> *"It is important. Especially when people come from other countries, we are something like conservative, we are not openly discussing our problems. We try to live with our problems. So, if you get one specialist, psychologist, psychiatrist, or something like that, then they give you different ways of life and some advices."*

Un participant a insisté sur le fait qu'il était important de proposer suffisamment de chances et d'assistance dès le début, étant donné que la phase qui suit l'arrivée en Belgique est également une période très éprouvante sur le plan psychique.

> *"The beginning is very important. It's very important to stable the mental stability. We came with an unstable mind, feelings (…). So, if you make a good beginning, they are motivated for the rest of their life."*

Les réfugiés congolais rencontrent un peu moins d'obstacles pour suivre une formation en Belgique francophone, car ils maîtrisent déjà le français. Il paraît dès lors plus probable que le primo-arrivant achève avec succès une formation, ce qui fait que le CPAS soutient plus fortement cette stratégie éducative.

> *"J'ai obtenu un diplôme d'État dans les années nonante, mais c'est alors que j'ai dû fuir. En 2011, je vivais en Belgique et, sans diplôme, je n'avais pas la moindre chance de m'inscrire ici pour des études. Une amie me disait: "Ca fait bien trop longtemps que tu n'as plus travaillé, ce sera dur de te remettre aux études." Elle m'a conseillé de suivre des cours de Néerlandais pour*

réapprendre la discipline. Je me suis donc inscrit à un cours de Néerlandais (...). J'ai appelé le directeur de mon ancienne école et je lui ai demandé de m'envoyer mon diplôme de secondaire. J'ai introduit ce diplôme auprès de la Communauté française pour homologation. Il n'a pas été reconnu entièrement en tant que diplôme d'enseignement secondaire et c'est pourquoi je ne pouvais pas faire des études universitaires. Mais je pouvais bien suivre une formation d'infirmier. Depuis tout petit, j'avais toujours rêvé de devenir médecin (…), mais j'étais réaliste. En septembre 2012, j'ai entamé ces études. C'était très difficile (…). Je devais signer un contrat avec le CPAS et après les examens, je devais à chaque fois leur présenter mes résultats. Une assistante sociale est dégagée à cet effet pour assurer le suivi des étudiants. Le montant d'inscription est payé pour la moitié par le CPAS, et pour l'autre moitié par le service social de l'école. Il y avait aussi de grosses dépenses à faire pour les manuels et j'ai parfois dû utiliser à cet effet le peu d'argent destiné aux dépenses ménagères dont je disposais. Le CPAS refusait de suppléer à ces besoins."

5.4.4 L'enseignement des enfants

- **Les réfugiés irakiens**

Les plus jeunes enfants ont en général pu aller directement à l'école primaire. Les adolescents ont d'abord suivi des classes d'accueil. Les adolescents qui ont été réinstallés ici dans des communes rurales se sont plaints des longs déplacements qu'ils devaient effectuer pour pouvoir suivre l'enseignement d'accueil. Après une année de classe d'accueil, tous les adolescents ont intégré l'enseignement régulier. Sur les six adolescents de l'échantillon, quatre ont intégré l'enseignement secondaire général, un l'enseignement secondaire technique et un l'enseignement secondaire professionnel. Le choix de l'enseignement professionnel concernait un enfant qui n'avait pas bénéficié d'un enseignement pendant deux ans en Syrie. En fonction des informations reçues pendant les classes d'accueil, les autres adolescents ont opté pour l'enseignement général ou technique, en classe avec d'autres enfants de leur âge. Les mères (hautement qualifiées) ont entièrement soutenu leurs enfants.

> *« Les résultats dans les classes d'accueil étaient excellents. Dans le premier pays d'asile aussi, ils obtenaient de bons résultats. (…) L'assistante du CPAS a dit que les enfants connaissaient suffisamment le néerlandais et qu'il valait mieux qu'ils ne restent pas trop longtemps dans la classe d'accueil. (…) Elle a proposé de passer à l'enseignement professionnel. (…) La professeure Islam a dit qu'elle voulait intégrer les enfants à un niveau inférieur. (…) J'ai répondu que mes enfants devaient apprendre les sciences et qu'ils suivraient donc l'enseignement général. Nous avons obtenu des informations grâce à l'intégration civique et grâce aux sites Internet et aux journées d'information à l'école. »*

- **Les réfugiés de Libye**

Dans ce groupe aussi, les enfants mineurs ont d'abord suivi l'enseignement d'accueil avant d'intégrer l'enseignement régulier. Toutefois, l'enseignement et son accessibilité ne semblent pas toujours simples, notamment en raison de la situation financière limitée et des connaissances linguistiques relativement restreintes.

« Au début, j'étais très préoccupé par les enfants, parfois mes enfants pas d'école, problème de l'école. Ce problème, ce n'est pas l'argent. Aujourd'hui, j'ai de l'argent, demain je n'ai pas d'argent.

Après les études, mes enfants. Peut-être demain mort, aujourd'hui mort, mais mes enfants vont à l'école, c'est important pour moi. J'ai trois enfants qui étudient bien, c'est ma fille, le CPAS dit qu'elle doit travailler, mais elle est allée à l'université, fait deux années d'économie. Elle a un certificat, je l'ai donné au CPAS, mais le CPAS dit qu'elle doit chercher du travail... Ma plus jeune fille a suivi un cours de néerlandais, à l'université de Gand. Je dois payer chaque mois 375 euros. C'est un peu très cher. »

5.4.5 Le regroupement familial

- **Les réfugiés irakiens**

Environ six réfugiés qui sont venus en Belgique voulaient être rejoints par leur partenaire ou leurs enfants. Ils pensaient que tout serait réglé rapidement (en un mois), mais la mère isolée qui, en vertu de la réglementation, avait droit au regroupement familial a dû attendre extrêmement longtemps avant que son enfant puisse venir en Belgique. D'autres ont mis un terme à leurs tentatives parce qu'ils n'avaient pas droit au regroupement familial. Les enfants majeurs n'ont pas pu venir en Belgique par le biais du regroupement familial. Deux mères isolées ont même voyagé au Moyen-Orient pour permettre à leurs fiancés, grâce à un mariage, de les rejoindre en Belgique. Un mariage n'a pas pu avoir lieu et un autre couple s'est marié en Syrie en 2011, mais étant donné que la réfugiée vivait grâce à un revenu d'intégration sociale, son mari n'a pas pu la rejoindre dans le cadre du regroupement familial.

Les collaborateurs des ONG qui avaient généralement travaillé avec des demandeurs d'asile ne connaissaient pas bien cette problématique. Une aide juridique a généralement été requise par les ONG. Les réfugiés réinstallés qui avaient réussi à obtenir un regroupement familial sont reconnaissants pour cette aide, mais pour les autres, l'échec du regroupement familial a contribué au mécontentement au sujet de l'opération de réinstallation belge.

- **Les réfugiés de Libye**

Différents réfugiés ont lancé la procédure permettant aux membres de leur famille de les rejoindre immédiatement après leur arrivée en Belgique. Un réfugié a été réinstallé seul en Belgique, car sa femme et ses enfants avaient été rapatriés au cours des problèmes en Libye. Immédiatement après son arrivée, il a entrepris les démarches nécessaires pour les faire venir. Il a pour ce faire reçu un important soutien de la part de l'ONG impliquée. Sa femme et ses deux enfants ont pu le rejoindre en juin 2012, c'est-à-dire au bout de presque une année. Un couple a été réuni avec leur enfant en 2014, trois ans après leur arrivée en Belgique. L'enfant a été élevé par sa grand-mère en Érythrée entre 2008 et 2014, étant donné que ses deux parents avaient fui. Eux aussi ont lancé la procédure immédiatement à leur arrivée en Belgique, dès le centre d'accueil communautaire. Le fait que ce regroupement familial ait duré si longtemps s'expliquerait par l'absence de consulat belge en Érythrée ou au Soudan, ce qui a fait traîner très longtemps l'octroi du visa.

Le regroupement familial peut entraîner de lourdes dépenses financières pour les réfugiés réinstallés.

> *« J'ai organisé moi-même la venue de ma femme et de mes enfants et payé les billets d'avion. (…) J'ai dû me rendre dans de nombreux organismes avec l'aide de l'ONG. (…) En Suède et en Norvège, ce sont les autorités qui organisent et paient, mais le regroupement familial dure beaucoup plus longtemps dans ces pays. À l'époque, j'ai dû emprunter 1 600 euros que j'ai remboursés avec des échéances mensuelles de 70 euros. »*

5.5 Les conditions de vie actuelles

Les réfugiés irakiens sont aujourd'hui en Belgique depuis six ans, alors que les réfugiés de Libye sont réinstallés depuis quatre ans. Nous continuerons à distinguer les deux groupes de réfugiés, car la composition des deux groupes est très différente. Dans cet aperçu, les enfants mineurs qui ont quitté le domicile parental sont repris dans la catégorie des adultes. La situation des enfants étudiants, même s'ils sont majeurs et qu'ils vivent encore généralement au domicile parental, est traitée à la fin du chapitre.

5.5.1 Le logement

- **Les réfugiés irakiens**

Tableau 6 : Échantillon des réfugiés irakiens réinstallés, 2009-2015 (ménages et personnes)

	Isolé	Couple avec enfants	Mère isolée	Nombre de ménages
Situation en 2009 (ménages)	6	2	6	14
Situation en 2015 (ménages)	6	6	6	18
Personnes				
Situation en 2009 (personnes)	6	8	21	35
Situation en 2015 (personnes)	6	25	13	44

Le logement reste un problème majeur pour presque tous les réfugiés. C'est aussi certainement le cas pour les réfugiés qui ne font pas partie de l'échantillon, car en 2013, une visite au logement où ils avaient initialement emménagé a révélé qu'ils n'y avaient pas séjourné longtemps. Au sein de l'échantillon, seuls deux ménages sont satisfaits du logement où ils ont emménagé en 2009. L'un d'eux souhaite également déménager, mais en raison de l'élargissement de la famille et du quartier trop animé et sans espaces verts. Les réfugiés étaient pour la plupart très insatisfaits de leur logement (inadapté à la composition familiale, toutes sortes de défauts, etc.). La volonté de déménager et la recherche d'un nouveau logement occupent par conséquent bon nombre des personnes interrogées. Les réfugiés insatisfaits de leur logement ne le quittent pas tous pour autant. La réfugiée à qui nous donnons la parole ci-dessous habite toujours dans le logement qui lui a été attribué en 2009.

> *« C'est surtout le logement qui me préoccupe. Lorsque je suis venue habiter ici, la cave était inondée ; l'eau avait monté jusqu'à un demi-mètre au-dessous des interrupteurs. Et l'entretien aussi : lorsque j'appelle le bureau du logement, il n'y a pas un bon contact, ils ne veulent pas faire les réparations (…). La peinture, les réparations sont entièrement à ma charge. Les lavabos aussi ont été bouchés plusieurs fois. Comme la cave est régulièrement inondée, l'électricité est régulièrement en panne. »*

La citation suivante indique elle aussi que le fait de continuer à habiter dans le logement initial ne signifie pas nécessairement que ce logement est adapté aux besoins des réfugiés :

> *« Nous voulions un appartement au rez-de-chaussée. Ma mère a 79 ans et elle a de graves problèmes cardiaques. Elle ne marche pas très bien. Grâce à l'ONG, nous avons trouvé un logement, mais au quatrième étage sans ascenseur. Il y a 65 marches. Ma mère ne sort presque jamais de la maison, car elle ne peut pas négocier l'escalier étroit et raide. (…)*

C'est aussi un peu trop petit. Grand-mère dort dans le séjour et il faut passer par la chambre des enfants pour aller à la salle de bains. »

Dix des réfugiés de notre échantillon de réfugiés irakiens ont quitté leur logement initial en 2011 ou en 2012. Une seule a été obligée de déménager, car elle avait conclu en 2009 un contrat locatif d'un an non renouvelable. Les neuf autres sont partis de leur plein gré. Cinq réfugiés sur dix ont déménagé dans le même quartier, mais pour les cinq autres, ce déménagement a impliqué une rupture avec leurs éventuels nouveaux contacts sociaux. Le pouvoir d'attraction d'Anvers est important. Un réfugié initialement installé à Bruxelles ainsi qu'un autre installé dans une plus petite ville flamande se sont installés à Anvers.
La volonté d'améliorer le confort de l'habitation se traduit également par une demande de logement social, que presque tous les réfugiés, et en particulier les mères isolées, ont introduite peu après leur installation.
Le besoin de nouveau logement était parfois extrêmement pressant.

« Au début, il n'y avait pas de problème avec l'appartement où nous avons emménagé lorsque nous avons quitté Saint-Trond, mais plus tard, la pluie s'est mise à pénétrer à l'intérieur... Nous avions de l'eau dans le séjour. J'utilisais mon parapluie dans le séjour. Mon GSM, tout était abîmé. Il y avait de la moisissure sur tous mes vêtements… Quoi faire ? Personne ne me donne un appartement parce que je n'ai que le revenu d'intégration sociale du CPAS. (…) J'ai quand même trouvé un appartement. Cet appartement est bien, mais il fait vraiment froid en hiver et c'est un peu cher. (…) La salle de bains est un vrai problème. Je dis toujours au propriétaire que ce n'est pas bien. Mais il dit : peux pas tout faire. Car ça coûte cher… Maintenant, je veux une autre maison. L'escalier est difficile. »

Parmi notre échantillon, nous avons noté 13 déménagements, dont seulement deux contraints (un contrat d'un an arrivé à échéance et un propriétaire qui voulait emménager lui-même dans le logement). Parmi ces 13 déménagements, il y a également eu trois enfants qui ont quitté le domicile parental. Il ressort de notre aperçu des déménagements lors de la médiation (8) que la moitié repose uniquement sur le réseau d'Irakiens réinstallés. Leur réseau social est restreint et se limite surtout aux autres réfugiés de même origine ethnique. Cela signifie que leur situation en matière de logement ne s'est pas fondamentalement améliorée avec le déménagement, car ils continuent à circuler dans les segments les plus faibles du marché du logement. Ils ont généralement déménagé vers des habitations moins mauvaises, mais certainement pas meilleures. Ceux qui ont recouru au marché locatif ordinaire ont pris contact avec les propriétaires ou des agences immobilières, mais ils essuyaient sans cesse des refus. Un réfugié par exemple n'a trouvé un logement acceptable dans lequel il a pu emménager qu'au bout de dix mois de recherche très intensive. Compte tenu du budget et des contacts sociaux dont ils disposent, les logements sociaux constituent le seul moyen d'échapper à ce cercle vicieux. Cependant, seuls deux des 13 déménagements ont permis d'accéder à un logement social, respectivement en juin et à la fin 2013. Le premier transfert vers un logement social était un réfugié isolé dans une commune rurale qui a obtenu un logement social après avoir séjourné et travaillé quatre ans dans cette commune. Le deuxième transfert concernait une mère isolée ayant un lourd dossier médical et psychologique qui, grâce à une organisation d'aide aux réfugiés, a obtenu un logement social dans une commune rurale où elle ne séjournait pas.

« J'ai d'abord habité un an dans un logement qui était humide, puis j'ai déménagé dans une autre ville, dans un appartement au troisième étage, ce n'était pas non plus un bon logement. J'avais seulement deux pièces pour moi et mon enfant. Une chambre et un séjour avec cuisine. Mon appartement était au troisième étage : au deuxième habitait

une famille syrienne et je devais passer par le couloir de la famille syrienne pour pouvoir entrer dans mon appartement. »

Pour ces deux réfugiés, le déménagement vers un logement social a représenté une amélioration spectaculaire du confort de logement, mais aussi un coup de pouce financier. Pour les réfugiés sur le marché privé, au moins la moitié du revenu d'intégration sociale est consacrée au logement, tandis que pour les deux réfugiés en logement social, les coûts du logement ne représentent qu'un tiers du revenu d'intégration sociale. Bon nombre des réfugiés réinstallés sont par conséquent inscrits depuis des années sur la liste d'attente des logements sociaux. Pour les mères isolées avec plusieurs enfants, se pose en outre le problème du manque de logements sociaux adaptés aux grandes familles. Le logement inadapté et l'impossibilité d'obtenir un logement social placent les adolescents face à un difficile dilemme.

« Ma mère nous a inscrits pour obtenir un logement social, mais ils ont dit qu'ils n'avaient pas de logements pour une grande famille comme la nôtre. (…) J'ai pensé à habiter seul pour trouver un endroit où étudier. Ici, nous n'avons pas une chambre à nous. Je ne le ferais pas pour le revenu d'intégration sociale… Ce serait bien que j'habite seul, car la famille aura alors moins de mal à trouver un logement social. Chez nous, on habite seul quand on se marie, je ne trouve pas ça chouette d'aller vivre seul… (Je suis donc resté vivre avec ma famille). »

De nombreuses personnes indiquent que le CPAS ne fait/peut pas grand-chose pour la recherche d'un meilleur logement. Il est en outre évident que le logement est étroitement lié à la situation en matière d'emploi et à la situation financière (cf. infra), compte tenu des loyers élevés et du fait que de nombreux propriétaires exigent un contrat de travail.

Les réfugiés habitant à Bruxelles en particulier ont peu d'espoir de voir leur situation s'améliorer dans le domaine du logement. Le marché locatif est limité et offre peu de possibilités pour les personnes qui n'ont qu'un revenu d'intégration sociale ou qui, d'une manière générale, disposent de peu de moyens financiers. Les quelques réfugiés qui ont été réinstallés à Bruxelles espèrent pouvoir obtenir un logement social.

« Nous ne savions pas que nous pouvions avoir un logement social, nous ne connaissions pas la langue. Quand on est nouveau, on ne sait pas tout ça. Une fille qui suivait avec moi un cours de langue m'en a parlé. L'accompagnatrice du CPAS n'avait rien dit à ce sujet. Je me suis inscrit pendant quatre ans à Ixelles, ainsi qu'à Etterbeek il y a trois mois… Ils m'ont dit, il faut attendre, c'est une question de points. Attendre de recevoir une lettre. Il y a des gens avant vous qui attendent depuis six ou sept ans. Il y a 10 000 personnes, 8 000 avant vous… J'y suis retourné et l'employé au guichet m'a dit que j'avais indiqué la mauvaise adresse, ce qui fait que nous devons tout reprendre à zéro. J'étais déjà inscrit depuis quatre ans et j'avais donc gagné quatre points, maintenant je n'ai plus qu'un point. »

- **Les réfugiés de Libye**

Tableau 7 : Échantillon des réfugiés réinstallés à partir de la Libye, 2011-2015 (ménages et personnes)

	Isolé	Couple (avec ou sans enfants)	Mère/père isolé(e)	Nombre de ménages

Situation en 2011 (ménages)	1	4	1	6
Situation en 2015 (ménages)	2	3	3	10
Personnes				
Situation en 2011 (personnes)	1	18	3	19
Situation en 2015 (personnes)	2	17	7	26

Pour les réfugiés de Libye aussi, la recherche d'un bon logement de qualité et abordable s'avère très difficile. Ils ont souvent eux aussi le sentiment d'être très seuls et de recevoir très peu de soutien.

> *« Intervieweur : Auriez-vous aimé obtenir plus d'aide lors de la recherche d'une maison, l'aménagement ?*
> *Participant : Oui, bien sûr, ça aurait été mieux. Plus facile aussi. Nous avons tout fait. Nous devons penser à tout. C'était très difficile et nous ne parlons pas le néerlandais, la langue était très difficile. Nous devons rechercher des endroits, demander à des gens… C'était très difficile. »*

Plusieurs participants indiquent que le loyer est trop élevé, surtout lorsqu'on le compare à leurs revenus limités, et que le logement présente de nombreux défauts ou qu'il est inadapté à leur situation familiale. Les personnes interrogées trouvaient également que le quartier était peu agréable ou inadapté à leur situation familiale.

> *"This is not a house for a family, this is not for children. But I came here since I didn't know, and at that time I didn't have an alternative. But I really face many problems here. It has only one bedroom and three of us are sleeping in it (…). Even the place is very small, there is no place for the children to play".*

Un participant indique même que l'inspection du logement est venue et a déclaré la maison insalubre ; de même, un autre participant a signalé qu'il y avait des souris, des cafards et des problèmes d'humidité dans la maison.

> *"Also they (the NGO) can help in issues like the housing here, some time ago, the stad Antwerpen came here to do control, and they say, this housing is not good to live in, and they're talking that I have to go out. Bur for me, it's difficult to look for a house, because I don't work and it's not easy for me to look for a house. So, they (the NGO) can help in things like this also."*

En dépit des conditions de logement qui laissaient à désirer, peu de réfugiés interrogés ont réussi à déménager vers un logement meilleur et (plus) abordable dans un environnement plus adapté. Toutefois, peu de réfugiés de l'échantillon habitent encore dans le premier logement où ils se sont installés après leur séjour dans le centre d'accueil communautaire. Parmi les six ménages, nous dénombrons six déménagements. Aucun de ces réfugiés n'a emménagé dans un logement social. La moitié de ces déménagements ont été contraints : un premier logement s'est révélé trop petit en raison d'un regroupement familial et deux divorces ont obligé chacun des partenaires à trouver un autre logement. Ceux qui ont déménagé de leur plein gré l'ont fait après seulement deux ou trois ans : ils ont ainsi quitté un logement inadapté ou trop cher. Concernant ces déménagements volontaires, l'agence immobilière sociale est intervenue dans deux cas (sur trois) pour le déménagement sur le marché locatif privé. Presque tous les réfugiés interrogés jugent toujours leur situation en matière de logement médiocre. Un participant propose comme solution possible d'octroyer immédiatement un logement social à tous les réfugiés réinstallés.

5.5.2 La langue

- **Les réfugiés irakiens**

Les réfugiés ont principalement consacré les cinq dernières années à l'acquisition de la langue. Pour les réfugiés vivant dans des communes rurales, cela implique généralement de longs déplacements en transports en commun. Parfois, il n'est pas possible de passer immédiatement au niveau supérieur. Au cours des deux séries d'entretiens, tous suivaient encore des cours de langue ou s'étaient inscrits pour en suivre un prochainement. Un seul a évoqué une certaine pression : un réfugié réinstallé s'est inscrit en septembre 2014 à un cours de langue, car sans cette preuve, il ne pouvait pas s'inscrire sur la liste d'attente des logements sociaux. Ailleurs, les réfugiés sont incités à améliorer leurs connaissances linguistiques : un emploi sur la base de l'article 60 est parfois subordonné à l'acquisition du niveau linguistique 2.1.
Les jeunes adultes suivent généralement un cours du soir en plus de leur travail, tandis que les femmes plus âgées suivent des cours de jour. Plusieurs réfugiés ont commencé des projets d'accompagnement linguistique, dans le cadre desquels ils ont des contacts linguistiques avec une personne néerlandophone. Cependant, le niveau linguistique des femmes plus âgées (+55 ans) reste jusqu'à présent relativement faible. Les femmes plus âgées ont jusqu'à présent atteint le niveau 2.1 et 2.2. en néerlandais ou le niveau 2 en français. Bon nombre de ces femmes ont dû interrompre leur formation linguistique en raison de problèmes médicaux ; le déménagement ainsi que la prise en charge des enfants ont également ralenti leur acquisition de la langue. Les diplômés plus âgés progressent lentement dans leur connaissance d'une des langues nationales, mais pour les réfugiés sans formation qui ne maîtrisent pas d'autres langues que l'arabe, le phénomène est encore plus prononcé. De nombreux réfugiés indiquent que la langue constitue un obstacle majeur et qu'ils voudraient – encore actuellement – suivre des cours de langue complémentaires ou plus intensifs. Ils regrettent d'avoir peu de contacts avec les Belges autochtones, ils peuvent donc peu exercer les connaissances acquises. Les contacts sociaux qu'ils ont se déroulent essentiellement en arabe.
La seule exception est une mère isolée vivant dans une commune rurale qui, sur les recommandations d'un médecin, a interdit dans son séjour les chaînes de télévision arabes qui diffusent trop de violence. Ses enfants, qui vont dans une école avec presque uniquement des enfants néerlandophones, parlent également le néerlandais à la maison. La mère aussi parle parfois le néerlandais avec eux.
De nombreux réfugiés considèrent la maîtrise d'une langue nationale comme la condition nécessaire pour surmonter leurs difficultés.

- **Les réfugiés de Libye**

Les personnes de ce groupe de réfugiés réinstallés se sont pour la plupart établies en Flandre, ce qui signifie que la plupart d'entre elles ont dû apprendre le néerlandais. Pour plusieurs réfugiés, cela a été (et est toujours) une tâche ardue, malgré le fait qu'ils soient pour la plupart satisfaits de l'enseignement linguistique proposé dans le cadre des cours d'intégration civique. Les Congolais ont opté pour Bruxelles, pour des raisons essentiellement linguistiques, même si un ménage congolais avait choisi Anvers dans un premier temps. Un choix sur lequel ils sont revenus plus tard.

Tous les participants érythréens suivent encore – quatre ans après leur arrivée en Belgique – des cours de néerlandais ou de français, notamment parce qu'ils sont convaincus qu'une meilleure connaissance d'une langue nationale les aidera à trouver un (meilleur) emploi. Mais tous ont estimé que l'apprentissage de la langue était difficile et pénible.

5.5.3 La formation des réfugiés adultes

- **Les réfugiés irakiens**

Pour pouvoir trouver du travail, la plupart des réfugiés ont tout misé sur l'apprentissage du néerlandais, puis l'obtention d'une formation professionnelle auprès du VDAB ou dans une haute école.

> *« Je veux chercher du travail, à temps partiel, puis je pourrai étudier et travailler. Je veux décrocher mon diplôme, biologie. Ensuite, je trouverai certainement un emploi. »*

> *« La Belgique est vraiment bien pour nous, nous y vivons en paix. Mais notre problème, c'est le travail, la langue… Nous devons d'abord étudier la langue un an ou deux, puis suivre une formation ou quelque chose dans ce genre et puis nous devons trouver un bon travail. »*

Une mère isolée avec enfants majeurs, qui ont entre-temps quitté le domicile parental, regrette que ses enfants aient eu peu d'opportunités éducatives en Belgique.

> *« J'ai tout fait pour que mes enfants suivent une formation, l'un a obtenu un diplôme A2 et l'autre est allé à l'université. Tous les deux ont laissé passer leurs chances en venant en Belgique. Il n'y a pas eu de soutien dans le domaine de l'enseignement. Mon fils a suivi une formation, mais il a dû travailler dans une boutique d'occasion, sinon il perdait son revenu d'intégration sociale. ... Je voulais que mes enfants puissent travailler au niveau des études qu'ils ont suivies. … Ils parlent bien le néerlandais, mais n'ont pas les chances qu'ils méritent. Les efforts que j'ai faits ont été réduits à néant en venant en Belgique. »*

Aujourd'hui, ces enfants suivent une formation professionnelle en cours du soir.

- **Les réfugiés de Libye**

Pour les réfugiés de Libye majeurs aussi, l'enseignement et la formation ne sont pas chose facile. Beaucoup espèrent encore ardemment obtenir un diplôme de l'enseignement supérieur, mais ils sentent en même temps qu'il y a trop d'obstacles, comme une connaissance (du néerlandais) trop lacunaire et des moyens financiers trop limités, pour que leurs rêves se réalisent. La formation et un diplôme sont en revanche considérés comme le principal gage d'obtention d'un (meilleur) emploi.
Au moment du premier entretien, une des personnes interrogées étudiait dans l'enseignement supérieur et a obtenu un diplôme en juin 2015, ce qui lui a permis de travailler sans tarder.

Les participants se montrent pour la plupart très positifs sur l'offre de cours d'intégration civique pendant leur trajet ; un participant a déclaré que ce cours n'était pas bien donné, tant au niveau des informations que de la langue et a préféré le cours d'intégration civique donné dans le centre collectif à l'arrivée.

5.5.4 Le travail

- **Les réfugiés irakiens**

L'accès au travail est très problématique pour la plupart des réfugiés réinstallés, malgré le fait que bon nombre d'entre eux aient suivi une formation supérieure dans leur pays et travaillé au niveau de

leur diplôme (professeur, médecin…). Lors de leur arrivée en Belgique, ils avaient espéré trouver un emploi avec leur diplôme et plusieurs ont reçu une homologation de leur diplôme (en général, niveau bachelier), mais cela n'a pas augmenté leurs chances de trouver un emploi.

La minorité de personnes employées a commencé avec le statut de l'« article 60 ». Pour deux, cela a constitué un tremplin vers un emploi plus stable. Deux chefs de famille de notre échantillon sont parvenus à trouver un travail (peu qualifié), mais bon nombre des réfugiés réinstallés ont des problèmes médicaux qui compliquent l'intégration sur le marché du travail. Le fait également que les mères isolées souhaitent être aux côtés de leurs enfants explique leur faible intégration économique. Enfin, la faible maîtrise d'une langue nationale belge constitue un obstacle majeur à leur intégration économique. Les chefs de famille plus âgés ne peuvent même pas se porter candidats pour un article 60 dans certaines communes, une maîtrise minimale de la langue étant exigée pour obtenir un emploi (par exemple niveau 2.1 pour le néerlandais[7]).

Tableau 8 : Situation dans le domaine de l'emploi échantillon de 14 chefs de famille irakiens réinstallés, 2009-2015

9 ne travaillent pas			5 travaillent		
Soins aux enfants	Situation médicale (peuvent uniquement travailler à mi-temps et/ou faire un travail léger)	Situation médicale et âge (60+)	Art. 60, associé à un revenu d'intégration sociale à temps partiel	Art. 60 ayant débouché sur un meilleur contrat	Art. 60 qui s'est conclu par un chômage, puis formation professionnelle
4	5*	3	2	2	1

* Trois chefs de famille réinstallés ont également, en plus du soin aux enfants mineurs, des problèmes médicaux qui font obstacle à leur emploi. L'un d'entre eux a travaillé pendant deux mois avec l'article 60, mais a dû donner sa démission pour raisons médicales.

Les chefs de famille hautement qualifiés en particulier sont mécontents des possibilités limitées existantes. Les travaux de ménage étaient le seul travail qui leur a été proposé ou qu'ils ont même été obligés d'accepter dans certaines communes (anversoises).

> *« Ils (le CPAS) me demandent de travailler comme aide ménagère. (…) Ils m'obligent à travailler pour le même salaire que le revenu d'intégration sociale que je reçois actuellement. (…) Mon immigration a surtout de l'intérêt pour mon enfant. Je veux être là pour mon enfant. Cette pression continuelle exercée par le CPAS pour que je travaille est humiliante. Ils me demandent de travailler comme aide ménagère alors que j'étais (…) (profession de prestige). J'avais une bonne réputation en Irak. (…) Je veux encourager mon enfant dans ses ambitions. »*

> *« Quand je suis venue ici, ils m'ont dit : oh, toi, tu ne parles pas la langue, tu dois faire des ménages. Mais j'ai dit, je ne peux pas faire des ménages. J'étais professeure dans mon pays. »*

[7] Le niveau 2.1 fait référence à une bonne connaissance de base (orale et écrite) du néerlandais.

Tous les chefs de famille réinstallés ont eu l'impression de subir des pressions pour travailler comme aide ménagère, même si cette pression n'a pas été ressentie de manière aussi forte par tous :

> *« On reçoit des lettres du VDAB pour travailler, en particulier comme aide ménagère chez les gens. Selon ma religion, il n'est pas convenable que je travaille dans un logement privé, je veux bien faire le ménage, mais dans des espaces publics (bureaux, bâtiments, etc.). Il y a une forte pression pour se mettre vite à travailler. Et si moi, qui suis mère isolée, je me mets à travailler, qui va s'occuper de mes enfants ? Qui va les aider à faire leurs devoirs ? En tant que parent, je dois être là. (…) Le CPAS ne me met pas sous pression, mais propose de finir d'abord le cours de néerlandais avant de chercher du travail. »*

Les enfants (+16 ans) qui étudient dans l'enseignement secondaire ou supérieur et qui maîtrisent désormais parfaitement le néerlandais ou le français (à l'oral), veulent augmenter leur pouvoir d'achat en prenant un job d'étudiant, principalement pendant l'été. Une seule étudiante a été employée pendant l'été 2014, comme collaboratrice administrative au CPAS. Les autres s'étaient inscrits dans des agences d'intérim, mais n'ont pas été recontactés. Pendant l'été 2015, cette étudiante a de nouveau pu travailler au CPAS et quatre autres étudiants ont trouvé du travail l'été, trois par le biais d'une agence d'intérim et un grâce à un stage scolaire qu'il avait fait dans une entreprise.

Le fait d'être une mère isolée – associé à un réseau social très restreint (cf. infra) – limite très clairement les possibilités de trouver du travail ou de suivre une formation, étant donné qu'il n'y a personne d'autre pour assumer la responsabilité de l'accueil, de l'éducation et du soutien des enfants.
Une mobilité limitée (en raison de la prise en charge des enfants, de moyens financiers limités, des conditions de logement) est également considérée comme un obstacle, tant pour trouver un emploi que pour suivre une formation.

- **Les réfugiés de Libye**

Tableau 9 : Situation dans le domaine de l'emploi échantillon de 11 adultes réinstallés** provenant de Libye, 2011-2015

Ne travaillent pas		Art. 60	Contrat de travail normal
Pas encore travaillé en Belgique ; surtout soins aux enfants	Chômage après art. 60		
7	1	3*	2*

* Deux femmes adultes font des ménages, mais il n'a pas été possible d'établir clairement si elles étaient employées comme art. 60. C'est pourquoi l'une des deux est mentionnée comme personne avec un contrat de travail normal et l'autre comme travaillant dans le cadre de l'art. 60.
** Ce groupe d'adultes réinstallés renvoie à tous les hommes et femmes majeurs de l'échantillon.

Les réfugiés érythréens et congolais réinstallés rencontrent eux aussi de nombreux obstacles dans leur recherche d'emploi. Malgré leur diplôme et la profession exercée dans leur pays d'origine et malgré des formations professionnelles souvent multiples en Belgique, la plupart d'entre eux n'ont pas encore réussi à trouver un emploi. Beaucoup jugent cette situation très frustrante et négative. La plupart des réfugiés imputent cela à leurs problèmes de langue, à l'absence de diplôme et/ou d'expérience professionnelle. Ils citent également le soin aux enfants pour expliquer leur absence sur le marché du travail.

Une personne est chargée de transporter des personnes handicapées et en est très satisfaite, mais cet emploi est uniquement provisoire, étant donné qu'elle l'exerce dans le cadre de l'article 60. C'est le cas également de plusieurs autres réfugiés qui travaillent dans des centres de services ou des magasins d'occasion. La recherche d'un emploi plus stable ne se passe donc pas très bien, en dépit des formations complémentaires. Depuis septembre 2015, un réfugié travaille comme infirmier, grâce au diplôme A1 qu'il a obtenu dans l'enseignement supérieur francophone bruxellois (2012-2015).

5.5.5 La situation financière

- **Les réfugiés irakiens**

De nombreux participants ont des moyens financiers très limités, car leur seule source de revenus est un revenu d'intégration sociale (ou un salaire très faible pour un emploi peu qualifié) et ils doivent en outre souvent payer un loyer élevé.

« Je reçois actuellement un revenu d'intégration sociale de 870 euros et le loyer de l'appartement est de 600 euros, le compte est vite fait. »

- **Les réfugiés de Libye**

Les réfugiés de Libye éprouvent eux aussi souvent des difficultés financières, étant donné qu'un revenu d'intégration sociale ou une allocation de chômage constituent leur seule source de revenus, ce qui est bien sûr très limité étant donné qu'ils doivent également payer un loyer élevé. La dépendance de longue durée par rapport à ce soutien financier, associée au fait qu'ils ne trouvent pas d'emploi (stable), pèse très lourd.

> *"We come to Belgium, we think to beter te leven in Belgium. But we are still here in social benefit. So 1,060 euro. So it is not coming to change my life."*

5.5.6 L'enseignement des mineurs

- **Les réfugiés irakiens**

Une personne exprime sa satisfaction au sujet du soutien apporté par le CPAS dans le domaine de la scolarité des enfants. Ce réfugié trouve également très positif d'avoir pu choisir lui-même l'école de ses enfants et trouve que ses enfants parlent déjà très bien le néerlandais.
Les mères isolées disposant d'un capital culturel élevé (hautement qualifiées) en particulier ont vu dans l'enseignement belge une occasion d'épargner à leurs enfants le déclassement social dont elles ont été victimes en fuyant. Elles indiquent également que leurs enfants adolescents rencontrent de nombreux problèmes linguistiques et qu'ils finissent par conséquent par suivre des filières plus faibles (malgré des résultats scolaires souvent bons dans leur pays d'origine ou dans le premier pays où ils ont trouvé refuge) ou par redoubler une ou plusieurs années.

Il est également signalé que chez les familles réinstallées en dehors des grandes villes, les enfants doivent parfois effectuer de très longs déplacements pour pouvoir suivre un enseignement adapté

(par exemple Enseignement d'accueil pour nouveaux venus allophones). Certains se plaignent également du racisme et de la discrimination auxquels les enfants sont confrontés à l'école.
Comme cela a déjà été mentionné, quatre des six enfants adolescents de l'échantillon ont intégré l'enseignement secondaire général, un autre l'enseignement secondaire technique et un l'enseignement secondaire professionnel. Aujourd'hui, à l'exception de l'adolescent dans l'enseignement professionnel, ces adolescents ont tous obtenu leur diplôme : un dans l'enseignement général, trois dans l'enseignement technique et un enfant a quitté l'école sans diplôme, mais étudie actuellement dans l'enseignement de la seconde chance pour obtenir un diplôme. Les quatre qui ont fini leurs études secondaires avec succès continuent à étudier : trois suivent une formation dans une haute école et un effectue une septième année dans l'enseignement professionnel.

- **Les réfugiés de Libye**

Les trajets d'enseignement des enfants mineurs des réfugiés réinstallés originaires d'Érythrée et de la RD Congo sont très variés, mais se passent dans l'ensemble relativement bien. Cette situation est très appréciée par les réfugiés concernés. Plusieurs problèmes ont toutefois été signalés concernant la demande d'équivalence de diplômes précédemment obtenus, par exemple un diplôme de l'enseignement primaire ; les enfants doivent donc souvent entamer une année inférieure à ce qui correspond à leur formation antérieure ou à leur âge.

5.5.7. Les soins médicaux

Les réfugiés réinstallés ont une grande estime pour les soins de santé en Belgique.

- **Les réfugiés irakiens**

Pour les réfugiés souffrant de problèmes médicaux chroniques, la vie en Syrie ou en Jordanie était encore plus difficile que pour les autres réfugiés. Les problèmes médicaux ont par conséquent été un critère de sélection par la Belgique au titre de « réfugiés vulnérables ». L'âge relativement élevé des réfugiés réinstallés majeurs, ainsi que les problèmes médicaux chroniques présents et les conséquences de la quête de refuge sur leur santé ont fait que les réfugiés réinstallés ont souvent eu recours à maintes reprises et de manière intensive aux soins médicaux en Belgique. Plusieurs réfugiées réinstallées ont par conséquent dû arrêter leur travail d'aide ménagère pour des raisons de problèmes médicaux.
Une réfugiée a déclaré ne pas avoir suffisamment d'argent pour payer les soins médicaux dont elle a besoin.

- **Les réfugiés de Libye**

La problématique médicale revêt une moins grande importance chez ces réfugiés, car ils sont généralement plus jeunes (et en meilleure santé). Cependant, chez ce groupe aussi, la quête d'un refuge a également entraîné plusieurs problèmes médicaux.
Un participant a lui aussi déclaré qu'il n'était pas en mesure de payer les frais médicaux pour l'un de ses enfants. Par ailleurs, plusieurs participants rencontrent des difficultés au niveau de l'accessibilité des services de soins de santé. Ils attribuent cela à leurs connaissances linguistiques limitées.

> *"Since I have a language problem, it's a little bit difficult for me in the hospital. Maybe since I don't know the language, I couldn't able to explain properly what's their (the*

children's) problem, and that's why still now they aren't able to identify what's their problem. Still now, I have to go to the hospital."

5.5.8. Le réseau social

- **Les réfugiés irakiens**

La plupart des réfugiés irakiens ont très peu de contacts sociaux dans leur quartier ou au-delà. Pour un nombre important d'entre eux, les contacts humains se limitent aux cours de langue (et au programme d'intégration civique). Les membres de la famille sont souvent dispersés dans plusieurs pays d'Europe et d'Amérique du Nord en raison de programmes de réinstallation différents. Les contacts entre eux – s'ils existent – se font principalement et parfois de manière intensive (chaque jour, chaque semaine) par voie virtuelle ou par téléphone ; les possibilités de se rendre visite régulièrement sont rares, principalement en raison des difficultés financières. Ceux qui ont de la famille dans un pays voisin leur rendent visite ou reçoivent leur visite les jours de congé ou pendant les vacances.

Au sein des groupes de réfugiés réinstallés, les isolés surtout sont restés en contact, les mères isolées et les couples ont moins voire pas de contacts les uns avec les autres.

- **Les réfugiés de Libye**

Certains réfugiés de Libye ont un réseau social plutôt limité et trouvent assez difficile de nouer des contacts avec les « Belges » – ce que les réfugiés imputent généralement à leur maîtrise lacunaire de la langue, alors que d'autres indiquent qu'ils ont plutôt beaucoup de contacts (même si la langue est, là encore, un facteur limitatif).

"Interviewer: What has been the main difficulty?
Participant: The mentality is totally different. For example, here the people. They are individualistic people. It's also hard to convince them to identify your identify. You have to do a lot of work, to convince for one person. (…) In the beginning, it is difficult to have contact with the Belgian people. It's not they have a negative attitude or something. It's their culture. A closed culture. But they are also helping us in one or another way."

« Je veux entrer en contact avec d'autres personnes, mais je ne parle pas la langue. Les autres personnes veulent parler, mais je ne parle pas la langue. Mais j'essaie un peu. Mais les enfants parlent, c'est mieux. »

Bon nombre de réfugiés déclarent qu'ils aimeraient avoir plus de contacts avec les « Belges ».

"Yes, I would like to have contact with anyone. In my opinion, it is good to have more contacts. It's good for the language, you can improve your language skills. And also, it's good to increase your networks, maybe that can increase your opportunity to find a job also."

Beaucoup ont des contacts avec d'autres personnes issues de la migration. La diversité présente à Anvers est en ce sens particulièrement appréciée. Toutefois, certains participants précisent que, dans ce domaine également, leur réseau social est très limité. Un participant propose donc de loger plus souvent les réfugiés dans la même ville, afin qu'ils puissent s'apporter un plus grand soutien social.

Les liens entre les réfugiés réinstallés en même temps au cours de cette initiative de réinstallation sont, dans l'ensemble, très bons et les réfugiés s'apportent un soutien mutuel.

> *« Intervieweur : Avez-vous encore des contacts avec d'autres personnes qui sont venues en Belgique avec vous ?*
> *Participant : Oui, oui, ils viennent me voir, je vais les voir. Téléphone, gsm,… oui, nous avons de bons liens. Parfois, les jours de congé, nous nous réunissons. Manger, boire, danser ensemble. Grosses fêtes, ensemble. Nous avons des liens, de bons liens. »*

Les contacts avec les compatriotes en Belgique sont, en général, très appréciés, par exemple dans les communautés religieuses où les réfugiés ont également la possibilité de parler leur langue maternelle ou de faire suivre à leurs enfants des cours dans leur langue.

> *"And in our Eritrean friends, we have church, every two weeks, we can do some religious activities. Also, our children can learn their mother language there, they can do some activities, they can introduce with their cultures".*

Tous les participants entretiennent encore des contacts avec des membres de leur famille ou des amis d'avant, soit en Érythrée ou en RD Congo, soit en Libye ou en Tunisie. Ces contacts sont très appréciés, mais grèvent parfois encore plus la situation financière déjà précaire, par exemple parce qu'ils souhaitent envoyer de l'argent à la famille restée au pays qui tente souvent de survivre dans des conditions de vie encore plus difficiles.

5.5.9 L'acquisition de la nationalité

- **Les réfugiés irakiens**

Tous les réfugiés affirment que, pendant la séance d'information, il a été annoncé qu'ils pourraient acquérir la nationalité belge au bout de deux ans, mais bien qu'ils aient tous déposé une demande de nationalité, fin 2011 ou en 2012, soit peu après le deuxième anniversaire de leur arrivée, seule une minorité a réussi à obtenir la nationalité belge par naturalisation fin 2015. Même s'il était effectivement possible à ce moment-là, pour les réfugiés, d'introduire une demande de nationalité auprès du parlement belge au bout de deux années de séjour[8], une modification de la législation relative à la nationalité a été adoptée le 4 décembre 2012 et est entrée en vigueur au 01.01.2013, ce qui a fortement compliqué l'acquisition de la nationalité belge pour ces réfugiés. Les réfugiés critiquent les organisateurs de la réinstallation pour avoir donné des informations incorrectes et déplorent également le fait que leurs enfants nés en Belgique n'obtiennent pas la nationalité belge à la naissance.
Tous les réfugiés souhaitent ardemment acquérir la nationalité belge au plus vite. La nationalité belge leur donne la certitude absolue qu'ils peuvent rester en Belgique. Par ailleurs, en tant que réfugiés, il leur est difficile de voyager en Irak ou en Jordanie pour rencontrer leur famille ; l'acquisition de la nationalité belge rendrait ce voyage plus facile et plus sûr. Comme les citations le révèlent, ces considérations pragmatiques ne constituent toutefois pas l'essentiel de leur désir de devenir belges :

[8] L'article 19 de la loi sur la nationalité prévoyait pour les réfugiés (et les apatrides) une durée de séjour de deux ans pour que la demande de naturalisation soit recevable. Cette exception à la règle de trois ans de séjour a été supprimée dans la loi du 4 décembre 2012.

« Intervieweur : Pourquoi souhaitez-vous autant obtenir la nationalité belge ? Qu'est-ce que cela changerait ?
Participant : L'intérêt de l'acquisition de la nationalité belge serait d'être accepté dans la communauté belge. Je serais alors un Belge qui habite en Belgique. J'ai l'impression actuellement d'être traité comme un réfugié et c'est blessant. (…) Je veux être accepté comme Belge, grâce à la nationalité, et je ne veux surtout pas être traité comme un réfugié. »

« Ma grande préoccupation est que j'ai encore le sentiment d'être considéré comme un réfugié. C'est un point négatif qu'il est urgent de changer. Je ne me sens pas à l'aise ici. Même mon plus jeune fils qui est né ici est considéré comme un réfugié. …J'ai dit à mes enfants : ici, c'est votre pays, c'est ici que vous devez réussir. Mais sur les documents, il est toujours écrit qu'ils sont réfugiés. Le mot réfugié est "apatride", on n'est de nulle part. »

La minorité à qui le Parlement a accordé la nationalité belge se montre ravie à ce sujet.

« Nous aimons la Belgique, je me sens belge maintenant. Je suis tellement fier d'être belge moi aussi. »

« Le (date exacte), j'ai obtenu la nationalité belge, c'est pour moi un jour très important. Je suis belge maintenant, comme les autres Belges. Cela veut dire que je me sens ici chez moi. Je suis accepté par la communauté belge. Je suis un Belge qui habite en Belgique. »

Ceux qui se sont vu refuser la naturalisation ou qui ont reçu une décision de sursis attribuent cela aux autorités de police locales qui auraient rédigé un rapport trop négatif sur leur connaissance de la langue. Le dépit de n'avoir pas obtenu la nationalité alors que d'autres réfugiés qui ont, eux, obtenu la nationalité n'ont pas une meilleure connaissance des langues nationales suscite également de l'incompréhension.

- **Les réfugiés de Libye**

Cette thématique n'a été abordée que par deux participants qui ont tous les deux déclaré qu'ils avaient l'intention de demander la nationalité belge, à l'expiration de la durée de séjour de cinq ans.

5.5.10 Le bien-être psychique et physique

- **Les réfugiés irakiens**

Plusieurs réfugiés indiquent avoir des problèmes médicaux et de santé, ce qui complique un peu plus la recherche d'emploi. Sur le plan psychique, il n'est pas toujours aisé de surmonter les nombreuses difficultés et les nombreux défis (logement, travail, méconnaissance de la société, difficulté à trouver des informations, obstacles linguistiques, solitude, monoparentalité, etc.). Plusieurs réfugiés font savoir qu'ils ne se sentent souvent pas bien sur le plan psychique. Un réfugié prend des antidépresseurs.

- **Les réfugiés de Libye**

Plusieurs de ces réfugiés sont également confrontés à des problèmes de santé, soit pour eux-mêmes, soit pour un de leurs enfants. Ces problèmes compliquent leur recherche d'emploi et se concilient difficilement avec la situation financière déjà précaire.
En raison de ces problèmes financiers et de santé, plusieurs réfugiés déclarent subir un très fort stress.

> *« J'aimerais bien travailler, pas rester à la maison, pas bon. Rester à la maison, toujours réfléchir. Mauvais, mauvais. Les gens boivent. Mais toujours travailler, du lundi au samedi, dimanche à la messe. Toujours du stress. Mieux vaut pas de stress. Je vais tous les dimanches à la messe. Mieux pour moi. »*

Tous les participants souffrent d'un profond manque : leur famille, leur pays, leur langue, la nourriture, le climat, etc. Ce manque est bien sûr très lourd sur le plan psychique.

Un participant insiste fortement sur l'importance de la liberté et de la liberté d'expression en Belgique, ce qui, selon lui, renforce considérablement son bien-être psychique.

5.5.11 Évaluation de l'accompagnement actuel

- **Les réfugiés irakiens**

L'évaluation de l'assistance actuelle apportée par le CPAS (pour les personnes qui reçoivent encore un revenu d'intégration sociale) est très inégale. Certains réfugiés sont relativement satisfaits.

> *« Je suis satisfait de l'aide du CPAS. Mais, pour la recherche d'un nouveau logement, le CPAS fait peu d'efforts. »*

> *« Le CPAS de (…), je n'ai que des éloges à faire à leur sujet. D'abord le revenu d'intégration sociale. Deuxièmement, lorsque je dois prendre contact avec un certain service, ils l'appellent pour moi, si j'ai besoin ou quoi que ce soit d'autre. »*

D'autres réfugiés sont très insatisfaits : manque d'accompagnement pour la recherche d'un logement, pression pour travailler alors que ce n'est pas raisonnable sur le plan médical, etc.

> *« Le contact avec le CPAS est très difficile, parce que je ne parle pas le français. Je ne peux donc pas m'exprimer. Et je suis tout seul, je n'ai pas de famille. »*

Il est frappant de constater que les gens avaient de nombreuses questions auxquelles ils ne trouvent pas de réponses, alors qu'ils habitent en Belgique depuis plusieurs années déjà.

> *« J'habite ici depuis quatre ans et j'ai toujours des difficultés à trouver des informations. J'ai encore des questions sur ma pension, les conditions de travail, le séjour, le regroupement familial… Je peux faire des recherches sur Internet pour trouver les réponses, mais tout est en néerlandais et ce n'est pas toujours clair. »*

- **Les réfugiés de Libye**

Pour ce groupe de réfugiés réinstallés aussi, la perception de l'assistance reçue est très variable. Certains réfugiés sont très positifs, tandis que d'autres ont une image plutôt négative ou, tout au moins, mitigée.

> *« Le CPAS de…. c'est comme une prison. Pour un rendez-vous avec mon assistante sociale (…) je dois attendre trois mois. Le CPAS n'a pas les moyens nécessaires pour m'aider. »*

Différents participants signalent cependant qu'ils peuvent toujours se rendre auprès de l'ONG qui les a accompagnés pour obtenir des conseils, une assistance supplémentaire, une médiation avec le CPAS, etc. Cette « porte ouverte » est très appréciée. Une des personnes interrogées propose ici cependant un contact systématique, par exemple tous les six mois ; le collaborateur de l'ONG prendrait contact pour demander comment les choses se passent et s'il y a d'éventuels problèmes. Un participant se dit également satisfait de l'assistance reçue de la part de l'ONEM dans sa recherche d'emploi.

D'autres participants déclarent toutefois que l'assistance est de moins en moins grande, alors qu'ils rencontrent toujours de très gros problèmes – qui vont même en augmentant –, tels que problèmes médicaux, absence de travail, logement inadapté et/ou trop cher (et non-disponibilité d'un logement social), etc.

5.6 Évaluation générale du processus de réinstallation

Lorsque les réfugiés réinstallés sont questionnés précisément sur leur évaluation globale du processus de réinstallation et lorsqu'on leur demande s'ils le referaient, ils sont pour la plupart catégoriques : Oui, si c'était à refaire, ils le referaient et tout s'est bien passé, mais la vie n'est actuellement pas si facile.

> *« Je m'en sors mieux qu'en Jordanie… Les enfants sont en paix ici. Deux points négatifs : le logement et le regroupement familial. Le côté positif, les soins de santé, les transports en commun... La Flandre est mieux que la Wallonie. »*

Comme le révèle la citation ci-dessus, un très grand nombre de réfugiés interrogés trouvent crucial que ce processus de réinstallation mène à un avenir meilleur pour leurs enfants ; le fait qu'eux-mêmes vivent dans des conditions difficiles est pour eux parfois même totalement accessoire.

> *« Je suis ici pour l'avenir de mes enfants. »*

Cependant de nombreux participants soulignent que leur situation est différente de celle des réfugiés « ordinaires », qu'ils devraient recevoir une assistance différente et plus intensive, notamment un accès facilité aux services, un logement social, des cours d'intégration civique, des formalités administratives et l'acquisition de la nationalité.

Plusieurs réflexions négatives ont été formulées sur la politique menée par les autorités belges en matière de réinstallation. Il a par exemple été noté que les choix faits par le gouvernement (par exemple la réinstallation de grandes familles) devraient se traduire par un soutien concret (de grandes maisons dans l'offre de logement, un soutien supplémentaire). Les différences qui ont été constatées dans la nature de l'assistance proposée par les différentes ONG, ainsi que les différences que l'on constate entre les programmes de réinstallation des différents pays européens sont vues

d'un œil très critique et sont très difficiles à comprendre, en particulier lorsque le programme belge semble offrir moins d'assistance que les autres programmes européens de réinstallation, mais aussi au sens où la Belgique offre plus de soutien que d'autres programmes européens.

> *« Concernant l'intégration, tout s'est bien passé. Par rapport à la Suède, nous avons trouvé qu'il y avait et qu'il y a encore un bon soutien. Notamment parce qu'un interprète était prévu, certaines organisations qui nous aident à chercher des informations et à s'inscrire à la mutualité, dans les écoles, Atlas, au cours… C'est en fin de compte une société ouverte. (...) Tout simplement grâce à la paix sociale, malgré le fait qu'il y a du racisme. C'est en fait chacun pour soi et ce n'est pas qu'il y a du racisme visible. Les enfants sont habitués à l'école et à la langue néerlandaise, ils savent s'intégrer et sont contents. Ce que je trouve positif dans la société belge, c'est que, malgré l'existence du racisme, la majorité ne choisit pas le racisme, mais l'accueil de la personne en tant qu'être humain, c'est pourquoi cela reste en réalité très intéressant de pouvoir s'intégrer rapidement dans la société belge, tout simplement parce que les personnes sont traitées comme des êtres humains. »*

En dépit des difficultés qu'ils éprouvent au quotidien et des réflexions que cela entraîne, tous les réfugiés sans distinction sont extrêmement reconnaissants à l'égard du gouvernement belge, des organisations qui les ont accompagnés et de la population belge, pour toutes les chances qui leur ont été accordées et toutes les possibilités qu'ils ont obtenues.

> *"For us, we know about the taste of freedom, which is very important. We suffered from lack of freedom, we suffered from lack of security? But, we get all these things, all the opportunities, here in Belgium. So I would like to appreciate for the government and for the country and for the people also".*

S'ils comparent leur réinstallation en Belgique avec les autres pays où leurs amis et leur famille ont été réinstallés, ils ne sont plutôt pas mal lotis.

> *« J'ai des amis aux États-Unis et au Canada et ils disent que je suis mieux en Belgique, ils ne peuvent pas étudier, ils doivent travailler pour payer leurs études. ici, je peux suivre des études supérieures à temps plein, ce n'est pas possible au Canada ou aux États-Unis. »*

> *« Le bon côté aux États-Unis, c'est que l'on connaît déjà un peu la langue, c'est donc plus facile qu'ici de commencer des études. Ici, ma fille a d'abord dû apprendre le néerlandais. Mais, la réinstallation en Belgique est quand même meilleure, ici nous recevons et avons reçu de l'aide. »*

PARTIE 3 : CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

CHAPITRE 6 : CONCLUSIONS

La présente étude sur la réinstallation en Belgique de deux groupes de réfugiés, 47 Irakiens en 2009 et 25 personnes venant de Libye en 2011, brosse un tableau sur une période relativement longue – une période de six ans pour les réfugiés irakiens et quatre ans pour les réfugiés de Libye – et révèle la façon dont les réfugiés réinstallés ont vécu ce processus et l'assistance qu'ils ont reçue. Il n'a pas été possible d'interroger tous les réfugiés, mais 42 entretiens nous ont transmis une image claire de leurs expériences.

Il convient d'établir une distinction claire entre les deux groupes de réfugiés. Si les réfugiés originaires d'Irak étaient essentiellement des femmes vulnérables (women at risk), les réfugiés de Libye étaient plutôt de jeunes hommes ou des couples cherchant refuge dans une situation d'urgence. Il y a lieu de tenir compte de la vulnérabilité des réfugiés irakiens dans les présentes conclusions. Il faut cependant souligner que ces réfugiés irakiens provenaient, pour beaucoup, d'une classe socioéconomique plus élevée, et disposaient donc d'un fort capital culturel et économique, tandis que les réfugiés de Libye étaient surtout des jeunes qui fuyaient leur pays et avaient eu moins d'occasions de construire un capital culturel et économique.

Nous souhaitons premièrement insister sur le fait que tous les réfugiés interrogés sont extrêmement reconnaissants envers la Belgique pour la protection qu'elle leur a accordée et l'assistance (supplémentaire) qui leur a été octroyée lors de leur installation en Belgique. Ils ont eu l'impression d'être les bienvenus en Belgique, car ils ont été sélectionnés par la Belgique dans le pays où ils avaient trouvé refuge et ont été reçus cordialement à l'aéroport et dans le centre d'accueil où ils ont séjourné pendant une certaine période immédiatement après leur arrivée. L'accompagnement individuel aussi a été vivement apprécié. Nous approfondissons dans les paragraphes qui suivent les conclusions centrales de l'étude.

Espoirs d'un nouvel avenir

Les réfugiés réinstallés nourrissaient manifestement de grandes espérances à leur arrivée en Belgique. Tous espéraient emménager rapidement dans leur logement, avant de pouvoir ensuite se préparer, eux-mêmes et en tout cas leurs enfants grâce à l'enseignement, à une intégration économique.

Tous les réfugiés réinstallés partageaient l'espoir de pouvoir prendre un nouveau départ dans un logement personnel dans lequel ils auraient pu emménager dès leur arrivée. Dans leur représentation mentale de la réinstallation, le logement collectif – le séjour dans un centre d'accueil – était associé à leur quête d'un refuge. Maintenant que la Belgique leur offrait l'occasion de prendre un nouveau départ et que la quête de refuge était derrière eux, ils étaient à nouveau hébergés comme des personnes en quête de refuge (et ce pendant plusieurs mois pour certains réfugiés des initiatives de réinstallation examinées). Les attentes relatives au logement privé correspondaient également aux pratiques de réinstallation de certains pays de réinstallation traditionnels (Scandinavie, Amérique du Nord et Pays-Bas). Ce modèle, principalement connu au travers des expériences vécues par des compatriotes réinstallés dans ces pays, a un indéniable pouvoir d'attraction. Pour pouvoir tirer un trait sur un passé fait d'exil et d'incertitudes grâce à la réinstallation, les réfugiés réinstallés doivent également compter sur un logement stable. Bien que, sur de nombreux points, ces réfugiés aient estimé que leur réinstallation s'était mieux passée que la réinstallation de leurs compatriotes dans d'autres pays sûrs, le logement privé correct à l'arrivée reste un point sensible du programme belge. Les modifications apportées dans l'intervalle au programme de réinstallation (recours à des initiatives locales qui s'engagent au préalable à héberger

et accompagner les réfugiés réinstallés) pourront certainement amener des évolutions positives dans ce domaine.
La rapide acquisition de la nationalité belge faisait partie intégrante des espoirs que nourrissaient les réfugiés irakiens (contrairement à ceux provenant de Libye) pour leur réinstallation, espoirs sans doute en partie inspirés par les informations reçues à ce sujet. Une modification de la législation sur la nationalité a toutefois considérablement compliqué ce processus ; en conséquence, cet espoir d'obtention de la nationalité belge ne s'est concrétisé que pour une minorité de réfugiés irakiens. Les espoirs de différents réfugiés réinstallés en matière de regroupement familial ne se sont pas non plus concrétisés. Les conjoints et enfants mineurs ont, certes, pu les rejoindre, même si cela a parfois été long, mais les enfants majeurs, les parents âgés, etc., n'y sont pas parvenus.
Différentes figures clés interrogées ont indiqué que les attentes des réfugiés réinstallés seraient nettement plus grandes que celles des réfugiés arrivés en Belgique par eux-mêmes (et non dans le cadre d'une initiative de réinstallation). Ce phénomène pourrait s'expliquer par le fait que les réfugiés réinstallés considèrent leur resettlement comme une « invitation » de la part de la Belgique, comme si on leur avait « demandé » de venir vivre en Belgique. Par ailleurs, leurs espoirs demeureraient en ce sens plus intacts à leur arrivée en Belgique que ceux des autres réfugiés qui, en fonction de leurs expériences personnelles, rectifient déjà leurs attentes en cours de route. Les entretiens avec les réfugiés réinstallés mêmes ne sont pas suffisamment clairs à ce sujet pour pouvoir en tirer une conclusion univoque ; de plus amples recherches à ce sujet sont donc nécessaires.

La réalité à moyen terme

L'espoir que nourrissaient les participants pour eux-mêmes et pour leurs enfants mineurs de pouvoir s'intégrer économiquement sans problèmes à court ou même à moyen terme a été entravé par de nombreuses difficultés pratiques. Il s'agit de problèmes pratiques auxquels les réfugiés qui arrivent en Belgique par d'autres voies que les programmes de réinstallation sont également confrontés. La situation en matière de logement qui, pour beaucoup, reste précaire, même après plusieurs années de séjour en Belgique, le difficile processus d'acquisition de la langue (et l'accès parfois difficile aux cours de langue), les problèmes médicaux, la monoparentalité, le manque d'informations et les problèmes financiers qui se posent pour la scolarité et/ou la formation professionnelle ainsi que la demande limitée ou non adaptée à leur profil sur le marché de l'emploi constituent quelques-uns des facteurs expliquant la dépendance financière relativement grande de ces personnes et de ces familles. Pour les femmes adultes irakiennes, cette autonomie financière limitée résulte dans une large mesure de problèmes médicaux. Par ailleurs, il n'était pas évident, pour bon nombre des réfugiés réinstallés, d'acquérir une vision claire du fonctionnement de la société belge, ce qui a parfois engendré des attentes peu réalistes quant à leur possible participation au marché du travail.

Pour de nombreux réfugiés réinstallés irakiens, cette situation dans le domaine de l'emploi et la capacité financière souvent très limitée que cela implique (entraînant également des problèmes de logement) formaient en outre un contraste frappant avec leur situation dans leur pays d'origine, ce qui a peut-être contribué à leur désillusion, parfois profonde, sur leur participation sociale et leur situation financière générale en Belgique.

Cependant, il convient de remettre en perspective ces constats dans le domaine de la participation économique. Pour de nombreux primo-arrivants dans notre pays – quelle que soit la manière dont ils sont arrivés en Belgique –, la participation au marché du travail n'a rien d'évident. Les initiatives de réinstallation en Belgique sont en outre destinées aux groupes cibles « vulnérables » (parents isolés,

problèmes médicaux et/ou psychiques, etc.), ce qui implique automatiquement une transition moins clairement évidente vers la participation au marché du travail.

Malgré ce constat, il est apparu très clairement lors de la présente étude que tous les réfugiés réinstallés déployaient d'importants efforts pour participer à la société belge et se construire un avenir définitif en Belgique. Ces efforts se manifestent par exemple par le fait que presque tous les chefs de famille suivent des cours de langue sur la durée ou entament diverses formations professionnelles. Par ailleurs, la participation au marché du travail doit être envisagée dans une perspective plus large et à plus long terme : en effet, les enfants des réfugiés réinstallés réussissent relativement bien à suivre avec succès des formations professionnelles ou des formations de l'enseignement supérieur et trouvent leur place sur le marché du travail. En ce sens, les initiatives de réinstallation doivent peut-être être davantage replacées dans une perspective à long terme, qui devient souvent – avec le temps – la perspective des réfugiés eux-mêmes : la réinstallation devient alors la création et la construction d'un avenir « meilleur » pour les enfants, plutôt que pour soi-même.

Un problème est ressorti de nombreux récits de réfugiés, à savoir le contraste criant entre l'immense besoin de réseau social, également avec les citoyens belges, et la réalité concrète d'un réseau social très limité ainsi que les grandes difficultés rencontrées pour établir des contacts avec les gens du quartier et le contexte plus large. Les récentes initiatives visant à engager des bénévoles et des personnes expérimentées pour accompagner les réfugiés réinstallés peuvent éventuellement permettre de répondre à ce décalage. Les activités organisées pour l'ensemble du groupe de réfugiés réinstallés ont également été appréciées par les participants, bien qu'il y ait de fortes disparités entre les deux groupes de réfugiés réinstallés.

Le bien-être psychosocial des réfugiés réinstallés était fortement mis à mal, chez certains, par la quantité de facteurs de stress (logement déficient, situation financière limitée, réseau social restreint, etc.), mais aussi par le fort sentiment de manque à l'égard des membres de la famille dont ils sont séparés ou de la vie dans le pays d'origine dans son ensemble. Les problèmes médicaux dont souffrent différents réfugiés réinstallés constituent une source supplémentaire de stress psychologique.

Évaluation de l'accompagnement

Presque tous les participants indiquent être satisfaits de l'assistance et de l'accompagnement qu'ils ont reçus tout au long du processus, que ce soient les séances d'information avant le départ pour la Belgique, l'accueil à l'aéroport, les cours de langue et d'intégration civique dans le centre d'accueil, l'accompagnement intensif par les ONG ou l'accompagnement par d'autres acteurs impliqués comme le CPAS. Dans leurs récits, les réfugiés interrogés ont, bien évidemment, accordé beaucoup d'attention à l'accompagnement réalisé par les ONG, car celles-ci étaient présentes de manière intensive pendant les premiers mois qui ont suivi leur arrivée. Les différences d'approches adoptées par les ONG impliquées pour la réalisation de ce suivi ne sont pas vraiment apparues dans les évaluations des réfugiés. Toutefois, plusieurs participants indiquent qu'un accompagnement d'un an est relativement court et que cet accompagnement aurait pu durer plus longtemps. Les avis sont partagés sur l'accompagnement réalisé par d'autres services ; certains participants expriment une grande satisfaction tandis que d'autres personnes interrogées indiquent clairement avoir reçu peu d'assistance, avoir eu difficilement accès à certains services ou avoir rencontré des difficultés graves, par exemple pour la communication avec les assistants sociaux. Il y a donc encore une certaine

marge d'amélioration en ce qui concerne l'accès aux services d'aide réguliers et l'assistance obtenue, ce qui sera peut-être également le cas pour d'autres groupes cibles de primo-arrivants en Belgique.

Conclusion

Lorsque nous dressons un bilan final de ce que les réfugiés interrogés nous ont donné à entendre sur l'ensemble de leur processus de migration et, en particulier, la dernière « phase », leur réinstallation en Belgique, il apparaît clairement que cette phase a été vitale pour toutes les personnes concernées. « Vitale » non pas au sens physique du terme, mais bien dans le sens où cette phase de resettlement a pu leur donner la possibilité de se construire une nouvelle vie digne dans un autre contexte. La situation dans laquelle les réfugiés se trouvaient – souvent depuis déjà très longtemps – avant leur réinstallation en Belgique s'apparentait toujours à une « quête de refuge », à une « protracted refugee situation ». La réinstallation en Belgique a été le début d'une toute nouvelle phase de « settlement », qui a pu mettre un terme à cette quête continuelle de refuge. Cela ne signifie pas, néanmoins, que tout s'est bien passé et que tout se passe bien en Belgique : les réfugiés réinstallés vivent dans des situations relativement précaires, surtout dans le domaine de l'emploi, des revenus et du logement ainsi que sur le plan social (réseau social), points sur lesquels le programme de réinstallation et le soutien général aux réfugiés peuvent être améliorés. Pour de nombreuses personnes, une réinstallation représente toutefois un moyen sûr et légal de mettre, dans une certaine mesure, un terme à une existence de réfugiés et de créer la possibilité de bâtir un nouvel avenir digne. Cela montre l'importance du programme de réinstallation en Belgique et, partant, la nécessité de continuer à développer et à soutenir ce programme.

Nous souhaitons pour conclure souligner une fois de plus qu'il est important de ne pas généraliser les conclusions de cette étude à tous les réfugiés réinstallés et aux différentes initiatives de resettlement qui ont pu voir le jour au fil des ans. Les participants de deux programmes de réinstallation différents ont été interrogés dans le cadre de la présente étude, et les deux groupes présentaient de nombreuses différences. Le programme de réinstallation belge a subi d'importantes modifications au cours des années qui ont suivi. Les réfugiés interrogés sont arrivés à un moment où la Belgique disposait encore de peu d'expérience dans le domaine des programmes de réinstallation et où tout devait être organisé très rapidement. Ce contexte d'« urgence » relative, caractérisé par de nombreux facteurs inconnus concernant la suite du trajet des réfugiés au moment du lancement du programme, a donné lieu à quelques problèmes, ce qui apparaît clairement dans les récits des participants interrogés. Au fil des ans, le programme a pris un caractère structurel et le suivi a en grande partie évolué. En plus de la contribution structurelle des CPAS, qui a permis de mieux résoudre le problème du premier logement, l'implication plus systématique de personnes expérimentées (autres réfugiés) et de bénévoles (non-réfugiés) constitue une évolution importante. La présente étude peut néanmoins nous en apprendre beaucoup sur la façon dont les réfugiés réinstallés ont vécu l'ensemble de ce processus de migration et sur les éléments susceptibles d'être (encore) améliorés dans les programmes de réinstallation belges. Ces suggestions et recommandations seront examinées dans le chapitre qui suit.

CHAPITRE 7 : RECOMMANDATIONS

Nous souhaitons rassembler nos recommandations selon cinq grands axes : le trajet préparatoire ; la situation en matière de logement ; un trajet d'accompagnement différencié, individualisé et flexible mettant l'accent sur le bien-être psychosocial des réfugiés réinstallés ; la situation administrative et l'acquisition de la nationalité ; et enfin le contrôle et le suivi de longue durée des initiatives de réinstallation en Belgique.

Le trajet préparatoire

La préparation des réfugiés qui seront réinstallés avant leur arrivée en Belgique constitue une étape importante du processus de réinstallation. Les informations et « l'orientation culturelle » proposées aux réfugiés sélectionnés ont été jugées très utiles. Alors que certains acteurs indiquent que cette orientation culturelle pourrait être plus développée, les réfugiés interrogés insistent surtout fortement sur la transmission (et la répétition) d'informations correctes qui peuvent éviter, dans la mesure du possible, de faire naître des attentes (trop) peu réalistes (par exemple concernant l'acquisition de la nationalité, la participation au marché du travail ou le regroupement familial) chez les réfugiés qui seront réinstallés.

L'orientation culturelle et la mission de sélection étant des moments de contact personnel entre le réfugié et son pays de réinstallation, il convient avant tout de transmettre le message qu'ils sont les bienvenus en Belgique. Dans le même temps, cette orientation culturelle peut permettre au réfugié d'interpréter la réinstallation en Belgique comme un choix personnel bien informé. L'orientation culturelle revêt à cet égard une importante dimension d'*agentivité (« agency »)*. La mission d'orientation culturelle peut faire naître un dialogue, dans le cadre duquel les réfugiés sélectionnés sont interrogés sur les raisons précises de leur désir de venir en Belgique, afin de vérifier si les attentes ne sont pas trop grandes et, au besoin, de les corriger. Il peut être bon, en particulier, d'accorder de l'attention aux attentes concernant le niveau de vie, le logement, les possibilités d'enseignement et d'emploi. Nous ne pouvons cependant éviter que d'autres attentes ou perspectives se développent ou perdurent.

Par ailleurs, la liberté de culte et la liberté d'opinion présentées dans la brochure informative de Fedasil à l'intention des réfugiés sélectionnés apparaissent comme des qualités belges qui peuvent être davantage mises en avant lors de l'orientation socioculturelle. Cette orientation culturelle basée sur un patriotisme constitutionnel semble une formule forte. En ce qui concerne la liberté de culte, il est également possible de souligner la possibilité d'étudier différentes religions dans le réseau d'enseignement public. La diversité linguistique, raciale et ethnique de la Belgique constitue un autre atout pouvant être mis en avant. Cela implique de présenter les attraits de la Belgique en tant que pays d'immigration fort d'une riche diversité.

Enfin, les entretiens ont révélé clairement que ce moment avait été important pour les réfugiés concernés et leur avait permis de percevoir une certaine continuité dans l'ensemble du trajet : la présence des personnes déjà impliquées dans l'orientation culturelle et/ou la mission de sélection au moment de l'arrivée des réfugiés réinstallés à l'aéroport de Bruxelles (et donc la « reconnaissance ») a en particulier été ressentie comme un moment important et rassurant.

La situation en matière de logement

Pour les deux groupes de réfugiés interrogés, la disponibilité rapide d'un logement privé constituait un des éléments essentiels du trajet de réinstallation. Le séjour dans un centre d'accueil communautaire doit par conséquent rester le plus bref possible. L'hébergement communautaire dans un centre d'accueil s'oppose en effet à l'idée de la réinstallation que se font les réfugiés concernés.
Si, pour certaines raisons (externes), il n'est pas possible de mettre à disposition un logement privé relativement rapidement, il est important d'informer clairement les personnes concernées de la raison et de la durée du séjour dans le centre d'accueil.

Étant donné que les autorités belges choisissent, au moment de la sélection, de réinstaller des groupes vulnérables et que le besoin de protection est un élément central de la sélection, il convient également de tenir compte de cette vulnérabilité lors du logement des réfugiés. La situation géographique du logement mis à disposition doit également tenir compte de leurs besoins spécifiques, notamment en ce qui concerne la proximité, la disponibilité et l'accessibilité des services de base (tels que cours de langue, services sociaux, cours d'intégration civique, etc.) qui peuvent garantir une aide aux réfugiés.

Troisièmement, il convient également d'investir à long terme dans des logements de qualité. Cela ne concerne pas uniquement les réfugiés réinstallés, bien sûr, et ce droit de base pour tous doit être garanti, mais la présente étude montre clairement qu'une situation précaire en matière de revenus mène souvent à des conditions de logement très limitées, ce qui nuit également à d'autres domaines (formation, bien-être physique, bien-être psychique, élaboration d'un réseau social, prise en charge des enfants, etc.). La méconnaissance – souvent prolongée – de la société belge, conjuguée à l'accès limité au marché du logement privé souligne combien il est nécessaire d'accompagner sur la durée (c'est-à-dire après la fin officielle) – et parfois de manière intensive – ces « primo-arrivants » dans leur quête d'un logement de qualité.

Besoin d'assistance différenciée, individualisée et flexible avec accent sur le bien-être psychosocial

L'assistance aux réfugiés réinstallés est très importante tout au long du trajet. L'aide accordée dans la phase initiale après l'arrivée, et en particulier le soutien des ONG impliquées, est fortement appréciée. Cela signifie que cette forme d'assistance doit absolument être maintenue dans les programmes de réinstallation à venir. Il apparaît toutefois que les réfugiés continuent, pour la plupart, à avoir besoin d'une assistance, également à long terme. Cela confirme la nécessité de prolonger l'assistance des ONG, de manière cependant plus ponctuelle, en cas de demandes et de besoins spécifiques. De même, il s'avère nécessaire de fortement différencier et individualiser l'assistance, en fonction des besoins spécifiques de chaque réfugié, mais également de procéder de manière flexible, car la quantité d'assistance dont une personne a besoin peut fortement varier au fil du temps (et peut donc également augmenter après une certaine période passée en Belgique).

Il ressort de l'étude que l'accessibilité des services réguliers et l'assistance que l'on y reçoit sont très variables. Les réfugiés réinstallés ont indiqué que, en qualité de réfugiés « invités », ils recevaient une assistance supplémentaire. Certains d'entre eux auraient aimé que cette assistance supplémentaire soit plus intensive et dure plus longtemps, en particulier (mais pas exclusivement) pour la recherche d'un meilleur logement. Nous appuyons cette demande d'un soutien prolongé et adapté aux besoins spécifiques des réfugiés réinstallés. Cependant, cette assistance adaptée aux besoins individuels n'est pas tant due au fait que ces réfugiés réinstallés ont été invités qu'au fait que cette invitation

faisait suite au profil vulnérable de ces réfugiés ; un certain nombre de ces réfugiés, précisément en raison de cette vulnérabilité, ont par conséquent besoin d'une assistance plus intensive et/ou plus longue. Le fait que les autorités belges optent pour des profils vulnérables lors de la sélection des réfugiés que la Belgique souhaite réinstaller, comme c'était le cas pour les réfugiés irakiens, découle du constat que les individus vulnérables éprouvent toujours d'immenses difficultés à obtenir une protection réelle dans les situations d'exil. Par ailleurs, la réinstallation a toujours pour objectif de décharger les pays où les réfugiés fuient en masse et la prise en charge les réfugiés souffrant de problèmes médicaux par exemple est un geste appréciable pour ces pays.

Une politique de réinstallation visant les profils vulnérables ne doit cependant pas se limiter à la sélection de ces réfugiés, mais elle exige que ces réfugiés, pendant le processus de réinstallation, obtiennent un accompagnement adapté à leurs besoins spécifiques. La coopération entre Fedasil et les ONG et/ou les CPAS dans le processus de réinstallation analysé ci-dessus, mais aussi, et surtout, les nouvelles formes de coopération découlent de ce constat. Les nouvelles formes de coopération ouvrent la voie à un meilleur soutien individualisé. Une assistance adaptée aux besoins peut fortement favoriser les possibilités pour ces réfugiés réinstallés de participer de manière qualitative à la société, dans différents domaines (emploi, formation, langue, réseau social, logement satisfaisant, religion, etc.) et d'accroître ainsi sensiblement tant leur interaction avec la société ainsi que le bien-être individuel des réfugiés concernés. Le logement en particulier doit faire l'objet d'une attention particulière, étant donné qu'il s'agit d'un élément considéré comme crucial par les réfugiés eux-mêmes et compte tenu de la situation précaire des réfugiés interrogés dans cette étude dans le domaine de l'emploi.
Nous souhaiterions que cette politique destinée aux réfugiés réinstallés requérant une assistance plus intensive, notamment de la part des services réguliers, soit élargie à tous les réfugiés vulnérables, quel que soit leur trajet ou leur mode d'arrivée.

L'accès au marché du travail n'est pas chose aisée. Il convient à cet égard de rechercher une meilleure adéquation entre les compétences et l'expérience des réfugiés, acquises lors de leurs occupations précédentes, et le marché du travail belge ; nous prônons ici une approche flexible visant une ouverture maximale afin d'harmoniser les deux éléments (par exemple dans la reconnaissance des diplômes et des compétences acquises précédemment, le fait de laisser travailler pour « tester » les compétences…).
Il convient en outre de miser plus qu'actuellement sur l'accès aux cours de langue et à d'autres formes de formation ainsi que sur l'accompagnement dans ce domaine, en particulier quand il s'agit de réfugiés présentant des conditions de vie particulières (par exemple parents isolés, réfugiés âgés) ou des besoins particuliers (besoins médicaux par exemple) et de rechercher des formes alternatives d'emploi (par exemple volontariat, emplois flexibles…).

La participation de personnes expérimentées et de bénévoles à l'accompagnement des réfugiés réinstallés (et peut-être des autres groupes cibles de réfugiés) constitue peut-être (cela ne faisait pas encore partie de l'assistance proposée aux réfugiés interrogés dans le cadre de la présente étude) une plus-value importante dans l'ensemble du trajet, notamment en ce qui concerne l'apprentissage de la langue et l'accès à un logement de qualité, au marché du travail et à d'autres services. Nous préconisons par conséquent de poursuivre et de renforcer les évolutions actuelles qui consistent à impliquer davantage de personnes expérimentées et de bénévoles dans l'accompagnement des réfugiés réinstallés par les ONG, mais en parallèle d'étendre le travail des personnes expérimentées et des bénévoles, lorsque c'est possible et judicieux, à d'autres formes de soutien aux réfugiés (réinstallés) (par exemple initiatives de soutien linguistique par des bénévoles, personnes expérimentées dans les cours d'intégration civique et l'assistance des services réguliers, etc.).

Cette contribution des personnes expérimentées et des bénévoles peut également avoir une importante valeur ajoutée dans le soutien au développement d'un réseau social, point important mis en avant dans les récits des réfugiés interrogés. Il est clair qu'il convient de miser davantage ici sur l'accompagnement, également à plus long terme, notamment par des initiatives bénévoles, un accès aux initiatives de loisirs, la mise en place de systèmes de parrainage, l'établissement de contacts dans le quartier, etc.

Un réseau social plus étendu peut également fortement améliorer le bien-être psychique des réfugiés réinstallés. Par ailleurs, il est possible d'insister davantage sur cet aspect souvent sous-exposé du bien-être des réfugiés grâce à une offre plus grande et plus large d'assistance psychique.

Situation administrative et acquisition de la nationalité

Il n'est pas simple pour les primo-arrivants de s'y retrouver dans les exigences et procédures administratives souvent complexes. C'est néanmoins une facette très importante de la création d'une nouvelle vie, la garantie d'une bonne qualité de vie et, par conséquent le soutien au bien-être des réfugiés réinstallés. Là encore, il est très important d'assurer une assistance continue et durable et des bénévoles peuvent jouer ici un rôle de soutien complémentaire. Il convient en outre de réfléchir à l'acquisition de la nationalité pour les personnes disposant de documents de séjour définitifs, a fortiori si l'on entend renforcer un peu plus le sentiment d'appartenance et d'intégration dans la société belge. Lors du traitement des demandes d'acquisition de la nationalité belge, les tribunaux et les commissions parlementaires peuvent prendre en considération le fait qu'il s'agit de personnes qui ont été invitées en Belgique.

Suivi et évaluation continus

La cartographie des conditions de vie des réfugiés réinstallés dans différents domaines (logement, travail, formation, accès aux services, réseau social, assistance médicale, etc.) et les questions posées aux réfugiés réinstallés sur leur évaluation de leur trajet de migration et sur le soutien reçu tout au long de ce trajet peuvent nous fournir des informations particulièrement précieuses sur les domaines qui exigent une attention et un soutien particuliers et les sources de soutien utiles ou manquantes. Un contrôle et un suivi sérieux des réfugiés réinstallés en Belgique sont donc nécessaires afin d'harmoniser au maximum la poursuite du développement des programmes de réinstallation et les besoins, questions et attentes concrets des personnes concernées. Nous souhaitons par conséquent recommander aux autorités de prendre des mesures visant à suivre scientifiquement les initiatives de réinstallation passées, en cours et à venir. Nous souhaitons à cet égard mettre en avant deux approches qui, associées, fourniront les informations les plus utiles et seront les mieux à même de permettre une adaptation des modalités actuelles d'accompagnement et d'assistance, lorsque c'est nécessaire.

Le premier modèle est un suivi quantitatif des réfugiés réinstallés concernés, dans le cadre duquel tous les acteurs impliqués dans l'assistance introduisent, avec l'accord préalable des réfugiés concernés bien sûr, des informations sur leurs conditions de vie concrètes dans une base de données anonyme.

La base de données peut notamment reprendre des informations sur les thèmes suivants (voir tableau 10 en exemple) :

- informations sociodémographiques sur le réfugié réinstallé : nationalité, sexe, âge, autres pays où il a séjourné, date d'arrivée en Belgique…
- composition familiale
- informations administratives : acquisition de la nationalité, regroupement familial, date de l'octroi du statut de réfugié, statut de sécurité sociale, état civil…
- nature du logement : propriétaire, locataire, logement social, logement issu du marché privé, état du logement…
- situation médicale : besoins médicaux particuliers, santé mentale…
- situation dans le domaine du travail et/ou autres sources de revenus et statut socioéconomique général (revenus suffisants selon le contexte de vie et la composition familiale)
- formations passées et en cours et trajets d'apprentissage souhaités
- compétences linguistiques (toutes les langues)
- services d'assistance : CPAS, ONG, soins de santé, instituts de formation…
- points particuliers : par exemple réseau social, temps libre…

Ces informations sont de préférence tenues à jour pour les différents membres de la famille, et donc pas uniquement pour le chef de famille.

Cette base de données doit, bien sûr, être anonymisée et l'accès doit être strictement limité, de même qu'une concertation et une coordination suffisantes entre les différents acteurs impliqués doivent être assurées. Lorsque c'est possible, il convient de rechercher une harmonisation avec les systèmes actuels de suivi des clients au sein des services d'assistance ou avec les informations contenues dans d'autres bases de données (par exemple informations du registre national, Banque-Carrefour…).

S'il s'avère que les prestataires professionnels de soutien/aide ne peuvent tenir à jour ces données, il est possible de faire appel aux banques de données administratives évoquées ci-dessus, mais les informations disponibles seront dans ce cas, bien sûr, plutôt limitées (par exemple sur la nature de l'aide, les formations, la connaissance des langues, etc.).

L'analyse des données est réalisée de préférence par un institut de recherche indépendant. Cette analyse a pour objectif de vérifier les évolutions longitudinales, c'est-à-dire d'analyser comment les conditions de vie des réfugiés réinstallés ont évolué au fil du temps dans les différents domaines.

Tableau 10 : Exemple de base de données destinée à tenir à jour des données quantitatives sur les réfugiés réinstallés

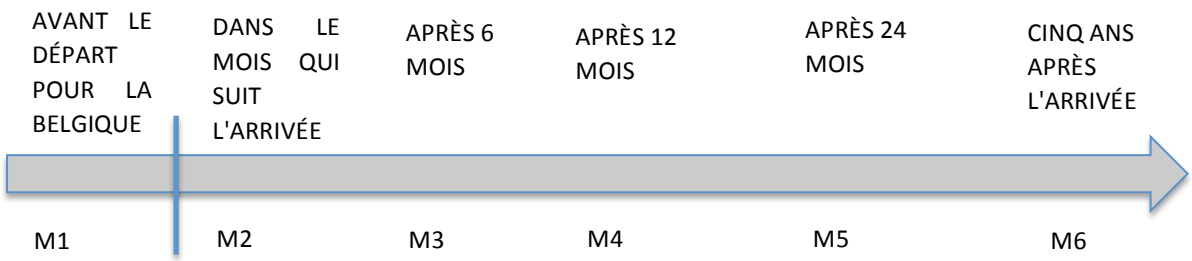
Code	**Informations sociodémographiques**		**Informations administratives**		**Logement**	
	Sexe	*Nationalité*	*Date de la reconnaissance*	*Sécurité sociale*	*Propriétaire ?*	*État du logement*
Famille A						
Membre A1						
Membre A2						
Membre A3						

Le deuxième modèle – nous le répétons, utilisé de préférence en association avec le premier modèle – consiste en un suivi qualitatif des réfugiés réinstallés concernés accordant de la place à leur

évaluation personnelle de leur trajet et de leurs conditions de vie actuelles et leur demandant également d'évaluer l'assistance qu'ils ont reçue tout au long du trajet et qu'ils reçoivent encore actuellement. Un tel suivi qualitatif ne peut être réalisé qu'au moyen d'entretiens avec les réfugiés réinstallés (ou une partie d'entre eux). On peut choisir de suivre, dans ce volet quantitatif, soit les chefs de famille (comme cela a été fait dans la présente étude) soit plusieurs familles complètes choisies de manière aléatoire. Une troisième possibilité consiste à suivre certains sous-groupes – sur la base ou non des données quantitatives.

Ce suivi qualitatif est réalisé de préférence de manière longitudinale, ce qui signifie que les réfugiés sont interrogés pour la première fois le plus tôt possible dans leur trajet (et même, de préférence, avant leur départ pour la Belgique), puis à intervalles réguliers (voir figure 1). Un tel suivi longitudinal permet de cartographier de manière très précise les différents besoins rencontrés par les personnes au long du trajet de migration ainsi que le rôle que peut jouer l'assistance à cet égard. Le fait de commencer ce suivi tôt dans le trajet permet également de pallier les inconvénients du regard rétrospectif sur l'ensemble du trajet (recall bias, opportunité sociale…).

FIGURE 1 : Représentation schématique des rencontres lors du suivi qualitatif



Comme cela a été le cas dans la présente étude, les entretiens doivent avoir lieu dans une langue accessible ou facilitée (grâce à un interprète par exemple), tant pour la personne interrogée que pour l'intervieweur, et il convient bien entendu de veiller aux aspects éthiques de l'enquête (consentement informé, possibilités d'orientation…).

Sur le plan du contenu, ces entretiens doivent surtout se concentrer sur la façon dont les réfugiés réinstallés ont vécu leurs conditions de vie, ce qui a été perçu comme éléments positifs et quels points négatifs, obstacles et besoins ont été ressentis. Il convient notamment d'accorder une attention particulière à la façon dont le soutien proposé a été vécu. Le fil conducteur des entretiens qui a été utilisé dans le cadre de la présente recherche peut s'avérer utile.

Ce suivi longitudinal et l'analyse des données recueillies doivent être réalisés par un institut de recherche indépendant afin d'éviter autant que possible une éventuelle distorsion des données, tant lors de la phase de collecte (opportunité sociale, blind spots…) que lors de l'analyse (interprétation des résultats, accents particuliers…).

Il est préférable d'associer les données quantitatives et qualitatives, de manière à approfondir dans la partie qualitative les tendances relevées dans les données quantitatives et à mettre en lumière certains groupes cibles (par exemple les personnes souffrant de problèmes de santé, les réfugiés réinstallés âgés…) dans le volet qualitatif.

RÉFÉRENCES

Bevelander, P., Hagström, M., & Rönnqvist, S. (2009). *Resettled and Included? The employment integration of resettled refugees in Sweden.* Malmö: Malmö University.

Caestecker, F. (1992). *Vluchtelingenbeleid in de naoorlogse periode.* Brussel: VUBpress.

Caestecker, F. (1995). De opvang in 1956-1957 van Hongaarse vluchtelingen in België, een katalysator voor een liberaler vluchtelingenbeleid? *Bijdragen van het Navorsings- en Studiecentrum voor de Geschiedenis van de Tweede Wereldoorlog*, *Special number*, 89-103.

Caestecker, F. (1998). Holocaust Survivors in Belgium 1944-49. Belgian Refugee Policy and the Tragedy of the Endlösung. *Tel Aviver Jahrbuch für Deutsche Geschichte*, *XXVII*, 353-381.

Caestecker, F. (2000). *Alien Policy in Belgium, 1840-1940. The Creation of Guest workers, Refugees and Illegal Aliens.* Oxford: Berghahn.

Caestecker, F. & Luyckx, L. (2015). Inclusion, exclusion and autonomy of Displaced Persons in the Dutch and Belgian political economies, 1944-1952. In: C. Defrance, J. Denis & J. Maspero (ed.), *Personnes déplacées et guerre froide en Allemagne occupée*. Brussel: Peter Lang, pp.177-196

CGVS (2010). *Pilootproject hervestiging. Tussentijdse evaluatie CGVS.* Brussel: CGVS.

CGVS (2011). Jaarverslag 2011. CGVS (2015). *Resettlement naar België in 2015 presentatie op Stakeholders meeting hervestiging.* Brussel, 23.6.2015.

Cieters, Y. (2002). *Chileens ballingen in België, 1973-1980. een studie van hun migratieproces, opvang en integratie.* Brussel: VUBPress.

Citizenship and Immigration Canada (2011). *Evaluation of Government Assisted Refugees (GAR) and Resettlement Assistance Program (RAP).* Toronto: Citizenship and Immigration Canada – Evaluation Division.

Courtland Robinson, W. (1998). *Terms of Refuge. The Indochinese Exodus and the International Response.* London: Zed Books.

Cramb Maggie & Jo Hudek (2005). *An evaluation of the Gateway Protection Programme.* London: Home Office.

Ekhom, E., Magennis S., & Salmelin L. (eds.) (2005). *Shaping Our Future. A Practical Guide to the Selection, Reception and Integration of Resettled Refugees*. Helsinki

Evans, O. & Murray R. (2009). *The Gateway Protection Programme: An Evaluation.* London: Home Office.

Fedasil (2010). Projet pilote de reinstallation de réfugiés irakiens, note d'évaluation à mi-parcours, 83p.

France Terre d'Asile (2011). *Le Réinstallation Des Réfugies: Bonnes Pratiques et Propositions pour favoriser l'Intégration*. FTDA.

Guiaux M., Uiters, A.H., Wubs, H., Beenakkers, E.M.Th. (2008). *Uitgenodigde vluchtelingen. Beleid en de maatschappelijke positie in nationaal en internationaal perspectief.* Den Haag: Boom Juridische uitgevers.

Platts-Fowler, D. & Robinson, D. (2011). *An evaluation of the Gateway Protection Programme.* London: Home Office.

Robinson, D., Walshaw, A., Uwimana, M., Bahati, B., Reeve, K., & Bashir, N. (2011). *Evaluation of the Trans-national Resettlement Project: UK and Ireland*. Sheffield Hallam University - Centre for the Regional Economic and Social Research.

Vluchtelingenwerk (2011) Evaluatie pilootproject resettlement, 12 p. (intern document).

ANNEXES

Annexe 1 : Aperçu des organisations et des acteurs interrogés *(par ordre alphabétique)*

- Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides : monsieur Ewout Adriaens et monsieur Christophe Jansen
- Caritas International : madame Anne Dussart, madame Sofie De Mot et madame Elisabeth Verniers
- Convivial : monsieur Lionel Defraigne et monsieur Davide Grosso
- Fedasil : madame Melanie Hostaux et madame Vinciane Masurelle
- Centre social protestant : monsieur Mohamed Benguin et madame Tetty Rooze
- Service Social de Solidarité Socialiste : monsieur Brahim Benhaddou et mesdames Ina Quintyn & Barbele Vandermeersch
- Vluchtelingenwerk Vlaanderen : mesdames Kathelijne Houben et Claudia Bonamini.

Annexe 2 : Modèle pour l'entretien avec les organisations

1. Historique du programme d'accompagnement à la réinstallation (aperçu historique)

2. Quels réfugiés sont accompagnés ? (programmes, nationalités, nombres…)

3. Nature de l'accompagnement (fréquence des contacts, quelle sorte d'assistance (dans quels domaines de la vie) ? Qui a effectué l'accompagnement ? (nombre d'accompagnateurs, profil, assistance de la part de l'organisation…)

4. Forces de l'accompagnement, valeur ajoutée, impact (réussites ?)

5. Obstacles à l'accompagnement, problèmes, défauts – en interne, en externe (collaboration, financement…)

6. Clôture de l'accompagnement (comment, réorientation, contacts ultérieurs…)

7. Collaboration avec d'autres organisations ; transferts

8. Financement du programme (nature, montant suffisant…)

9. Avenir du programme – qu'est-ce qui peut être abordé différemment, importance du programme dans l'offre de l'organisation…

10. Perspectives des accompagnateurs impliqués concernant les réfugiés accompagnés

Annexe 3 : Fil conducteur de l'entretien avec les réfugiés réinstallés

1. **Description de la vie dans le pays d'origine** (travail, niveau de vie)
    - Fuite du pays d'origine ; séjour dans d'autres pays (parents/amis ayant fui avec vous et/ou qui y vivaient ; comment maintenez-vous les contacts avec les membres de votre famille dans le pays d'origine et d'autres parents dans d'autres pays ? ; réseau social en exil)
    - Comment êtes-vous entré(e) en contact avec la mission de sélection belge ?
    - Expérience avec la mission de sélection belge et la sélection définitive

2. **Préparation à la venue en Belgique**
    - Quelle image aviez-vous de la Belgique avant de partir pour la Belgique ? Saviez-vous déjà quelque chose de la Belgique ?
    - La Belgique est-elle comme vous vous l'imaginiez ?
    - Auriez-vous préféré vous rendre dans un autre pays et pourquoi ?
    - Les informations que vous avez reçues sur la Belgique et notre société étaient-elles utiles ?
    - Ont-elles été transmises de manière individuelle ou collective ?
    - Auriez-vous aimé obtenir des informations complémentaires ?
    - Saviez-vous ce qu'était la réinstallation et pensiez-vous que vous seriez réinstallé(e) en Belgique ? Sur le plan du travail, des études, du logement ?

3. **Voyage et accueil**
    - Comment s'est passé le voyage ?
    - Comment était l'accueil à l'aéroport ?
    - Qui était présent à l'aéroport pour vous accueillir à votre arrivée ?
    - Quelles informations avez-vous obtenues alors ?
    - Vous a-t-on informé(e) de ce qui vous attendrait au cours des jours suivants ?

4. **Séjour dans le centre d'accueil**
    - D'une manière générale, comment avez-vous trouvé le séjour dans le centre ?
    - Avez-vous pu vous reposer un peu dans ce centre d'accueil ? N'y avait-il pas trop de monde ?
    - N'auriez-vous pas préféré immédiatement vivre seul(e) ?
    - Qu'avez-vous pensé du fait qu'en plus de votre groupe qui venait de (…), d'autres personnes vivaient également dans le centre ?
    - Qu'avez-vous pensé de l'accompagnement dans le centre ? (cours de langue néerlandais/français ; cours d'orientation sociale)
    - Avez-vous éprouvé certaines difficultés que vous ne pouviez exposer à personne ?
    - Y avait-il une personne dans le centre (psychologue ?) qui pouvait/voulait vous écouter ? Avez-vous parlé avec lui/elle ?
    - Ce que vous avez appris dans le centre était-il suffisant ou aviez-vous besoin d'autres choses pour pouvoir faire vos premiers pas ?
    - Si vous pouviez donner un conseil à un groupe à l'avenir, diriez-vous qu'il est bien de séjourner d'abord dans un centre avant le logement individuel ou pensez-vous qu'il vaut mieux emménager immédiatement dans un logement individuel ?
    - Quand avez-vous rencontré pour la première fois votre accompagnatrice au sein de l'ONG ? Vous souvenez-vous encore de cette rencontre ?

5. **Logement individuel**
    - Qu'avez-vous pensé de la recherche d'une maison, comment cela s'est-il passé ?
    - Avez-vous été accompagné(e) ?
    - Vouliez-vous habiter dans cette ville, où auriez-vous aimé vivre ?

    - Que pensez-vous maintenant de ce logement ? Est-ce que vous vivez toujours dans ce logement ? Combien de temps a-t-il fallu avant que vous vous sentiez chez vous dans ce logement ?
    - Est-ce que d'autres réfugiés habitent ici dans le quartier ?
    - Comment avez-vous aménagé votre logement ? Avez-vous tout acheté pour l'aménager ?

6. **Orientation**
    - Comment s'est passée l'orientation vers le CPAS ? Comment s'est passé le contact ?
    - Comment s'est passée l'orientation vers l'école ? Comment s'est passé le contact ?
    - Comment s'est passée l'orientation vers la mutualité ? Comment s'est passé le contact ?
    - Avez-vous suivi des cours d'intégration civique ? Était-ce la même chose que dans le centre ?
    - Connaissances linguistiques ?
    - Avez-vous trouvé du travail ? Comment ?
    - Comment envisagez-vous votre avenir dans les prochaines années ? Votre intégration s'est-elle passée mieux ou moins bien que vous ne l'aviez prévu ?

7. **Êtes-vous satisfait(e) de l'accompagnement effectué par l'assistant social de l'ONG ?**
    - Pensez-vous que cela peut fonctionner avec seulement le CPAS et le bureau d'accueil, ou cet accompagnement supplémentaire est-il utile ?
    - Pendant combien de temps l'accompagnement serait utile ? Aurait-il pu durer moins longtemps ou aurait-il mieux valu qu'il dure un peu plus longtemps ?

8. **Contacts avec la famille en Belgique ou en Europe**
    - *Avez-vous encore des contacts avec votre famille ou vos connaissances/amis d'avant ici, en Belgique ou en Europe* ? **Dans votre pays d'origine ? Dans d'autres pays de transit ? (à rattacher au récit de la partie 1 sur le pays d'origine et la quête de refuge)**
    - *Est-ce que cela aide d'avoir des membres de votre famille ou des connaissances/amis d'avant à proximité* ?
    - *Vous êtes-vous fait des amis en Belgique* ?
    - Avez-vous gardé des contacts avec les autres réfugiés réinstallés ? Auriez-vous aimé avoir plus de contacts ? Pourquoi ou pourquoi pas ?

9. **Personnes de soutien ?**
    - Si vous avez un problème ou une question, vers qui pouvez-vous vous tourner ?

10. **Temps libre**
    - Que faites-vous pendant votre temps libre ?

11. **Conclusion**
    - Regrettez-vous votre décision de venir en Belgique ?
    - Si vous étiez seul(e) à décider, viendriez-vous à nouveau en Belgique ou choisiriez-vous une autre option ?
    - Nostalgie de la vie dans le pays d'origine ?
    - Avez-vous d'autres remarques pour d'autres projets à venir destinés à d'autres personnes ?

Annexe 4 : Le comité de suivi

Ewout Adriaens	CGRA/CGVS
Frank Caestecker	Université de Gand
Helene De Clerck	Fedasil
Koen Dewulf	Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme / Myria
Lionel Defraigne	Convival
Ilse Derluyn	Université de Gand
Anne Dussart	Caritas International
Kathelijne Houben	Vluchtelingenwerk
Vinciane Masurelle	Fedasil
Tetty Rooze	AMO Anvers, Vluchtelingenwerk
Wout Van Doren	HCR
Nathalie Vanparys	Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme / Myria

Annexe 5 : Liste des tableaux

Tableau 1 : Réfugiés irakiens réinstallés et échantillon, 2009-2015 (ménages)

Tableau 2 : Réfugiés irakiens réinstallés et échantillon, 2009-2015 (personnes)

Tableau 3: Réfugiés réinstallés à partir de la Libye et échantillon, 2011-2015 (ménages)

Tableau 4 : Réfugiés réinstallés à partir de la Libye et échantillon, 2011-2015 (personnes)

Tableau 5 : La sélection des candidats irakiens proposés pour la réinstallation

Tableau 6 : Échantillon des réfugiés irakiens réinstallés, 2009-2015

Tableau 7 : Échantillon des réfugiés réinstallés à partir de la Libye, 2011-2015

Tableau 8 : Situation dans le domaine de l'emploi échantillon de 14 chefs de famille irakiens réinstallés, 2009-2015

Tableau 9 : Situation dans le domaine de l'emploi échantillon de 11 adultes réinstallés provenant de Libye, 2011-2015

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS 2

LISTE DES ABRÉVIATIONS 3

RÉSUMÉ 4

SUMMARY 13

PARTIE 1 : CONTEXTE, PROBLÉMATIQUE ET MÉTHODE 21

CHAPITRE 1 : APERÇU HISTORIQUE DE LA RÉINSTALLATION 22

CHAPITRE 2 : COURTE ANALYSE DE LA LITTÉRATURE SPÉCIALISÉE 24

CHAPITRE 3 : PROBLÉMATIQUE, OBJECTIFS ET MÉTHODE 26

3.1 Problématique et objectifs 26

3.2 Méthodologie 27
3.2.1 Entretiens avec les acteurs concernés et participation aux réunions des parties prenantes 27
3.2.2 Entretiens avec les réfugiés réinstallés 28
3.2.3 Le comité de suivi 31
3.2.4 Limites de l'étude 32

PARTIE 2 : RÉSULTATS 33

CHAPITRE 4 : ORGANISATION DU PROGRAMME ET DES ACTEURS IMPLIQUÉS EN BELGIQUE 34

4.1 Données chiffrées et profil 34

4.2 Sélection des réfugiés et préparation au départ vers la Belgique 34

4.3 Le trajet d'accueil des réfugiés réinstallés en Belgique 35

4.4 Réalisation concrète de l'assistance des ONG impliquées 37

CHAPITRE 5 : LA PERCEPTION DU PROCESSUS DE RÉINSTALLATION 39

5.1 Avant le départ pour la Belgique 39
5.1.1 La sélection des réfugiés 39
5.1.2 L'orientation culturelle 42
5.1.3 Les espoirs des réfugiés concernant la Belgique 44

5.2 Le voyage vers la Belgique et le premier accueil 45

5.3 L'accueil dans une structure d'accueil communautaire 46

5.3.1 L'infrastructure 46
5.3.2 L'accompagnement et l'offre d'intégration pendant le séjour dans le centre d'accueil 48
5.3.3 La recherche d'un logement 49

5.4 Vie autonome : première année 51
5.4.1 Le logement 51
5.4.2 L'accompagnement par les ONG (le CPAS) 52
5.4.3 Autre accompagnement et assistance 53
5.4.4 L'enseignement des enfants 55
5.4.5 Le regroupement familial 56

5.5 Les conditions de vie actuelles 58
5.5.1 Le logement 58
5.5.2 La langue 62
5.5.3 La formation des réfugiés adultes 63
5.5.4 Le travail 63
5.5.5 La situation financière 66
5.5.6 L'enseignement des mineurs 66
5.5.7. Les soins médicaux 67
5.5.8. Le réseau social 68
5.5.9 L'acquisition de la nationalité 69
5.5.10 Le bien-être psychique et physique 70
5.5.11 Évaluation de l'accompagnement actuel 71

5.6 Évaluation générale du processus de réinstallation 72

PARTIE 3 : CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS 74

CHAPITRE 6 : CONCLUSIONS 75

CHAPITRE 7 : RECOMMANDATIONS 79

RÉFÉRENCES 85

ANNEXES 86

Annexe 1 : Aperçu des organisations et des acteurs interrogés *(par ordre alphabétique)* 86

Annexe 2 : Modèle pour l'entretien avec les organisations 87

Annexe 3 : Fil conducteur de l'entretien avec les réfugiés réinstallés 88

Annexe 4 : Le comité de suivi 90

Annexe 5 : Liste des tableaux 91

TABLE DES MATIÈRES 92