

Bien-être et vie quotidienne au sein de l'accueil collectif

Direction Appui à la Politique
Service Etude et Politique

Décembre 2022

**Bien-être et vie quotidienne au sein de l'accueil collectif :
un équilibre fragile entre vulnérabilité et résilience**

Structuration, méthodologie et résultats

Remerciements

Ce rapport est le résultat d'une recherche menée auprès de résidents de quatre centres d'accueil de Fedasil. Le Service Etude & Politique tient à remercier ces centres pour leur accueil et leur disponibilité à recevoir et à aider les chercheurs. Les plus grands remerciements vont à tous les résidents qui ont pris le temps de partager leurs expériences sur le séjour au sein des centres d'accueil, de manière nuancée et respectueuse.

Résumé

En tant qu'organisme d'intérêt public, Fedasil a la mission légale d'offrir à chaque demandeur d'asile un accueil lui permettant de mener une vie conforme à la dignité humaine. Afin de mener à bien cette mission, une politique d'accueil solidement fondée nécessite des connaissances approfondies des besoins des bénéficiaires de l'accueil et de leurs expériences de vie quotidiennes dans les structures d'accueil. Dans ce cadre, une étude innovante sur le bien-être des demandeurs de protection dans l'accueil a été initiée par le service Étude et Politique de la Direction Appui à la politique. Le présent rapport aborde la structuration ainsi que la méthodologie de cette étude. Les résultats de l'étude sont étayés sur base d'entretiens avec des demandeurs de protection qui séjournent dans une structure d'accueil collective. Un deuxième rapport approfondira le bien-être des demandeurs de protection hébergés dans une structure d'accueil individuelle.

L'objectif de l'étude consiste à mieux comprendre le bien-être des demandeurs de protection dans l'accueil. Le bien-être renvoie à la manière dont les demandeurs de protection se « sentent » et « vivent » au sein des structures d'accueil. Autrement dit, la manière dont ils perçoivent leur propre vécu quotidien dans l'accueil. Cette expérience est à la fois complexe et multidimensionnelle. Afin de mieux saisir la notion de « bien-être », les travaux de Martha Nussbaum ont permis de faire une distinction entre dix différents aspects du bien-être, repris dans cette étude : (1) la sécurité, (2) la santé, (3) l'intégrité, (4) le sens, (5) le réconfort, (6) l'autonomie, (7) l'appartenance, (8) la détente, (9) la participation et (10) la nature. Le bien-être n'est pas seulement complexe, il est également dynamique et changeant. La manière dont un résident se sent et vit son quotidien peut effectivement évoluer tout au long du trajet d'accueil, et les résidents peuvent eux-mêmes influencer leur bien-être en modifiant leur comportement. C'est la raison pour laquelle l'étude examine également les schémas comportementaux que les résidents développent pour influencer leur bien-être. À cet égard, une distinction a été faite entre quatre schémas comportementaux différents, à savoir (1) l'acceptation, (2) l'adaptation, (3) le retrait et (4) l'opposition.

A travers cette étude, Fedasil cherche aussi à mieux comprendre les facteurs susceptibles d'impacter le bien-être des résidents. En effet, les auteurs dans la littérature scientifique ne s'accordent pas sur le sujet. Certains chercheurs mettent en évidence le rôle d'une série de facteurs institutionnels des conditions d'accueil pour comprendre le bien-être, en particulier le type de structure d'accueil, son emplacement et les services qui sont proposés aux résidents. D'autres sont plutôt d'avis que ce sont d'abord les facteurs individuels des demandeurs de protection qui déterminent la manière dont ils vivent l'accueil. Des différences entre résidents au niveau des facteurs personnels (tels que le type de ménage, le genre, l'âge), des facteurs spécifiques de contexte (comme le parcours d'exil, la durée de l'accueil, la possibilité d'être reconnu à l'issue de la procédure d'asile) ou le réseau social de la personne sont alors mis en avant pour expliquer les différences en matière de bien-être entre les résidents. Sur base d'un aperçu de la littérature scientifique, le rapport présente un schéma heuristique distinguant les différents facteurs institutionnels et individuels. Étant donné que la recherche n'est jusqu'à présent pas concluante, les deux tendances présentes dans la littérature scientifique ont été prises en considération dans l'élaboration de la présente étude.

De nature qualitative, l'étude est basée sur 106 entretiens approfondis avec des résidents adultes et est appuyée par des observations ethnographiques. Dans la conception de l'étude, la sélection des personnes interviewées a volontairement fait l'objet d'une très grande diversité sur le plan des facteurs tant individuels qu'institutionnels pouvant exercer un impact sur le bien-être. Le présent rapport se limite aux structures d'accueil collectives, mais celles-ci présentent des différences en termes de capacité d'accueil et d'emplacement. Deux centres d'accueil ayant une capacité d'accueil similaire (de taille moyenne) ont été sélectionnés, l'un proche de nombreux services environnants, l'autre éloigné. Deux autres centres ont aussi été sélectionnés, tous les deux proches de ces services, mais dont la capacité d'accueil est petite pour l'un et, au contraire, grande pour l'autre. Au niveau des facteurs individuels, une certaine diversité a été recherchée en termes de type de ménage, d'âge, de situation médicale, de durée dans l'accueil, de nationalité et de réseau social. En outre, des profils de résidents spécifiques ont été activement recherchés, à savoir des résidents considérés comme vulnérables par la loi accueil, comme des parents isolés ou encore des personnes âgées.

Pour l'analyse de la grande majorité des données, les entretiens avec les résidents ont été retranscrits et les observations consignées par écrit. Ensuite, un encodage des données a été réalisé à l'aide du logiciel NVivo. À cette fin, une structure a priori du « livre de codes » a été utilisée, basée sur les dix dimensions du bien-

être, les quatre schémas comportementaux et les facteurs institutionnels et individuels. Le rapport reprend cette structure du « livre de codes » et propose un compte-rendu où les résidents décrivent, avec leurs propres mots, la manière dont ils se sentent et vivent leur quotidien dans l'accueil. Les témoignages des résidents présentent beaucoup de nuances. Aborder le bien-être fait apparaître une diversité remarquable, tant entre les personnes que dans les différentes dimensions. Néanmoins, il est permis de soutenir que les résidents présentent généralement leur bien-être de manière plutôt négative. L'unique dimension du bien-être qui est presque unanimement positive est celle de la sécurité. À titre d'illustration, pour chacune des dimensions du bien-être, quelques idées-clés sont expliquées dans les points suivants. Ces idées-clés sont basées sur la manière dont les résidents vivent eux-mêmes leur situation.

1. **Sécurité** : les résidents dans les centres d'accueil collectifs ne craignent pas pour leur propre vie ou celle de leur famille. Ils se sentent en sécurité parce que des règles claires s'appliquent dans les centres, comme le contrôle des personnes autorisées à entrer dans le centre et la présence permanente de membres du personnel.
2. **Santé** : les résidents apprécient la présence du service médical dans le centre d'accueil, malgré parfois les difficultés d'accessibilité qu'ils peuvent rencontrer. Les possibilités de bénéficier d'un accompagnement psychologique ne sont pas toujours claires pour eux. Les conditions sanitaires qu'ils trouvent être malsaines, la crainte d'être contaminé par d'autres résidents et l'alimentation qu'ils considèrent être inadaptée et mauvaise pour la santé constituent une préoccupation majeure.
3. **Intégrité** : les résidents ont le sentiment de perdre leur intimité dans les centres d'accueil collectifs, aussi bien dans leur propre chambre que dans les espaces communs. Il règne une certaine crainte d'intimidation publique, en particulier en raison de l'identité de genre et de l'orientation sexuelle.
4. **Sens** : les résidents perçoivent leur quotidien comme répétitif et sans perspective. L'attente est ennuyeuse car les résidents ne savent pas combien de temps ils vont devoir rester dans le centre d'accueil. Ils rompent la monotonie en tentant d'insuffler un semblant de sens au quotidien, par exemple prendre soin des enfants, pratiquer sa religion, travailler ou suivre des cours (notamment de langue).
5. **Réconfort** : les contacts qu'ont les résidents sont surtout superficiels et marqués par une certaine distance entre eux. Les véritables amitiés et les liens étroits restent plutôt exceptionnels. Les relations familiales normales sont mises à l'épreuve dans les structures d'accueil collectives, par exemple à cause d'une certaine jalousie que peuvent éprouver certains et la crainte de l'influence négative des autres.
6. **Autonomie** : les résidents rencontrent une barrière linguistique qui les rend dépendants des personnes capables de traduire pour eux. Comme les résidents dans les structures d'accueil possèdent très peu de biens personnels, il est difficile d'un point de vue pratique de faire des projets. Elles doivent par conséquent vivre au jour le jour. Les résidents ont une grande volonté de gagner de l'argent, mais à cause de nombreux obstacles, ils se sentent contraints de se satisfaire des travaux communautaires qu'ils effectuent contre une faible compensation financière.
7. **Appartenance** : les résidents indiquent ne pas se sentir chez eux dans le centre d'accueil parce qu'il leur est difficilement possible de vivre leur propre culture. Ceci s'exprime notamment par la préparation et la consommation des repas. Et ceux qui souhaitent vivre leur religion en dehors du centre d'accueil sont confrontés à des obstacles d'ordre pratique, comme le manque de mobilité.
8. **Détente** : pouvoir se détendre en faisant du sport, en lisant, en surfant sur internet ou en passant du temps en compagnie des autres fait du bien aux résidents. Les équipements du centre d'accueil et les activités organisées au sein du centre restent toutefois limités et perçus comme insuffisamment variés. Par ailleurs, pour participer à des activités en dehors du centre d'accueil, il faut surmonter plusieurs difficultés, en particulier d'ordre linguistique et financier.
9. **Participation** : les résidents disent manquer de moments structurels où leur avis et leur collaboration sont sollicités. Ils ont alors le sentiment de ne pas être impliqués dans les décisions essentielles relatives à la gestion du centre d'accueil, décisions qui peuvent pourtant avoir un impact important sur leur vie quotidienne.

- 10. Nature :** les résidents ont un sentiment mitigé par rapport au cadre naturel dans lequel se trouvent les centres. Le calme qui en découle peut être perçu comme oppressant pour certains, et évoquer des souvenirs du parcours d'exil. Certains centres d'accueil accordent peu d'attention à la nature, ce qui fait que les résidents vont d'eux-mêmes se consacrer au jardinage par exemple.

Il est marquant de constater que la majorité des personnes interrogées acceptent leur « mal-être ». Elles se résignent à leur situation parce que, selon leurs propres propos, elles n'ont pas d'autre choix, se sentent redevables, ont honte d'émettre des critiques, relativisent la situation en comparaison avec leur pays d'origine et leur parcours d'exil, parce qu'elles vont trouver leur situation ordinaire ou espérer que l'accueil ne sera qu'une phase provisoire. Les personnes qui n'acceptent pas la situation se montrent habituellement en retrait. Elles évitent par exemple certaines parties du centre, refoulent leurs pensées négatives ou sont à la recherche de distractions afin de ne plus devoir penser à leur situation dans l'accueil. Seule une petite minorité des résidents essaient d'adapter leur comportement ou se montrent au contraire « réfractaires ». S'adapter peut signifier que les personnes accueillies vont entreprendre des efforts pour améliorer leur bien-être, qu'elles vont tirer profit des équipements à leur disposition ou encore s'organiser collectivement. Dans de rares cas, certains résidents font preuve en revanche d'opposition et se révoltent contre le système d'accueil ou commencent à développer un comportement autodestructeur.

Si une certaine attitude amène une amélioration du bien-être, nous pouvons alors parler de « résilience ». L'impossibilité d'être en mesure de protéger son bien-être porte quant à elle le nom de « vulnérabilité ». De ce point de vue, chaque type de comportement peut être considéré comme « résilient » ou « vulnérable ». Il n'y a toutefois pas de corrélation directe entre le type de comportement adopté par un demandeur de protection et l'évolution positive ou négative de son bien-être. Décrire certains comportements comme intrinsèquement résilients ou vulnérables serait donc une erreur. Un résident qui se retire de la vie sociale va probablement se sentir moins en sécurité par exemple, mais il pourra toutefois compenser ce manque en se consacrant à des activités de détente ou en cherchant à acquérir davantage de contrôle sur sa vie quotidienne. Son bien-être va donc s'améliorer. Pour autant, ce même retrait de la vie sociale peut aussi conduire à l'isolement, à l'apparition de troubles psychiques, à un manque de sentiment d'appartenance, et donc à une régression du bien-être.

La majorité des comportements des résidents révèle toutefois clairement une tentative d'appropriation, et non pas une forme de passivité. La présente étude conclut que tous les résidents cherchent à leur manière une façon de protéger leur bien-être, et pas uniquement les personnes dites « vulnérables ». L'étude met en avant la notion de « fragilité » pour nommer la difficulté à trouver un équilibre où les résidents, à travers leur attitude, tentent de changer leur bien-être positivement, et pas négativement. Pour certains résidents, il est toutefois plus difficile de maintenir un équilibre que pour d'autres. Afin de comprendre le « degré de difficulté » de cet exercice d'équilibre, cette étude suggère d'observer l'interaction entre les facteurs institutionnels et individuels mis en évidence dans la littérature.

Le constat que tous les résidents, malgré leurs différences, évaluent plus ou moins négativement leur bien-être montre que les structures d'accueil collectives offrent un environnement d'accueil complexe. Le deuxième rapport de l'étude, dans lequel les résidents de l'accueil individuel s'expriment, examinera si le bien-être y est meilleur. Nous pouvons nous attendre à ce que certaines dimensions du bien-être, en particulier celles de la santé, de l'intégrité, de l'autonomie et de la participation, soient évaluées plus positivement par les résidents des structures d'accueil individuelles. En ce qui concerne les autres dimensions institutionnelles, l'étude conclut que :

- La **capacité d'accueil** d'un centre n'a pas d'influence univoque sur le vécu des demandeurs de protection. Les résidents estiment plutôt que c'est la densité de personnes par rapport à l'architecture du centre qui compte, plus que leur nombre absolu. Un centre où les résidents vivent en plus grande concentration peut accroître l'impression d'implication mutuelle, mais a du reste peu de conséquences concrètes pour le bien-être.
- L'**emplacement** objectif du centre n'a pas non plus de corrélation univoque avec le bien-être. Plutôt que la distance, ce sont surtout les possibilités de mobilité qui représentent un facteur déterminant. Les centres plus isolés, mais bien desservis par les transports en commun ont une meilleure accessibilité pour certains résidents que les centres plus proches, mais où les déplacements doivent par exemple se faire à pied. C'est surtout par rapport au sens, à l'autonomie et à l'appartenance que la mobilité joue un rôle majeur.

- Les **services** offerts par les collaborateurs des centres d'accueil se déroulent de manière respectueuse et qualitative, mais se heurtent toutefois à toutes sortes de limites. Le manque de personnel et la sursollicitation peuvent conduire à des relations superficielles avec les résidents et limitées à des aspects pratiques, au lieu de développer des liens de confiance. Ceci a surtout un impact sur le sens, l'appartenance et l'autonomie des résidents.

La facilité ou la difficulté avec laquelle une personne peut composer avec les conditions institutionnelles est déterminée par des facteurs individuels. L'étude montre clairement qu'il y a davantage de différences que de ressemblances entre les résidents. Le bénéficiaire de l'accueil est une catégorie artificielle à laquelle ne correspond aucun profil clair. Les résidents varient en âge, en genre, en nationalité, etc. Certains sont accueillis déjà depuis des années, tandis que d'autres viennent à peine d'arriver, certains résidents ont un vaste réseau social tandis que d'autres ne connaissent personne en Belgique ou dans le centre. Les différences entre les résidents peuvent être décrites au niveau individuel par le terme de « super diversité », ce qui signifie que, même entre les personnes qui partagent certaines caractéristiques, d'importantes différences persistent. Les résidents ne peuvent donc pas être réduits à une seule de leurs caractéristiques. Chaque personne est une combinaison complexe et unique de différentes caractéristiques, et si nous observons ces caractéristiques séparément, il en ressort certains mécanismes qui influencent le bien-être.

- Les **caractéristiques et les besoins personnels** des résidents sont ceux qui influencent le plus leur bien-être. Un facteur majeur est l'âge des résidents : la majorité d'entre eux se trouvent dans une phase active de leur existence où ils veulent construire leur vie, ce que le contexte d'un centre d'accueil collectif complique. Physiquement, de nombreux résidents sont en bonne santé, mais pour ceux qui ont besoin d'une aide médicale importante, leur bien-être est soumis à une pression supplémentaire. Des différences sont également constatées au niveau du genre et de l'orientation sexuelle, surtout en termes d'intégrité. La viabilité financière des résidents est jusqu'à présent un facteur sous-estimé. Certains résidents ont accès à des ressources individuelles (limitées), avec lesquelles ils peuvent un peu améliorer l'impact de la vie en collectivité, en achetant par exemple leur propre nourriture ou en se payant des loisirs.
- Chaque résident rencontre des **risques et des opportunités liés au contexte**. Un important facteur est la durée de séjour dans les structures d'accueil, qui varie fortement entre les résidents. La pression sur le bien-être augmente proportionnellement à la durée du séjour dans l'accueil. Les résidents soulignent que le manque de clarté par rapport à la durée de l'accueil est peut-être plus important encore que la durée elle-même. Certains droits, comme le droit à l'emploi ou l'accès à l'apprentissage des langues, sont liés à l'état de la procédure d'asile et à la durée de séjour en Belgique. Cette conditionnalité, couplée à la précarité, est vécue négativement par les résidents. Ils s'interrogent sur les transferts entre les structures d'accueil, surtout pour certains groupes de nationalité qui pouvaient auparavant bénéficier d'un accueil individuel. Ceci est perçu comme de la discrimination et influence négativement le bien-être.
- Le **réseau social** autour d'une personne peut jouer un important rôle de médiation. La présence de membres de la famille est le facteur ayant l'impact le plus fort sur le bien-être parce que les résidents en famille trouvent un soutien mutuel en s'entraïdant entre eux, même si le fait d'être hébergé dans une structure d'accueil exerce en soi une pression sur les relations intrafamiliales, avec pour conséquence que les rôles de partenaire, de parent et d'enfant changent. Par ailleurs, le cadre d'un centre d'accueil collectif et la cohabitation nécessaire ne sont pas un terrain propice à des amitiés proches. Les contacts entre résidents sont de nature plutôt superficielle et, par conséquent, n'ont qu'une plus-value instrumentale et émotionnelle limitée. Les contacts avec les personnes en dehors du centre d'accueil peuvent aussi être très précieux, mais ils sont rarement possibles sans l'aide du personnel du centre ou d'organisations externes.

Durant l'analyse des entretiens réalisés, deux tendances claires se sont démarquées dans la diversité des résidents. Une première est liée **au type de ménage**. Les centres collectifs offrent un accueil aussi bien aux personnes isolées qu'aux familles avec enfants. On retrouve également des couples sans enfants, mais ils constituent une minorité. Or l'étude montre qu'il existe une différence systématique entre le bien-être des personnes isolées et le bien-être des parents avec enfants. Bien que des différences existent entre les personnes isolées ou entre les familles, le type de ménage entraîne des similarités structurelles.

- Dans les **familles**, prendre soin des autres occupe une place centrale dans la vie quotidienne. Les enfants donnent un sens et une orientation à la vie, mais ils exigent en même temps beaucoup d'attention. La vie des familles est structurée par le rythme scolaire et le rythme de l'éducation. Dans un contexte collectif, les parents ont le sentiment de ne pas totalement pouvoir exercer leur rôle de parent, par exemple parce qu'ils manquent d'indépendance. L'infrastructure de certaines structures collectives, comme les sanitaires, n'est pas suffisamment aménagée pour les enfants, ce qui préoccupe les parents.
- Dans le cas **des personnes isolées**, la vie quotidienne est beaucoup moins structurée et organisée, ce qui entraîne un manque de sens plus important. Les personnes isolées n'ont pas de rôle clair parce qu'elles font incomplètement partie de la société et qu'elles n'ont pas d'obligations familiales en Belgique. La menace de la solitude et de l'isolement pèse beaucoup plus sur elles car leur sentiment de réconfort et de sécurité émotionnelle se fragilise en l'absence de leur famille ou d'amis proches.

La question qui se pose est de savoir comment offrir un accueil adapté aux deux types de ménage dans le contexte d'un centre d'accueil collectif, sans pour autant perdre de vue la diversité interne aux deux groupes. L'étude montre que la différence entre les deux types de famille n'est pas une question de vulnérabilité ou de résilience. Il existe des familles tant vulnérables que résilientes, tout comme il existe des personnes isolées vulnérables ou résilientes. Ce qui diffère d'un type de ménage à l'autre est la manière dont la vie quotidienne est vécue, et ceci s'exprime à travers les différentes dimensions du bien-être.

Une deuxième tendance révélée par l'analyse est l'importance de la **langue**. Une grande majorité de résidents est confrontée à une barrière linguistique structurelle. Cela signifie qu'ils n'ont pas de langue commune pour pouvoir communiquer avec le personnel du centre d'accueil. Dans des cas exceptionnels, certains résidents ne parviennent même pas à discuter avec d'autres résidents. La langue est l'obstacle structurel qui se retrouve de manière transversale dans toutes les dimensions du bien-être. Une barrière linguistique empêche par exemple les résidents d'appeler à l'aide en cas d'incident ou de transmettre des informations médicales. Cette barrière exclura également la personne de certains loisirs ou l'empêchera de donner son avis sur l'accueil. La question est de savoir comment tenir compte de ce facteur fondamental au sein de l'accueil. En effet, la barrière linguistique structurelle est un facteur déterminant qui caractérise la fragilité d'une grande partie des résidents.

Table des matières

| | |
|---|----|
| Résumé..... | 2 |
| Table des matières..... | 7 |
| Introduction..... | 9 |
| Chapitre 1 - Structuration..... | 10 |
| 1.1 Bien-être dans la vie quotidienne..... | 11 |
| 1.2 Interaction entre facteurs individuels et institutionnels..... | 12 |
| Facteurs individuels : interaction entre facteurs personnels, situationnels et sociaux..... | 13 |
| Facteurs institutionnels : diversité de localisation, de taille et de service..... | 15 |
| 1.3 Diversité des schémas de comportement..... | 17 |
| Chapitre 2 - Méthodologie..... | 19 |
| 2.1 Recueil des données..... | 19 |
| 2.2 Conception de la recherche..... | 23 |
| 2.3 Sélection des centres collectifs..... | 24 |
| Infrastructure et emplacement..... | 24 |
| Services..... | 26 |
| 2.4 Interviews et observations..... | 28 |
| Profil..... | 28 |
| Age..... | 29 |
| Nationalité..... | 31 |
| Durée de séjour..... | 31 |
| 2.5 Analyse..... | 31 |
| Chapitre 3 – La vie quotidienne au sein des structures d'accueil collectives..... | 33 |
| 3.1 Facteurs individuels..... | 33 |
| Caractéristiques et besoins personnels..... | 34 |
| Risques et opportunités liés au contexte..... | 44 |
| Réseau social..... | 52 |
| En résumé..... | 69 |
| 3.2 Facteurs institutionnels..... | 69 |
| Type d'accueil..... | 70 |
| Localisation..... | 81 |
| Services..... | 89 |
| En résumé..... | 96 |
| 3.3 Bien-être..... | 97 |
| Sécurité..... | 97 |

| | |
|---|-----|
| Santé..... | 99 |
| Intégrité | 112 |
| Sens | 118 |
| Réconfort..... | 129 |
| Autonomie | 139 |
| Appartenance..... | 150 |
| Détente..... | 159 |
| Participation..... | 170 |
| Nature | 172 |
| En résumé | 175 |
| Chapitre 4 – Bien-être dynamique | 176 |
| 4.1 Acceptation | 176 |
| Par nécessité..... | 176 |
| Par conscience de la norme | 178 |
| Par humilité | 180 |
| Par relativisation..... | 181 |
| Par espoir | 183 |
| Par habitude | 184 |
| 4.2 Retrait | 184 |
| Évitement | 184 |
| Refoulement..... | 186 |
| Évasion | 186 |
| 4.3 Adaptation..... | 187 |
| Investir..... | 187 |
| Optimiser..... | 189 |
| Organiser | 189 |
| 4.4 Opposition..... | 190 |
| Contre la structure d'accueil | 190 |
| Contre soi-même..... | 191 |
| 4.5 En résumé : protéger le bien-être..... | 192 |
| Conclusion – la fragilité au niveau de la structure d'accueil | 193 |
| Bibliographie..... | 197 |

Introduction

Le présent rapport constitue la première partie d'une étude relative au bien-être des demandeurs de protection internationale au sein des structures d'accueil, réalisée par le Service Étude et Politique de Fedasil. Il rend compte de la manière dont les résidents se sentent et vivent leur quotidien au sein de l'accueil collectif. Un deuxième rapport traitera du bien-être au sein de l'accueil individuel. Cette étude a vu le jour parce qu'il est crucial pour Fedasil de comprendre la manière dont les bénéficiaires vivent les conditions d'accueil, afin que l'Agence puisse adapter cet accueil à leurs besoins.

Le bien-être est un terme générique qui fait référence dans ce contexte au vécu personnel des conditions d'accueil. Il s'agit de ce que les résidents pensent eux-mêmes de l'accueil. Il va de soi que le bien-être est complexe et dynamique. Afin de rendre la notion de bien-être compréhensible, le travail de Martha Nussbaum est utilisé dans cette étude comme base pour distinguer dix aspects différents du bien-être : (1) la sécurité, (2) la santé, (3) l'intégrité, (4) le sens, (5) le réconfort et la sécurité émotionnelle, (6) l'autonomie, (7) l'appartenance, (8) la détente, (9) la participation et (10) la nature.

Dans ce premier rapport, les bases théoriques de l'étude sont examinées de manière plus approfondie. Nous constatons que, dans la littérature scientifique, la recherche ne porte que dans une faible mesure sur le vécu de l'accueil des demandeurs de protection internationale. Les chercheurs sont partagés sur les facteurs les plus importants pour aborder le bien-être des demandeurs de protection. Certains se concentrent sur les conditions d'accueil institutionnelles et décrivent les centres d'accueil collectifs comme des camps de réfugiés. D'autres se concentrent plutôt sur les caractéristiques individuelles des demandeurs de protection, en mettant l'accent sur leur vulnérabilité particulière. La présente étude tente de dépasser cette dichotomie en examinant comment le bien-être des résidents peut être atteint par l'interaction entre leurs caractéristiques individuelles et les caractéristiques institutionnelles des structures d'accueil. Afin de décrire la complexité de la vie quotidienne au sein des structures d'accueil, un schéma global a été élaboré pour cette étude.

Ce rapport décrit également la méthodologie de l'étude. En raison de la nature exploratoire de celle-ci, une méthodologie inductive et qualitative a été choisie. Les données ont été recueillies au moyen d'observations ethnographiques et d'entretiens approfondis, et ce dans quatre centres collectifs de Fedasil, deux situés en Flandre et deux en Wallonie. Ceux-ci ont été sélectionnés sur base de leur emplacement par rapport aux principaux services comme la présence d'une gare, d'un centre de loisirs ou d'établissements médicaux. Ils ont aussi été sélectionnés sur base de leur capacité d'accueil, en faisant une distinction entre la taille des centres : petit, moyen ou grand. Les entretiens réalisés avec les résidents dans l'accueil individuel sont abordés dans un second rapport. La valeur ajoutée de cette vaste collecte de données est la possibilité de comparer les différents types d'accueil.

Au-delà de la théorie et de la méthodologie de l'étude, ce premier rapport vise avant tout à décrire en détail ce que les différentes dimensions du bien-être signifient concrètement. Sur base des témoignages authentiques et des notes de terrain, il est démontré à l'aide d'exemples à quoi correspond concrètement une dimension abstraite telle que « l'intégrité » dans la vie quotidienne des résidents. De cette manière, le présent rapport donne un aperçu du caractère multiforme et de la complexité du bien-être au sein des structures d'accueil. Il explique également la façon dont les résidents s'accommodent des conditions d'accueil. Par exemple, une distinction est faite entre quatre schémas de comportement différents, à savoir (1) l'acceptation, (2) l'adaptation, (3) le retrait, (4) l'opposition. Ce rapport explique en détail comment les résidents peuvent vivre les conditions d'accueil de manière différente.

La conclusion de ce rapport évalue dans quelle mesure le bien-être des résidents est négatif ou positif. Le « mal-être » peut être associé à la vulnérabilité et le « bien-être » à la résilience. Les résultats montrent que la vulnérabilité et la résilience forment « un équilibre fragile ». Les demandeurs de protection essaient de maintenir cet équilibre, mais n'y parviennent pas toujours, que ce soit en raison des conditions d'accueil dans lesquelles ils vivent qu'en raison de leur situation personnelle. C'est pourquoi l'équilibre penche plutôt vers la vulnérabilité et le « mal-être ».

Chapitre 1 - Structuration

La structuration du présent rapport consiste à décrire et à comprendre la manière dont les demandeurs de protection vivent leur séjour au sein de l'accueil collectif. Cette étude s'inscrit dans le cadre d'une réflexion plus large sur la façon dont Fedasil devrait organiser l'accueil des demandeurs de protection dits « vulnérables ». En effet, bien que l'article 36 de la loi accueil belge stipule que l'Agence doit répondre aux besoins spécifiques des personnes vulnérables, il n'existe aucune définition claire de ce qu'est une personne « vulnérable » et de ses « besoins spécifiques ».ⁱ Une étude précédente menée par le Service Étude & Politique a montré notamment qu'il existait différentes définitions de la vulnérabilité, ainsi que différentes manières d'identifier une personne vulnérable et de lui fournir une aide adaptée à ses besoins spécifiquesⁱⁱ. Le Service Etude et Politique adopte une neutralité scientifique et s'efforce ainsi de décrire le plus fidèlement possible les expériences des résidents.

Du fait de l'interprétation équivoque de la vulnérabilité, cette étude élargit la perspective de la vulnérabilité à l'étude plus globale du bien-être des demandeurs de protection dans le cadre de l'accueil. L'intention est de laisser la parole aux demandeurs de protection sur la manière dont ils vivent leur quotidien. Ensuite la question peut être posée de savoir si cette expérience dénote une vulnérabilité ou une résilience et quels sont les besoins ou opportunités spécifiques qui en découlent. Cette étude rejoint ainsi l'objectif plus général de la loi accueil tel que formulé à l'article 3, qui stipule que tout demandeur de protection a droit à un accueil devant lui permettre de mener une vie conforme à la dignité humaine. Plus précisément, il y est indiqué que la « situation individuelle » (article 22), la « vie quotidienne » (article 24) et les « conditions de vie » (article 46) au sein des structures d'accueil doivent permettre une vie digne.

Ce projet de recherche porte sur le bien-être des demandeurs de protection au cours des différentes phases de leur trajet d'accueil. Depuis août 2016, un nouveau modèle d'accueil est en vigueur. En principe, les demandeurs de protection réguliers sont accueillis dans des structures d'accueil collectives pendant leur procédure. Celui qui reçoit une décision positive aura la possibilité, pendant une période de transition de deux mois, de passer à l'accueil individuel d'une initiative locale d'accueil à partir de laquelle il devra ensuite chercher son propre logement. Si nécessaire, cette transition peut être prolongée à deux (exceptionnellement trois) reprises d'un mois supplémentaire. Le modèle d'accueil met fortement l'accent sur l'accueil collectif, mais prévoit également que les demandeurs de protection bénéficiant d'un taux de protection élevé puissent passer à l'accueil individuel avant leur reconnaissance, afin de pouvoir s'intégrer plus rapidement et plus durablement. De même, certains demandeurs de protection vulnérables peuvent être désignés plus rapidement à une place d'accueil individuelle si cette désignation permet de mieux répondre à leurs besoins spécifiques.

Ce premier rapport traite exclusivement de l'accueil dans les structures d'accueil collectives, tandis que le second rapport aborde le vécu dans l'accueil individuel. Au cours du projet de recherche, une nouvelle phase s'est ajoutée au modèle d'accueil susmentionné. En effet, en décembre 2019, le Centre d'arrivée a ouvert dans l'ancien centre collectif du Petit-Château. Les personnes qui enregistrent une demande d'asile y seront désormais accueillies pendant quelques jours avant d'être désignées à une structure d'accueil collective (ou exceptionnellement, individuelle). Toutefois, cette phase supplémentaire dans le trajet d'accueil n'est pas prise en compte dans le présent projet de recherche.

Dans cette première partie, le contexte conceptuel et théorique du projet de recherche est examiné plus en détail. Il s'agit successivement de l'opérationnalisation du concept de « bien-être », d'une discussion sur les facteurs individuels et institutionnels du bien-être et de l'introduction d'un schéma heuristiqueⁱⁱⁱ global afin de décrire et de comprendre la dynamique du bien-être. La deuxième partie aborde la méthodologie du projet de recherche, y compris la sélection des centres collectifs et des personnes interviewées. La troisième et la quatrième partie constituent le cœur du rapport et examinent les résultats de la recherche empirique relative au bien-être des demandeurs de protection. Enfin, la cinquième partie fait le point sur le bien-être des demandeurs et sur la mesure dans laquelle il indique la vulnérabilité ou la résilience.

1.1 Bien-être dans la vie quotidienne

Cette étude se positionne comme une étude du bien-être dans la vie quotidienne plutôt que comme une étude de la vulnérabilité et des besoins spécifiques. Dans la littérature scientifique, la notion de « vie quotidienne » revêt une signification spécifique. Elle est issue du travail d'Henri Lefebvre, mais a été utilisée par Conlon (2010) dans le contexte de l'accueil et de l'asile. La vie quotidienne fait référence au vécu personnel d'un demandeur de protection. Comme l'indique Rotter (2016, 84), peu de chercheurs se sont intéressés jusqu'à présent à la manière dont les demandeurs de protection occupent leur temps pendant la procédure d'asile, qui est souvent considérée comme un « empty interlude » : « *La plupart des recherches existantes sur l'asile se sont concentrées sur le contenu des "événements" (le voyage, l'entretien d'asile et l'audience d'appel) (...) les "non-événements" ordinaires, ou la vie quotidienne d'attente entre ces événements, ont reçu beaucoup moins d'attention, peut-être parce que l'on suppose que rien (d'intéressant) ne se passe pendant ces périodes* »^{iv}.

Conlon (2011) a été l'une des premières à souligner la complexité de la vie quotidienne dans les structures d'accueil. Selon elle, l'attente est souvent interprétée à tort comme un état de passivité. Elle montre par exemple que les demandeurs de protection adoptent des routines pour rendre cette attente supportable. Une observation similaire a été faite par Rotter (2016, 82) lorsqu'il déclare que « *l'attente de l'asile n'était, pour mes participants, ni un temps stagnant et vide, ni caractérisé par une passivité abjecte. Cela suggère en fin de compte qu'il peut se passer plus de choses qu'il n'y paraît pendant les périodes d'attente apparemment sans histoire ; même pour les personnes qui ont subi des pertes, des traumatismes et une incertitude prolongée, l'attente peut être synonyme d'intentionnalité, d'action et d'un potentiel d'amélioration* »^v.

La notion de « bien-être » est utilisée dans ce contexte pour désigner la façon dont le quotidien est vécu (Dodge et al. 2012). Comparé à la notion de « prospérité », le vécu revêt un caractère subjectif. La « prospérité », en revanche, décrit la situation objective dans laquelle une personne se trouve (Alatartseva et Barysheva 2014). Par exemple, le revenu d'une personne peut être un indicateur de sa prospérité, mais il doit être distingué de la façon dont la personne évalue ce revenu, ce qui équivaut à une estimation de son bien-être. Le fait que cette différence soit désignée dans la littérature anglaise sous le terme de « welfare » (prospérité) et de « well-being » (bien-être) ajoute à la confusion. La langue anglaise permet également de faire une distinction supplémentaire entre le « well-being », ou « bien-être », et le « ill-being », le « mal-être » ou « bien-être négatif » (Huppert 2014). Dans cette étude, le bien-être est employé génériquement à la fois au sens positif et au sens négatif.

La définition du bien-être divise les scientifiques de différentes disciplines. Il est généralement admis que le bien-être présente plusieurs dimensions et qu'il s'agit d'une construction complexe. Une distinction est ainsi faite entre le fait de « se sentir » bien ou mal (composante hédonique) et le fait de bien ou mal « fonctionner » (composante eudémonique) (Huppert et So, 2013). Ces deux dimensions ne sont cependant pas acceptées par tous les auteurs et il existe différents indicateurs pour ensuite mettre celles-ci en œuvre. Le fait que les personnes puissent ressentir simultanément un bien-être positif et négatif est un point de départ important (Groeninck et al. 2019). Après tout, la vie quotidienne n'est pas forcément une expérience cohérente. Conlon (2010) exprime cette idée en comparant la vie des personnes interviewées dans son étude à une « fractured mosaic », cette métaphore suggérant que les différents aspects de la vie quotidienne ne forment pas nécessairement une image homogène.

Dans cette étude, nous avons opté pour une interprétation du bien-être au sens large, qui s'inspire de la « capabilities approach » développée par Martha Nussbaum. Cette approche « *n'est pas une théorie qui peut expliquer (...) le bien-être ; elle fournit plutôt un outil et un cadre permettant de conceptualiser et d'évaluer ces phénomènes* » (Robeyns 2005, 94)^{vi}. Le point de départ de cette approche est que le bien-être dépend de la capacité d'un individu à faire usage d'une série de libertés substantielles qui sont fondamentales pour la dignité humaine. Il est toutefois dangereux de définir ces libertés au préalable car elles pourraient refléter certains préjugés normatifs occidentaux, d'où l'importance de décrire ces « capabilities » de manière générale, afin que les demandeurs de protection puissent en donner leur propre interprétation. Par ailleurs, ce n'est pas non plus parce que certaines personnes ont la possibilité de profiter d'une certaine liberté qu'elles le feront forcément. Pour cette raison, une distinction doit être faite entre les « actual functionings » et les « capabilities ». Nussbaum (2011) a distingué 10 « capabilities »^{vii}, reformulées et classées ci-après en fonction de leurs composantes hédonique et eudémonique relatives au bien-être :

| | |
|------------------------------------|--|
| Hédonique SENTIR | (1) Sécurité <i>Menace pour sa propre vie et celle des membres de sa famille</i> |
| | (2) Santé <i>Satisfaction des besoins physiques et mentaux</i> |
| | (3) Intégrité <i>Disposer de son espace personnel</i> |
| | (4) Sens <i>Objectifs sensés</i> |
| | (5) Réconfort <i>Être relié aux autres</i> |
| Eudémonique FONCTIONNER | (6) Autonomie <i>Avoir le choix</i> |
| | (7) Appartenance <i>Appartenir à un groupe</i> |
| | (8) Détente <i>Occupations qui apaisent</i> |
| | (9) Participation <i>Participation aux décisions</i> |
| | (10) Nature <i>Passer du temps dans et avec la nature</i> |

Le bien-être se caractérise avant tout par sa nature dynamique ; il ne s'agit en effet pas d'un état stable et est sujet au changement. Certains chercheurs examinent dans quelle mesure les mouvements migratoires modifient le bien-être des personnes dans un sens positif ou négatif (Hendriks 2015). Il est souvent observé que la migration entraîne une amélioration de la prospérité (par exemple parce qu'elle génère une sécurité objective ou de meilleures conditions de vie matérielles), mais que le bien-être augmente moins nettement. L'aliénation est un phénomène très observé dans le contexte de la migration. En outre, de nombreux migrants constatent que, malgré l'amélioration de leur prospérité, leur position sociale demeure inférieure, ce qui engendre un sentiment de bien-être relativement plus faible.

Dans un premier temps, cette étude vise à dresser un aperçu du bien-être des demandeurs de protection au sein des structures d'accueil, et ce pour les différentes dimensions du vécu et du fonctionnement. Dans un second temps, elle tente également de comprendre la manière dont le bien-être se développe et la manière dont la politique peut l'altérer. Nussbaum (2011, 61) indique que le bien-être est influencé à la fois par les caractéristiques individuelles d'une personne (telles que l'état de santé, le sexe et l'âge) et par l'environnement institutionnel externe dont elle fait partie (tel que le type de structure d'accueil, les droits sociaux) : « *La difficulté réside dans le fait que la notion de capacité combine de manière compliquée la préparation interne et les possibilités externes* »^{viii}. Le bien-être personnel naît au carrefour et via l'interaction de ces facteurs individuels et institutionnels. Dans la section suivante, nous donnerons un aperçu de la littérature scientifique qui explore ces deux types de facteurs et leur interaction.

En résumé, ce rapport traite du bien-être des demandeurs de protection internationale au sein des structures d'accueil, en examinant tant ce qu'ils ressentent que la manière dont ils agissent. En plus d'une description du bien-être, le rapport examine quels facteurs institutionnels et individuels ont un impact sur le bien-être, et comment les demandeurs de protection s'en accommodent.

1.2 Interaction entre facteurs individuels et institutionnels

La recherche scientifique sur le bien-être des demandeurs de protection au sein des structures d'accueil n'en est encore qu'à ses débuts. Cette section du rapport donne un aperçu de l'état de la situation dans la littérature. En l'analysant, il a été établi que les études disponibles peuvent être divisées en deux groupes, selon qu'elles abordent le bien-être du point de vue des facteurs individuels ou institutionnels. La présente étude essaie de dépasser cette dichotomie en partant de l'interaction entre les deux. Toutefois, dans les deux points suivants, les deux groupes sont d'abord présentés séparément.

Facteurs individuels : interaction entre facteurs personnels, situationnels et sociaux

Jusqu'à présent, les études sur les demandeurs de protection internationale ont principalement porté sur la procédure d'asile et le récit d'exil (Gill et Good 2019). Compte tenu de l'importance capitale des témoignages sur les motifs de l'exil, la construction discursive des récits de migration a suscité un intérêt particulier, avec une attention spécifique aux nombreux malentendus et déséquilibres de pouvoir rencontrés lors des entretiens d'asile (Blommaert 2001 ; Dahlvik 2017 ; Maryns 2017). De plus, la littérature accorde une grande attention à la manière dont les demandeurs de protection font face à leur quotidien après avoir obtenu un statut de protection, par exemple au niveau de la recherche d'un logement (Aigner 2018 ; Netto 2011), la recherche d'un emploi (De Vroome et Van Tubergen 2010) ou la construction d'une nouvelle identité dans leur pays d'accueil (Platts-Fowler Robinson 2015). En comparaison, le temps passé au sein des structures d'accueil est quant à lui moins étudié.

Dans les études relatives aux demandeurs de protection, l'accent est clairement mis sur les personnes considérées comme « vulnérables. » La notion de vulnérabilité est répandue depuis longtemps dans la littérature universitaire, principalement pour décrire la vie des personnes séjournant dans des camps de réfugiés (De Haas 2010) ou encore pour décrire les risques pris en fuyant le pays d'origine (Horst et Grabska 2015). Le concept a également une histoire plus longue dans la littérature qui s'intéresse à l'impact des catastrophes naturelles, telles que les tsunamis et les phénomènes météorologiques extrêmes, sur la vie des individus et des communautés (Findley 2005 ; Hogan et Marandola 2005). Récemment, le concept de « vulnérabilité » a été introduit dans la littérature sur l'accueil dans le contexte de l'asile, là où celui d'« exclusion sociale » était plus courant. L'avantage du concept de « vulnérabilité » est qu'il fait également référence à des situations dans lesquelles les personnes sont menacées d'exclusion : « *Les expériences des groupes "vulnérables", comme les demandeurs d'asile, ont généralement été étudiées en relation avec le concept d'"exclusion sociale" (...) Néanmoins, l'utilité du concept de "vulnérabilité" par rapport à celui de l'exclusion sociale réside dans la capacité d'identifier les populations qui pourraient potentiellement être vulnérables dans le futur* »^{ix} (Stewart 2005, 501). Afin de se démarquer de la recherche sur les risques naturels, il est de plus en plus question de « vulnérabilité sociale » (Alwang, Siegel et Jorgensen 2001).

Les auteurs distinguent plusieurs facteurs individuels qui peuvent rendre les demandeurs de protection vulnérables dans les structures d'accueil. Il s'agit de facteurs liés à leurs caractéristiques personnelles (comme l'âge), à leur situation personnelle (comme leur durée de séjour dans la structure d'accueil) ou à leur réseau social (comme le manque d'un réseau social).

De manière générale, la plupart des recherches portent sur les caractéristiques personnelles. Les facteurs démographiques en sont un exemple. L'âge est généralement considéré comme un facteur de vulnérabilité important. Les mineurs ont en effet besoin d'un environnement sécurisant et stable, qui ne peut pas toujours être garanti au sein des structures d'accueil (Chase 2013 ; Thommessen, Corcoran, et Todd 2015 ; White 2012). Les personnes âgées ont quant à elles des difficultés à faire face aux changements (Hatzidimitriadou 2010). Par exemple, elles prennent plus de temps pour apprendre une nouvelle langue. Le genre est un autre facteur récurrent dans la recherche. Il sous-entend une grande variété de mécanismes qui sont également liés à d'autres facteurs personnels. Il existe toutes sortes de violences, sexuelles notamment, fondées sur le genre, qui visent le plus souvent, mais pas exclusivement, les femmes (Arikoglu 2010 ; Hunt 2008 ; Lenette, Brough et Cox 2013 ; Pittaway et Pittaway 2004). Kegnaert et al. (2014) ont constaté que la santé sexuelle des demandeuses de protection internationale était souvent plus mauvaise. Ce phénomène est expliqué par une culture patriarcale et par un niveau d'éducation moyen plus bas, ce qui rend notamment plus inégal l'accès aux informations sur la sexualité et sur les moyens de contraception.

En plus des facteurs démographiques tels que l'âge et le genre, d'autres facteurs personnels augmentent le risque de vulnérabilité. Ainsi, les personnes handicapées courent un risque élevé, à la fois en raison des défis intrinsèques de leur situation (par exemple, le fait d'être aveugle) et d'un manque d'accueil adapté (Yeo 2015 ; 2017). Il en va de même pour les personnes qui souffrent de graves maladies, physiques ou mentales. Les expériences de vie des demandeurs de protection ont également un rôle déterminant pour leur vulnérabilité. Les études de Fazel et al. (2012) et de Carswell et al. (2012) concluent, sur base d'une étude comparative, que la santé mentale des demandeurs de protection dépend fortement du degré auquel ils ont été exposés à la violence et à des événements traumatisants dans le pays d'origine (Fazel et al. 2012). Les épreuves psychologiques et physiques dues à la traite et au trafic des êtres humains y sont liées (Steel 2009). La littérature fait également référence à la situation spécifique des LGBTIQ. Des expériences négatives dans le pays d'origine en raison de leur orientation sexuelle peuvent avoir un impact négatif sur leur bien-être et les rendre davantage vulnérables dans le pays d'accueil (Heller 2009). Les LGBTIQ ignorent souvent jusqu'à quel

point ils peuvent afficher leur orientation sexuelle, et dans le pays d'accueil, ils se heurtent aussi régulièrement à l'incompréhension et à la discrimination.

En s'intéressant aux facteurs situationnels, des auteurs tels que Darling (2009) affirment que le statut intermédiaire durant la période d'accueil constitue une menace pour le bien-être des demandeurs de protection parce qu'il est perçu comme du « temps perdu » (Adviescommissie voor vreemdelingenzaken 2013) ou comme une « mise sur pause de la vie » (Hainmueller et al. 2016). Dans ce contexte, Hynes (2011) et Parker (2018) parlent de « policy-imposed liminality ». En se référant aux travaux d'Anthony Giddens, Chase (2013, 860) affirme que c'est un sentiment de sécurité ontologique qui est en jeu dans la vie quotidienne au sein de la structure d'accueil, ce qui signifie un « *sentiment stable de soi, ancré dans la conviction que les événements de la vie ont un certain degré de certitude et de continuité* »^x. Dans leur enquête auprès des demandeurs de protection en Allemagne, Vertovec et al. (2017) ont également constaté qu'ils recherchaient une situation dans laquelle ils pouvaient être « autonomes », « normaux » et « certains ». Une observation similaire a aussi été faite dans l'étude d'Ingvarsson, Egilson et Skaptadottir (2016) qui citent le témoignage de personnes interviewées : « *Je veux une vie normale comme tout le monde* »^{xi}.

Laban et al. (2008) indiquent qu'une longue durée de séjour entraîne des dommages, tant au niveau du bien-être physique que mental. Ces dommages sont dus, entre autres, à une apathie croissante, à la perte d'une vie familiale normale et à un manque de perspective. Nielsen et al. (2008) ont également constaté que la fréquence des déménagements des mineurs pendant la période d'accueil avait un effet négatif sur leur santé mentale. Les facteurs situationnels concernent aussi l'accès symbolique aux différentes dimensions de la société. Dans de nombreux pays, les demandeurs de protection au sein des structures d'accueil n'ont pas ou peu accès au marché du travail, ce qui les maintient dans une situation de dépendance. Mayblin (2014, 381) déclare par exemple que les « *demandeurs d'asile au Royaume-Uni sont extrêmement vulnérables à la pauvreté, et le dénuement est un problème répandu parmi ce groupe de migrants. Ce phénomène est directement lié à leurs droits limités en matière de travail et de protection sociale* »^{xii}. En cas de reconnaissance, les études montrent également que le bien-être s'améliore généralement après la période d'accueil. Ceci s'explique principalement par l'amélioration des conditions de vie ainsi que par une participation accrue au marché du travail. Pour tenter de faire face aux perspectives d'avenir incertaines et au sentiment de désespoir, certains demandeurs de protection se tournent vers la drogue et l'alcool, un phénomène décrit par Dupont et al. (2005) comme un moyen de « tuer le temps ». Certains se détournent à tel point de la réalité qu'ils font des tentatives de suicide (Richards en Rotter 2013).

Afin d'atténuer les effets des besoins individuels et des risques situationnels, les chercheurs soulignent de plus en plus l'importance des réseaux sociaux (Saeys, Vandevooort et Verschraegen 2018). Les relations sociales sont généralement classées en fonction de leur solidité ou de leur étendue géographique. Les liens dits « faibles » (« weak ties ») se développent entre les connaissances et permettent de combler les différences de profils sociaux, de nationalités ou de genre. À l'inverse, les « liens forts » (« strong ties ») désignent les relations étroites entre proches qui développent un lien fort. Williams (2006) a constaté que les réseaux locaux de la plupart des demandeurs de protection se composaient principalement de liens faibles. Ils ont en effet rarement de très bons amis à proximité, ce qui peut entraîner un sentiment d'isolement. En même temps, ces liens faibles ont l'avantage de mettre les demandeurs de protection en contact avec des personnes très différentes, ce qui leur permet par exemple d'obtenir plus facilement des informations. Les liens forts sont ceux que les demandeurs de protection entretiennent, le plus souvent, uniquement avec des personnes de leur pays d'origine : « *La technologie (les téléphones portables et le courrier électronique par exemple) peut permettre aux membres éloignés des communautés de rester en contact. (...) Le contact est coûteux mais considéré comme une priorité* » (Williams 2006, 873)^{xiii}. Développer des liens sociaux peut être facilité par des acteurs intermédiaires, tels que des associations. Toutefois, les recherches montrent que de tels « liens sociaux » font souvent défaut aux demandeurs de protection, ce qui crée un obstacle supplémentaire : « *les demandeurs d'asile nouvellement arrivés en particulier ont tendance à avoir de multiples problèmes pour établir des liens sociaux* » (Spicer 2008, 499)^{xiv}.

La famille (large et nucléaire) et les relations familiales ont un rôle particulier dans l'analyse des réseaux sociaux. Il y a ainsi des recherches sur la dite « résilience familiale ». Celles-ci examinent la manière dont les liens familiaux permettent aux individus de surmonter les difficultés (Walsh 2002 ; Groeninck et al. 2019). Les relations familiales offrent souvent des économies d'échelle et permettent de se répartir les tâches. C'est aussi une source potentielle de réconfort et d'identité sociale. Comme Goodman et al. (2015) l'ont constaté, le raisonnement inverse est tout aussi vrai ; l'absence de vie familiale pose des défis supplémentaires. Par exemple, les parents isolés sont souvent beaucoup plus vulnérables que les familles parce qu'ils doivent

assumer seuls la charge de leurs enfants. Ils ont donc peu de possibilités de développer des réseaux sociaux. Tout ceci montre la manière dont différents facteurs interagissent et, dans certains cas, se cumulent.

En résumé, le bien-être des demandeurs de protection internationale est influencé de manière complexe par l'interaction de facteurs individuels. Il s'agit de caractéristiques personnelles (comme le genre), de facteurs situationnels (comme la durée de séjour au sein de la structure d'accueil) ou de facteurs sociaux (comme la taille du réseau social). Dans la littérature, l'accent porte surtout sur les facteurs qui mettent les demandeurs de protection en position de vulnérabilité, alors qu'il existe autant de facteurs qui peuvent renforcer la résilience.

Facteurs institutionnels : diversité de localisation, de taille et de service

En complément à la littérature axée sur les facteurs individuels qui influencent le bien-être des demandeurs de protection, nous pouvons aussi faire référence à la recherche sur l'impact des structures d'accueil (Lietaert et al. 2019). Nous constatons là encore qu'il n'y a que peu d'études scientifiques. Cependant, l'intérêt académique pour la migration vers l'Europe a fortement augmenté depuis le début des années nonante. Cet intérêt grandissant reflète l'augmentation réelle du nombre de demandeurs de protection internationale, mais traduit aussi l'attention politique croissante pour ce thème. Le nombre élevé de demandeurs a attiré l'attention sur la manière dont les pays européens souverains protègent leurs frontières extérieures. Selon Huysmans (2000), l'un des fondateurs des « Border Studies », la politique d'immigration est devenue de plus en plus restrictive afin de limiter les arrivées de migrants, y compris des demandeurs de protection internationale. Il a introduit la notion de « sécurisation » (« securizing ») pour faire référence à la manière dont l'immigration est considérée comme une menace pour la sécurité nationale et dont le contrôle des frontières est militarisé. La notion de « sécurisation » est clairement présente dans l'image de « l'Europe forteresse » et qui renvoie aux mesures prises pour dissuader l'immigration, notamment en sapant les opérations de sauvetage lors de tentatives d'exil en Méditerranée.

En comparaison, la recherche sur les conditions d'accueil des demandeurs de protection n'a commencé que beaucoup plus tard. L'attention a surtout été accordée aux réactions négatives de l'opinion publique face à l'émergence des centres d'accueil pour demandeurs de protection. Les recherches de Blommaert et al. (2003) décrivent par exemple les perceptions et attitudes négatives à l'égard de l'émergence de structures d'accueil collectives dans les communautés locales, lesquelles illustrent le phénomène « not-in-my-backyard ». Bien que la mobilisation contre la mise en place de structures d'accueil reste un thème de recherche permanent (cf. par exemple Haselbacher et Rosenberger 2018 ; Rosenberger, Stern et Merhaut 2018), la littérature dite « Border Studies » s'est également intéressée à la manière dont les demandeurs de protection sont traités dans les structures d'accueil (Gill 2010). Les chercheurs déconstruisent l'idée que les frontières se trouvent uniquement à l'extérieur du pays (Tsianos et Karakayali 2010), ce qui suppose des lignes frontalières imaginaires à l'intérieur même des nations. Selon certains, dans ce contexte, les centres d'accueil devraient plutôt être considérés comme une extension du contrôle aux frontières. Szczepanikova (2012, 133) constate ainsi que « *les centres d'hébergement servent d'outils de contrôle des migrations car ils permettent de mettre en place diverses mesures de contrôle. Le confinement des demandeurs d'asile dans les centres peut être utilisé comme un moyen de dissuasion pour réduire le nombre de nouvelles demandes d'asile. Il facilite également le contrôle de ceux qui ont déjà présenté une demande d'asile* »^{xv}.

De nombreux pays européens offrent aux demandeurs de protection un logement temporaire dans des structures collectives. Schuster (2003, 244) a décrit ces places spécialisées et séparées pour demandeurs de protection comme découlant de ce qu'elle appelle le « racisme d'État » : « *de caractériser le traitement inégal des demandeurs d'asile par les gouvernements, leur soumission à des pratiques qui seraient totalement inacceptables à l'égard des citoyens* »^{xvi}. Sur base de recherches ethnographiques menées dans des centres d'accueil aux frontières méridionales de l'Europe, Campesi (2015) décrit cette inégalité de traitement comme une forme de « détention humanitaire » qui restreint gravement la liberté de circulation des demandeurs de protection. Dans son article primé, René Kreichauf (2018) va même jusqu'à affirmer que « *l'hébergement des réfugiés s'est de plus en plus transformé en de grandes structures ressemblant à des camps, avec des conditions de vie réduites et un caractère fermé* »^{xvii}. Concernant sa comparaison avec des camps, il se fonde sur le constat que les demandeurs de protection n'ont pas la possibilité réaliste de séjourner en dehors de la structure d'accueil et qu'ils sont maintenus dans un état d'exception où ils sont considérés comme des anomalies sur le territoire national. Pour reprendre les termes de Fontanari (2015), les demandeurs de protection sont « confinés au seuil » de la société normale (« confined to the threshold »).

Ce confinement se matérialise en partie dans l'architecture des centres d'accueil collectifs qui, malgré leur caractère ouvert, disposent d'une série de mesures de contrôle telles que des badges et des portes pour sécuriser et empêcher l'accès. C'est pourquoi ces centres sont parfois décrits comme des « institutions totales » (Beeckmans et Vanden Houte 2019). Van der Horst (2004) montre que les centres d'accueil répondent à tous les critères d'analyse des institutions totales d'Erwing Goffman, c'est-à-dire qu'il s'agit de « lieux de résidence et de travail, où un grand nombre d'individus partageant les mêmes caractéristiques, coupés de la société pendant une période appréciable, mènent ensemble un mode de vie fermé et formellement administré »^{xviii}. En référence à Marc Augé (2009), Diken (2004) a décrit les centres d'accueil comme des « non-lieux », autrement dit des places qui ne permettent pas de se sentir chez soi, ce qui conduit à un « sans-abrisme ontologique et à une aliénation des conditions du bien-être »^{xix} (Fox O'Mahony et Sweeney 2010).

Ledit « isolement » collectif dans des centres d'accueil n'est toutefois qu'une facette de l'accueil. Certains pays européens choisissent effectivement de répartir les demandeurs de protection, ou une partie d'entre eux, au sein de logements individuels sur le territoire national pendant un certain stade de leur procédure. Souvent, ceci a lieu en faisant appel à des partenaires privés et non gouvernementaux (Darling 2016) pour fournir des logements à petite échelle dans le but de répartir « la charge de l'accueil » (« the burden of reception ») (Myberg 2017). Un argument récurrent à propos de cette forme d'accueil décentralisée est qu'elle « puisse éventuellement conduire à une meilleure intégration des personnes qui déménagent ensuite dans une commune et, d'une manière générale, on estime qu'elles offrent un environnement quotidien moins institutionnalisé, ce qui prépare mieux les personnes à la vie en dehors du centre d'asile, quelle que soit l'issue de leur demande d'asile »^{xx} (Thorshaug 2019, 212). Comparé aux logements collectifs séparés, l'accès aux services, y compris l'accompagnement médical, peut être plus compliqué dans des logements décentralisés, surtout parce qu'ils sont en retrait des grandes villes et gérés par des acteurs privés (Bakker, Cheung et Phillimore 2016 ; Phillips 2006 ; Wren 2007 ; Zetter et Pearl 2000). Plusieurs éléments indiquent également que ces logements sont souvent éloignés et de mauvaise qualité : « les demandeurs d'asile sont souvent logés dans des "bâtiments abandonnés" où personne d'autre ne veut vivre. La qualité du logement est basique, l'entretien n'est généralement pas une priorité »^{xxi} (Hauge, Stoa et Denizou 2017, 2). Ce qui semble manquer aux centres collectifs du point de vue de l'intégration est compensé en termes d'accompagnement social et médical. Cela suggère un compromis entre l'accès aux services et l'intégration, en comparant l'accueil collectif ségrégué et l'accueil individuel décentralisé.

L'image globale de l'accueil est clairement ambivalente. D'une part, l'accueil est considéré comme une expression de « sécurisation » qui tente de limiter la mobilité des demandeurs de protection. Selon Darling (2011, 23), il y a « l'émergence de l'hébergement en tant qu'outil de régulation par lequel l'autorité souveraine émerge (...) et forge la construction affective de l'inconfort, de la marginalité et de l'insécurité pour les personnes hébergées »^{xxii}. D'autre part, les structures d'accueil sont considérées comme des lieux d'accompagnement social et médical, voire comme un tremplin vers l'intégration. Thorshaug (2019, 208) exprime bien cette ambivalence intrinsèque: « Les centres d'asile (...) offrent un hébergement temporaire à des personnes qui doivent se préparer à deux avenir alternatifs entièrement différents : soit elles sont acceptées en tant que réfugiés et peuvent s'installer dans le pays d'accueil, soit elles ne le sont pas, auquel cas elles doivent rentrer chez elles. La gouvernance transnationale actuelle de l'asile reflète donc une double normativité de l'arrivée. Alors que le système décide entre ces deux nouvelles issues, les demandeurs d'asile ne sont pas supposés être pleinement "arrivés" »^{xxiii}. La nature ambiguë des structures d'accueil rend le travail des professionnels de l'accueil particulièrement complexe. Une littérature croissante, qui s'appuie principalement sur des recherches ethnographiques, illustre la manière dont les travailleurs sociaux (Guhan et Liebling-Kalifani 2011 ; Robinson 2014), les bénévoles (Larruina et Ghorashi 2016 ; Sawtell, Dickson-Swift et Verrinder 2010) et les conseillers en retour (Vandevoordt 2017 ; 2018) doivent affronter des dilemmes moraux qui découlent de l'ambiguïté de l'accueil, lequel oscille entre gestion de la migration et accompagnement.

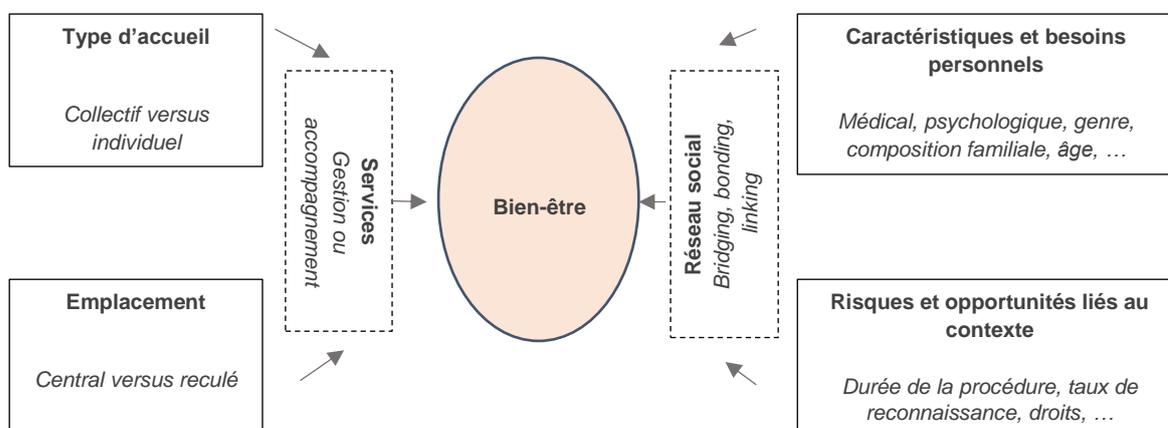
La littérature scientifique indique que certaines catégories de demandeurs de protection fixent des limites à cette double normativité des structures d'accueil. Il y a ainsi d'une part une attention grandissante envers ceux qui sont considérés comme trop vulnérables pour vivre dans l'environnement de type « campement » des structures d'accueil collectives. Par exemple, Derluyn (2018) souligne la manière dont des structures séparées ont été créées en Belgique pour certains mineurs non accompagnés sur base du caractère considéré comme inadéquat des structures d'accueil collectives ordinaires. Paradoxalement, la création de logements spécifiques pour les « vulnérables » légitime également des conditions moins bonnes pour les mineurs non accompagnés moins vulnérables. Assez ironiquement, selon Rainbird (2012, 410), cela a également eu pour conséquence

que des « organisations d'aide avec une position d'autorité » essaient de « réduire les demandeurs d'asile [en tant que personnes vulnérables] à l'état de marchandises pour mieux assurer leur participation à l'industrie des demandeurs d'asile »^{xxiv}. D'autre part, il existe une tendance à ne pas exposer (trop longtemps) les demandeurs de protection avec un taux de protection internationale élevé aux conditions d'accueil difficiles des structures collectives. Will (2018, 173) souligne par exemple qu'un régime « d'inclusion différentielle » est en train d'émerger, lequel privilégie l'intégration des « personnes ayant une forte probabilité d'obtenir un permis de séjour pour des raisons humanitaires »^{xxv}. Ces deux tendances indiquent que la gestion du réseau d'accueil fonctionne selon ce que Watters (2007) a appelé une « moral economy of care », qui catégorise les personnes qui méritent de rester dans des conditions d'accueil plus adaptées ou meilleures.

En résumé, nous constatons que la littérature scientifique a adopté une attitude critique à l'égard des conditions d'accueil existantes pour les demandeurs de protection internationale. Elles y sont abordées comme une continuation intérieure d'une politique frontalière restrictive qui s'intéresserait principalement à la gestion de l'immigration plutôt qu'au bien-être des demandeurs de protection. Les principales caractéristiques institutionnelles de l'accueil qui sont soulignées sont le type de structure d'accueil (collective ou individuelle) ainsi que l'emplacement et l'accessibilité des services essentiels. L'accompagnement dans les structures d'accueil peut être considéré comme un facteur atténuant l'impact de ces caractéristiques institutionnelles sur le bien-être.

1.3 Diversité des schémas de comportement

Malgré l'importante contribution de la littérature qui se concentre tant sur les facteurs individuels qu'institutionnels, nous constatons une tendance à verser dans les stéréotypes. D'une part, l'orientation institutionnelle tend à réduire les demandeurs de protection à des récepteurs passifs, bien que l'idée selon laquelle les personnes sont soumises aux conditions d'accueil soit de plus en plus critiquée. Ainsi, Kallio, Häkli et Pascucci (2019, 2) soulignent qu'il est essentiel de reconnaître la « subjectivité » des demandeurs de protection en termes d'autonomisation : « Pour nous, la subjectivité est une notion théorique qui fait référence à l'irréductibilité du sujet à toute identité ou position de sujet, y compris celle de "réfugié". C'est précisément l'ouverture de la subjectivité qui soutient la politique dans la vie quotidienne, c'est-à-dire la capacité de manœuvrer et de s'écarter des routines dans des situations banales »^{xxvi}. D'autre part, l'approche individuelle n'est pas non plus sans danger dans la mesure où les personnes partageant les mêmes caractéristiques sont présentées comme un groupe homogène. Les recherches de Vertovec (2017, 29) montrent « à quel point des personnes peuvent être extrêmement différentes même si elles entrent dans les mêmes catégories administratives et apparaissent par conséquent comme des cas similaires pour les institutions administratives »^{xxvii}. Cette complexité est décrite en termes de « super-diversité » (Vertovec 2017). Afin d'éviter ces stéréotypes, dans cette étude, nous sommes partis du principe que le bien-être est déterminé par une interaction des facteurs individuels et institutionnels. Le schéma ci-dessous donne un cadre heuristique sur base duquel les interactions concrètes qui influencent le bien-être peuvent être étudiées. Il ne doit pas être confondu avec un modèle théorique qui présuppose certains liens. Le bien-être dans la vie quotidienne est central, au carrefour des facteurs individuels et institutionnels.



D'après Valenta et Berg (2010), il est important de considérer la relation entre les facteurs individuels et institutionnels sur le bien-être comme non déterminante. En effet, le caractère dynamique du bien-être implique aussi que les personnes peuvent changer leur comportement dans certaines conditions données. Les auteurs distinguent quatre « schémas de comportement » différents : (1) l'acceptation, (2) le retrait, (3) l'adaptation, (4) l'opposition. Ces « schémas de comportement » sont à rapprocher de la notion de « configuration » de Norbert Elias (Quintaneiro 2004). Nous pouvons identifier les différents schémas de comportement et leur relation sur base de deux dimensions. Plus loin dans ce rapport, des exemples concrets seront donnés sur la manière dont les demandeurs de protection ajustent différemment leur comportement à leur propre situation d'accueil.

| | |
|--------------------|-------------------|
| ACCEPTATION | ADAPTATION |
| RETRAIT | OPPOSITION |

En résumé, cette étude tente de comprendre la manière dont le bien-être résulte de l'interaction entre les facteurs individuels et institutionnels. À cet égard, elle reconnaît que les demandeurs de protection sont des acteurs de leur propre existence. Selon la situation dans laquelle ils se trouvent, ils peuvent, dans une certaine mesure, déterminer leur comportement, lequel peut varier de l'acceptation et de l'adaptation au retrait et à l'opposition. Bien que des individus puissent se trouver dans une même situation, cette autonomisation fait que leur bien-être peut varier considérablement.

Chapitre 2 - Méthodologie

Malgré le nombre croissant d'études sur le bien-être des demandeurs de protection au sein des structures d'accueil, il subsiste encore un grand manque de clarté. Des éléments indiquent que certains facteurs institutionnels et individuels ont un impact important, mais des recherches supplémentaires sont nécessaires pour révéler en détail les mécanismes sous-jacents. Ce constat nous a tout d'abord conduits pour cette étude à une méthodologie de recherche inductive ; au lieu de tester certaines hypothèses sur le bien-être, l'objectif est exploratoire et vise à comprendre la relation entre les facteurs individuels et institutionnels. Deuxièmement, une méthodologie de recherche qualitative a été choisie. Alors que la recherche quantitative vise à faire des représentations pour l'ensemble de la population étudiée, la recherche qualitative tente d'analyser un phénomène en profondeur, jusqu'à ce qu'il n'apprenne plus rien de neuf au chercheur (ce que l'on appelle le point de saturation).

2.1 Recueil des données

Il y a de nombreuses discussions sur la meilleure façon de recueillir des données sur le bien-être. La recherche quantitative, notamment en psychologie, tente d'obtenir une image valable et quantifiable du bien-être et de ses différentes dimensions au moyen de questions standardisées (questionnaires). Cependant, vu la structuration exploratoire de cette étude, des méthodes narratives ont été employées, c'est-à-dire que les demandeurs de protection racontent leur expérience en premier lieu avec leurs propres mots. Une telle méthodologie, courante dans le contexte de la recherche avec des demandeurs de protection (De Haene, Grietens et Verschueren, 2010), pose certains défis. En effet, les demandeurs de protection sont souvent méfiants et ont parfois des difficultés à s'exprimer, d'où l'importance de créer un environnement sécurisant et de confiance pour les entretiens. Il est également important de travailler avec des interprètes afin que la personne puisse s'exprimer de manière simple et nuancée, dans la langue maternelle.

L'établissement d'une relation de confiance avec les résidents a été un défi important. Au départ, les résidents regardaient souvent les chercheurs avec une sorte de compassion. La description suivante illustre comment d'autres pensaient que les chercheurs étaient des « espions » qui devaient surveiller leur vie quotidienne pour le compte de Fedasil.

Un espion dans le centre ?

Abordant, accompagné de notre interprète afghan, des jeunes hommes discutant devant un des bâtiments du centre d'accueil, nous tentons d'entamer une conversation. Les personnes, afghanes, sont courtoises. Cependant, nous ressentons clairement une méfiance et une volonté d'arrêter la conversation. Après moins de deux minutes, notre interprète me dit qu'ils n'ont pas envie de discuter. Il me dira plus tard qu'ils pensaient que j'étais un espion.

Notes de terrain du chercheur

Pour les résidents, il s'agissait parfois aussi de leur première expérience de ce type de recherche, de manière qu'ils ne pouvaient pas estimer correctement le déroulement de leur collaboration. L'extrait suivant illustre qu'il était souvent difficile de convaincre les résidents. Le recours à des interprètes a constitué une valeur ajoutée importante pour établir les premiers contacts.

Le trac de l'entretien ?

Je rencontre Esaya, un jeune Erythréen, occupé à mettre des poubelles dans des containers. On se salue, lui demande si ça va, il me dit que ça va. Je lui explique pourquoi je suis là. Il parle assez bien anglais. Je lui propose de nous revoir s'il est intéressé de participer à un entretien. Il me répond que pour l'instant, il est occupé mais que ce serait volontiers plus tard dans la journée ou un autre jour. En fin de matinée, je le croise de nouveau, toujours occupé avec le ramassage des poubelles. Je lui propose de nous voir l'après-midi pour l'entretien, il accepte. A l'heure convenue, il ne se présente pas au bureau. Je patiente un peu puis vais le chercher (je n'avais pas noté le numéro de sa chambre mais il m'avait dit dans quel bloc il logeait). Arrivé devant le bloc, je le retrouve. Il n'est pas seul, avec d'autres jeunes Erythréens, ils jouent à faire des passes de ballon. Lorsqu'il me voit, il me dit, très gêné, qu'il ne veut plus faire l'entretien, peut-être, sans grande conviction, une autre fois. Je lui demande pour quelle raison. Il me dit qu'il ne se sent pas sûr de lui, qu'il a un peu honte, qu'il n'a jamais fait de pareils entretiens. Je n'insiste pas, lui dit qu'il doit en effet se sentir à l'aise et que ce sera peut-être pour une prochaine fois. Je le rencontrerai de nouveau quelque temps plus tard mais il ne fera jamais d'entretien avec moi. Je ne peux toutefois m'empêcher de penser qu'il ne s'agit peut-être pas d'un simple « trac » mais d'une méfiance voire d'une peur de l'entretien. Une méfiance que j'ai déjà pu observer chez d'autres résidents, en particulier les Erythréens. Heureusement, nous aurons bientôt un interprète érythréen qui nous permettra d'apporter plus de confiance et d'organiser quelques entretiens avec des Erythréens.

Notes de terrain du chercheur

Pour commencer, la méthode dite « life history method » a été utilisée. En d'autres termes, les demandeurs de protection ont reconstruit la partie de leur récit de vie depuis leur arrivée en Belgique. Contrairement à une biographie, qui est une séquence chronologique de faits, un récit de vie est constitué d'événements qui, souvent, ne sont pas strictement séparés dans le temps, mais qui se chevauchent. Une telle narration est complexe, car il ne s'agit pas seulement d'une représentation instantanée du bien-être. Comme le souligne Eastmond (2007, 250), un récit de vie est une « *présentation stratégique de soi. En tant que représentation, plutôt que documentation de la réalité, les récits deviennent méthodologiquement plus complexes* »^{xxviii}.

Parler de son récit de vie dans le contexte de la recherche s'inscrit également toujours dans le cadre d'une interaction sociale où un demandeur de protection tente de donner une certaine image de lui-même au chercheur. De plus, dans la construction d'un récit de vie, la vie telle qu'elle est vécue est souvent déformée et transformée, par exemple pour légitimer certains événements ou pour donner aux événements divergents une certaine cohérence et une certaine consistance. Comme Ghorashi (2007, 120) l'a constaté dans ses recherches auprès de femmes iraniennes, il n'y a pas que le contenu raconté qui est important, mais également la manière dont il est raconté : « *la durée de l'entretien et le fait que quelqu'un puisse réellement prendre son temps pour être et rester silencieux, sont des facteurs très importants pour rendre justice aux souvenirs douloureux* »^{xxix}.

Afin de relever ces défis, quatre méthodes qualitatives ont été combinées dès le début de l'étude dans les centres collectifs, à savoir la conduite de groupes de discussion, d'entretiens approfondis, l'observation ethnographique et les « promenades guidées » (« guided walks »). Les groupes de discussion avaient pour but de donner une image des principaux aspects qui influencent le bien-être, tandis que les interviews en profondeur devaient les approfondir plus en détail. L'objectif de l'observation ethnographique et des « guided walks » était ensuite de dépasser la représentation discursive de l'expérience afin d'observer comment la vie quotidienne prend réellement forme dans la pratique. En cours de recherche, deux méthodes ont cependant été abandonnées pour des raisons pratiques.

Il s'est avéré difficile d'organiser des groupes de discussion avec les demandeurs de protection en raison de la diversité des langues dans les centres. Par conséquent, le questionnaire utilisé lors des entretiens approfondis a été élaboré sur base de l'étude de la littérature. Dans la majorité des cas, les entretiens ont été menés dans la langue maternelle. Des espaces calmes ont été aménagés dans les centres pour mener les

entretiens, à moins que les personnes interviewées n'aient signalé qu'elles préféreraient que l'entretien se déroule ailleurs, dans leur propre chambre ou dans un espace public par exemple.

L'idée des visites guidées par les demandeurs de protection dans leur structure d'accueil a été abandonnée parce qu'ils avaient du mal à en voir l'utilité. Les demandeurs de protection qui ont été interviewés à ce sujet ont déclaré qu'il y avait peu de choses à montrer et ont presque automatiquement emmené les chercheurs dans leur propre chambre. Grâce à l'observation ethnographique, entre autres les promenades régulières dans la structure d'accueil, les repas pris au restaurant et dans les cuisines collectives, la participation à des réunions publiques et les nuits passées au centre, les récits recueillis pendant les entretiens approfondis ont pu être replacés dans leur contexte.

Que ce soit pour l'une ou l'autre forme de recueil des données, il était important d'informer les demandeurs de protection en détail sur l'objectif de l'étude et sur le rôle du chercheur. En sciences sociales, des formulaires standardisés sont souvent utilisés pour le consentement éclairé ; la personne interviewée reçoit un document explicatif de la recherche, et ce document est signé en cas de consentement. Ces formulaires s'inscrivent dans ce que Darling (2014, 203) a appelé « une approche procédurale » de l'éthique de la recherche : « *les processus d'examen éthique sont souvent limités dans leur applicabilité une fois confrontés aux complexités du travail de terrain lui-même (...) en réfléchissant aux enchevêtrements d'émotion, de position et de politique (...), je soutiens que le travail de terrain exige le développement de jugements liés à la situation qui dépassent les modèles procéduraux de l'éthique* »^{xxx}. De tels documents perturbent souvent l'interaction spontanée. Ils ne sont pas non plus toujours compréhensibles, par exemple en raison de la formulation ou du fait qu'ils sont écrits. Dans le domaine de la recherche ethnographique en particulier, il est presque impossible de soumettre de tels formulaires aux personnes interviewées.

Au cours de la recherche ethnographique de cette étude, l'objectif a été expliqué oralement en détail aux demandeurs de protection. Les chercheurs ont été très ouverts et explicites quant au fait que la participation à l'étude n'aurait pas d'impact positif direct sur les personnes interviewées. Cette franchise a cependant aussi amené certaines personnes à décider de ne pas participer.

Une question très pertinente

En longeant la longue allée latérale du centre d'accueil, je rencontre Amadou, un résident guinéen occupé à mettre du sable dans une brouette. Je me présente et lui explique pourquoi je suis dans le centre. Il me dit que pour l'instant il est occupé mais que plus tard, dans l'après-midi, il veut bien participer à un entretien. Il me pose alors une question que personne ne me demandera durant la recherche, pas de manière si directe en tout cas : « Est-ce que c'est utile ? ». Je lui explique honnêtement que l'entretien ne sera pas utile pour lui-même, que cela ne va pas améliorer ses conditions d'accueil à lui mais que pour les futurs résidents dans les centres d'accueil, cela pourrait l'être, du moins je l'espère. Apparemment, il n'a pas été très convaincu de ma réponse, il ne se présentera pas à l'entretien convenu de l'après-midi.

Notes de terrain du chercheur

Les chercheurs ont également dû clairement différencier leur rôle de celui des autres membres du personnel du centre, en particulier des travailleurs sociaux. Cela n'a pas toujours été facile. Il arrivait souvent que des résidents frappent à la porte du bureau mis à la disposition des chercheurs pour poser des questions.

Un homme préoccupé

Prenant des notes dans le bureau gentiment mis à notre disposition par le centre d'accueil, un monsieur d'une trentaine d'années se présente paniqué. Il s'appelle Imad et est Marocain. Très inquiet, il me demande s'il peut me parler. Il m'explique qu'il ne peut plus supporter l'un de ses voisins de chambre. Il fait trop de bruit la nuit et il l'aurait menacé. Imad ne dort plus depuis trois jours. Je lui explique que je ne pourrai pas l'aider mais qu'il doit en parler à son assistant social ou à un accompagnateur de vie. Il me dit que c'est déjà fait mais qu'il n'a plus très confiance. Lui parlant de notre étude, il accepte un entretien et le rendez-vous est fixé au lendemain. Il me prévient toutefois, qu'en fonction des circonstances, il se pourrait qu'il ne vienne pas. Il viendra.

Notes de terrain du chercheur

Pendant l'ethnographie, aucun enregistrement n'a été fait afin de garantir la confidentialité. Des « notes de terrain » ont été prises à la place. Les personnes interviewées ont été invitées durant le travail de terrain à participer aux entretiens approfondis. Si elles consentaient à un entretien approfondi, l'objectif de l'étude était de nouveau expliqué en collaboration avec un interprète ou dans une langue de contact et l'entretien était enregistré. Ce faisant, nous avons suivi la recommandation de Mackenzie, McDowell et Pittaway (2007, 307), qui préconisent un modèle de consentement éclairé qui fonctionne selon le principe de la répétition et de l'échange : « *Les modèles itératifs de consentement partent de l'hypothèse que la meilleure façon d'obtenir des accords éthiques est de passer par un processus de négociation, qui vise à développer une compréhension commune de ce qui est impliqué à toutes les étapes du processus de recherche* »^{xxxii}.

La prudence est donc de mise lors du recueil de données auprès des demandeurs de protection. Sans tomber dans le paternalisme, la recherche doit tenir dûment compte de la situation exceptionnelle et difficile dans laquelle vivent les demandeurs de protection : « *D'une part, les chercheurs doivent respecter les capacités d'autodétermination, d'action et de résilience des participants réfugiés et éviter le paternalisme. D'autre part, il est impératif que les chercheurs reconnaissent les façons dont les effets continus du déplacement et du traumatisme peuvent affecter les capacités d'autonomie des participants réfugiés* »^{xxxiii} (Mackenzie, McDowell et Pittaway 2007, 309). Un problème récurrent auquel les chercheurs ont été confrontés est le fait que les résidents ont du mal à respecter les rendez-vous.

Reda, l'homme qu'on voit partout et pourtant, insaisissable

Je rencontre Reda, un homme originaire d'Algérie. Toujours très affable, je lui propose de participer à un entretien. Il ne dit jamais non mais j'ai du mal à fixer une date. Finalement, je réussis à trouver une date, un mercredi matin. Mais ce matin-là, sur la longue chaussée qui relie la ville au centre d'accueil, nous nous croisons, il marche dans le sens inverse, c'est-à-dire vers la gare. Je suis étonné de le voir aller dans cette direction, nous avons rendez-vous dans quelques minutes ! Il me dit alors qu'il doit se rendre chez son avocat à Bruxelles et qu'il ne reviendra qu'en soirée vers 20h ou 21h et qu'il doit par conséquent annuler notre rendez-vous. Il veut bien me revoir un autre jour. Nous convenons de nous revoir un autre jour, sans pour autant fixer une date précise. Il vaudrait mieux lui proposer un entretien directement après une prochaine rencontre. Nous continuerons à nous rencontrer sans jamais pouvoir fixer un entretien... Reda a un problème de santé sérieux, il me dit avoir une tumeur et qu'il lui faudrait une chambre médicale. Au centre d'accueil, il ne peut pas avoir directement une chambre médicale, elles sont toutes complètes. Une autre possibilité serait d'introduire une demande de transfert vers un autre centre d'accueil. Sa décision semble être prise, il me dit qu'il va bientôt partir. Je le croise régulièrement à proximité du « bloc » où il loge. Il me dit à ce propos « Tu vois où je suis, ce n'est pas possible ! ». Mais je le croise aussi ailleurs dans le centre, en fait partout. Dans les longues allées bordant les différents blocs. Dans le corridor commun aux services médical et social. Et même dans un autre bloc, en train de tranquillement prendre son petit-déjeuner, un café et quelques biscuits, vite préparé dans la petite cuisine collective de ce bloc où il ne loge pas. Il ne va jamais manger au réfectoire, même s'il est conscient qu'il se nourrit mal. Mais il a une machine à café italienne donc forcément le café, au moins, est excellent. Reda est partout, il est toujours prêt à échanger quelques mots avec ma collègue ou moi-même, il a beaucoup d'humour. Apparemment très sociable, je ne le vois pourtant jamais discuter (pas une seule fois) avec d'autres résidents du centre. Et je ne réussirai jamais à le rencontrer durant un entretien. Je le croise à chacune de mes visites, hormis la toute dernière dans le froid de la mi-décembre. Il semble toujours occupé. Il a un rendez-vous, va en ville, chez le médecin ou l'avocat. Plusieurs mois après ma première visite, il a finalement pu changer de bloc, et loge dans une chambre plus proche des services du centre. Il ne me précise pas s'il s'agit d'une chambre médicale ou non. Il se déplace avec une béquille, difficilement, mais cela ne l'empêche pas de parcourir à pied le trajet en pente qui mène à l'arrêt de bus. Il nous reconnaît immédiatement lorsque nous nous rendons dans le centre d'accueil. Mon sentiment est qu'il s'intéresse beaucoup à notre travail, et il n'hésite d'ailleurs jamais à partager son expérience et sa vie au quotidien. Nos échanges sont riches, pertinents et reprennent, à son initiative, beaucoup des questions d'entretien. Toutefois, tout comme ma collègue, je ne suis jamais parvenu à m'entretenir formellement avec lui. Ce n'est pas faute d'avoir essayé.

Notes de terrain du chercheur

Le caractère personnel des entretiens sur le bien-être est susceptible de réveiller certains traumatismes ou émotions refoulés parce qu'il « mobilise les aspects du fonctionnement psychosocial qui sont les plus profondément affectés par le traumatisme. Si cela est vrai, l'impact du traumatisme sur la santé mentale n'est pas seulement la question de recherche étudiée, mais constitue également une caractéristique essentielle de la relation de recherche elle-même »^{xxxiii} (De Haene, Grietens et Verschueren 2010, 1665). Pour cette raison, il a été envisagé au préalable de ne pas poser explicitement de questions sur la situation avant l'exil ni sur les motifs sous-jacents. Dans le cadre de ce que Bartolomei et Hugman (2010, 238) ont appelé la « recherche réciproque » (« reciprocal research »), la contribution des demandeurs de protection a également été sollicitée et « leurs idées sur les solutions ainsi que la documentation des problèmes »^{xxxiv} leur ont été demandées.

2.2 Conception de la recherche

En raison de la nature exploratoire de cette étude, il a été décidé de chercher une variation aussi grande que possible du côté des facteurs individuels et institutionnels. Au préalable, deux groupes ont été exclus. Les personnes faisant partie d'un programme de réinstallation n'étaient pas éligibles pour participer à l'étude. Leur trajet d'accueil diffère tellement de celui de la majorité des demandeurs de protection qu'il a été décidé de leur consacrer une attention exclusive dans une étude séparée. Les mineurs, y compris les mineurs non accompagnés, n'ont pas non plus été repris dans cette étude. L'étude des mineurs pose en effet des défis supplémentaires, notamment en ce qui concerne le consentement éclairé et le travail avec des questions adaptées, deux aspects qui ne pouvaient pas être suffisamment garantis dans cette étude. À l'exception de ces deux groupes spécifiques, tous les demandeurs de protection du réseau d'accueil belge étaient en principe éligibles. L'objectif était de maximaliser la diversité parmi les demandeurs de protection, en termes de caractéristiques et de besoins personnels, de risques et d'opportunités contextuels et de réseau social.

En ce qui concerne les facteurs individuels, nous avons souhaité tenir compte de la liste des profils vulnérables de la loi accueil. Cette liste comprend les mineurs et les mineurs non accompagnés, lesquels ont donc été exclus par principe. Les huit autres catégories sont (1) les parents isolés avec des enfants mineurs, (2) les femmes enceintes, (3) les personnes handicapées, (4) les personnes âgées, (5) les personnes souffrant de maladies graves, (6) les personnes souffrant de troubles mentaux, (7) les victimes de la traite des êtres humains, et (8) les personnes ayant subi des tortures, des viols ou d'autres formes graves de violence psychologique, physique ou sexuelle, comme les victimes de mutilations génitales féminines. Lors de la sélection sur base des facteurs individuels, nous avons également voulu prendre en compte des facteurs qui ne figurent pas dans la liste de la loi accueil. Une précédente étude du Service Etude & Politique auprès des prestataires d'aide a montré que ceux-ci considéraient également comme vulnérables les personnes LGBTIQ, les personnes peu ou pas alphabétisées, les personnes parlant une langue maternelle rare, les familles nombreuses (avec trois enfants ou plus), les ex-mineurs étrangers non accompagnés et les personnes qui séjournent très longtemps au sein des structures d'accueil.

En ce qui concerne les facteurs institutionnels, il a été choisi de varier à la fois le type et l'emplacement des structures d'accueil. Les deux principaux types d'accueil pour demandeurs de protection internationale sont les centres d'accueil collectifs et les initiatives locales d'accueil. Le présent rapport se limite aux centres d'accueil collectifs. En effet, il existe déjà une grande diversité au sein de l'accueil collectif, laquelle serait perdue si les deux types d'accueil étaient traités dans un seul rapport. En Belgique, les centres d'accueil collectifs sont gérés par Fedasil et par ses partenaires (dont la Croix-Rouge, la Rode Kruis et Caritas International). Pour des raisons pratiques, il a ensuite été décidé de limiter l'étude aux centres de Fedasil. Cette limitation à un seul et unique opérateur peut avoir un impact sur la manière dont les services sont organisés dans les centres. Les opérateurs disposent en effet d'une certaine autonomie sur la manière dont ils organisent l'accueil.

Lors de la sélection des centres d'accueil collectifs, la capacité d'accueil a d'abord été prise en compte. Les centres d'accueil collectifs sont de taille variable, allant d'une centaine de places à huit cents places environ. Bien que la capacité d'accueil soit une variable continue, un centre de taille moyenne dispose d'environ 400 places d'accueil. Les centres ayant une capacité d'accueil inférieure sont appelés des « petits » centres, tandis que ceux ayant une capacité d'accueil supérieure sont considérés comme de « grands » centres. La sélection devait comprendre à la fois des petits, des moyens et des grands centres. Un deuxième critère de sélection concerne la situation du centre par rapport aux services importants pour les demandeurs de protection. Il s'agit de la distance par rapport, par exemple, à une gare, à un hôpital, aux centres culturels, aux lieux de culte (comme une mosquée, un temple ou une église), aux centres de loisirs (piscine, bibliothèque), aux

agences pour l'emploi, aux grands magasins, aux écoles primaires et secondaires et aux écoles de langues. Là encore, ce critère est un continuum, allant des centres proches de la plupart de ces installations aux centres qui en sont éloignés. Si la distance par rapport à toutes ces installations est inférieure à deux kilomètres, nous considérons que le centre est « proche ». Si la plupart de ces installations se trouvent dans un rayon de deux kilomètres, nous parlons d'un centre « accessible ». Si les installations sont plus éloignées, nous parlons alors d'un centre « isolé » en termes d'équipements.

En principe, sur base de la classification selon le type et l'emplacement, neuf types de centres sont envisageables. Le tableau ci-dessous reprend les combinaisons possibles. Pour des raisons pratiques, il a été décidé de limiter l'étude à quatre centres collectifs. La région dans laquelle se trouvent les centres a également été prise en considération. Les centres A et B se trouvent en Flandre tandis que les centres C et D se trouvent en Wallonie. Pour des raisons de confidentialité, les noms des centres ont été rendus anonymes. Une description détaillée des centres respectifs est donnée ci-après. Les résidents ayant participé à l'étude seront quant à eux présentés plus loin dans le rapport.

| <i>Accès aux installations</i> <i>Accueil</i> | Proche | Accessible | Isolé |
|--|---------------|-------------------|--------------|
| Petit | | Centre C | |
| Moyen | Centre A | | Centre B |
| Grand | | Centre D | |

2.3 Sélection des centres collectifs

Ce rapport présente les résultats des observations et des entretiens menés dans quatre centres d'accueil collectifs. Ci-dessous figure un aperçu de l'infrastructure des centres, de leur emplacement et de la manière dont les services sont organisés. Ces informations sont importantes pour contextualiser le vécu des demandeurs de protection. Afin de mieux comprendre le contexte de ces centres d'accueil collectifs, 30 entretiens ont été menés avec les chefs de service respectifs (et collaborateurs) de la réception, du service médical, du service social, du service animation et du service logistique. Le tableau repris à la fin de cette partie donne un aperçu des quatre centres.

Infrastructure et emplacement

Trois des quatre centres sont d'anciennes casernes. Seul le centre C était anciennement une maison de repos. Les centres sont « ouverts », ce qui signifie que les résidents sont en principe libres d'entrer et de sortir. Malgré tout, les centres sont clôturés et les résidents doivent passer par l'accueil. Dans le centre A, les résidents disposent d'un badge électronique avec lequel ils ont accès au centre ; dans les centres B, C et D, l'accès est assuré manuellement par les collaborateurs de l'accueil qui demandent le badge des résidents. Grâce à l'enregistrement, un centre peut contrôler qui est présent. Les résidents ont le droit de séjourner à l'extérieur du centre pendant un maximum de 10 jours par mois. De plus, ils peuvent dormir ailleurs pendant trois jours consécutifs au maximum. Le contrôle d'accès permet également aux personnes qui ne sont pas enregistrées comme résidents de s'inscrire en tant que visiteurs ou de se voir refuser l'accès au centre.

Les centres A et B ont tous deux une capacité d'accueil moyenne d'environ 400 personnes. Le centre C est le plus petit, avec une capacité d'accueil qui fluctue autour de 200 places. Le centre D est le plus grand avec une capacité d'environ 600 places. Le centre C, le plus petit des quatre, centralise toutes les places d'accueil dans un seul bâtiment. Dans les centres A, B et D, les chambres sont réparties dans plusieurs bâtiments entourant une grande cour. Il existe d'importantes différences entre les blocs en termes d'équipements des chambres. La loi accueil ne détermine pas de caractéristiques spécifiques auxquelles les centres d'accueil doivent se conformer. Bien que Fedasil ait introduit en 2018 des normes minimales auxquelles toutes les places d'accueil doivent répondre, ces normes autorisent l'existence de variations.

Le centre A se compose d'un grand bâtiment dans lequel séjournent tous les hommes isolés. Ceux-ci logent dans des « chambrettes » ; de grandes pièces divisées en chambres de (principalement) deux personnes, et ce à l'aide de panneaux en bois. Le bâtiment dispose également d'une aile destinée aux couples et aux familles (avec ou sans enfants), qui utilisent les mêmes installations sanitaires que les hommes isolés. Le reste des familles séjourne dans des chambres séparées, dans des plus petits bâtiments dispersés dans le centre. Un bloc séparé est également prévu pour les femmes et les mères isolées qui vivent ensemble dans des chambres prévues pour trois personnes. Le grand bâtiment dispose aussi d'une petite infirmerie avec des chambres adaptées et un sanitaire séparé.

Le centre B compte en revanche davantage de petits bâtiments dispersés dans le centre d'accueil ainsi que trois unités mobiles. Tout comme le centre A, il y a un bloc séparé pour les femmes et les mères isolées. Les hommes isolés, les couples et les familles vivent en grande partie ensemble dans de petites pièces d'une capacité de quatre personnes. Quelques mois avant le début de l'étude, les espaces collectifs, comme la salle d'animation, ont été transformés en dortoirs pour 15 à 20 hommes isolés. Leurs résidents n'ont pas d'accès direct aux installations sanitaires et dépendent d'autres blocs. Le centre ne dispose pas d'une infirmerie médicale spécifique, bien qu'il y ait quelques chambres avec des équipements adaptés (comme l'accès à une douche séparée).

Le centre C se compose de deux bâtiments, mais toutes les chambres se trouvent dans un seul bâtiment. Les chambres pour les familles et les personnes isolées (par deux ou par quatre) sont mélangées. Le centre dispose d'une aile séparée dans le bâtiment central pour les jeunes filles enceintes mineures. Cinq unités mobiles se trouvent également sur le terrain du centre.

Le centre D consiste en dix bâtiments, dont huit sont occupés par des résidents. La composition des résidents varie d'un bâtiment à l'autre. Il existe une grande variété de chambres : médicales, partagées pour six à neuf hommes isolés, chambrettes pour deux hommes isolés, chambres familiales, studios familiaux ou chambres pour femmes isolées.

Le personnel des centres est autorisé à effectuer des contrôles des chambres des résidents. Ces contrôles portent sur la présence d'articles interdits tels que l'alcool et les drogues ou les équipements de cuisson. Les possibilités de décorer l'intérieur de la chambre sont limitées : les objets inflammables comme les tapis ou les posters sont par exemple interdits. La quantité de bagages autorisés dans la chambre est également limitée. Chaque résident reçoit un casier dans lequel tous les bagages doivent en principe rentrer. Sinon, les excédents de bagages peuvent être stockés dans un entrepôt. Normalement, les résidents disposent aussi d'une table et d'une chaise dans leur chambre.

Pendant leur séjour, les résidents reçoivent de l'argent de poche sous forme d'une indemnité journalière. Pour les adultes, ce montant s'élève à 7,90 euros et pour les enfants, à 4,80 euros par semaine. Il est possible d'effectuer des travaux communautaires dans les centres afin d'avoir quelques revenus supplémentaires, jusqu'à un maximum de 185 euros par mois, argent de poche compris. Les centres ont mis en place des systèmes afin de répartir les travaux communautaires entre les résidents intéressés. Les résidents ont également droit à divers produits sanitaires comme une brosse à dents, du papier toilette et du savon. Dans le centre A, un kit sanitaire est distribué aux résidents à intervalles réguliers : dans le centre B, C et D, les résidents ont un crédit de points qui leur permet de choisir eux-mêmes les produits sanitaires qu'ils souhaitent acheter dans le magasin du centre.

Il existe d'importantes différences entre les quatre centres en termes d'équipements collectifs. Dans les centres A, C et D, la grande majorité des résidents dépendent du restaurant où des repas sont servis trois fois par jour. Il n'y a que quelques studios ou quelques chambres familiales qui disposent d'un accès à une cuisine individuelle réservée aux résidents. Il existe toutefois de petites cuisines collectives qui peuvent être utilisées à l'initiative des résidents. Le centre B dispose par contre de grandes cuisines dans lesquelles une bonne partie des résidents (aussi bien les couples que les familles ou les personnes isolées) doivent eux-mêmes cuisiner. Pour ce faire, ils reçoivent un montant mensuel fixe par personne ainsi qu'un réfrigérateur dans la chambre. Le reste des résidents peut utiliser les équipements de cuisine, mais ils ne reçoivent aucune aide financière à cet effet et doivent utiliser le restaurant des résidents. Les centres organisent une forme de mobilité interne pour les chambres ayant accès à des équipements de cuisine. Étant donné que les centres A, C et D disposent d'un nombre limité de chambres où les gens peuvent eux-mêmes cuisiner, les listes d'attente sont longues. Les personnes isolées ne peuvent en principe pas en bénéficier. Dans le centre B en

revanche, il existe une sorte de système d'ancienneté qui permet aux demandeurs de protection ayant séjourné plus longtemps dans le centre de déménager dans une chambre avec accès à la cuisine collective des résidents. À cet égard, aucune distinction n'est faite entre les types de familles.

La loi accueil ne précise pas l'offre de loisirs à prévoir dans les centres collectifs. Toutefois, les normes minimales font référence à une offre d'activités, y compris l'accès aux infrastructures de sport et de divertissement, à l'intérieur comme à l'extérieur du centre. Ces infrastructures comprennent entre autres les salles télévisées et les coins salon (cf. normes A34, C4, E1-3). Malgré l'existence de ces normes minimales, tous les centres ne disposent pas toujours de ces équipements. Les quatre centres ont de grands espaces extérieurs, avec notamment des infrastructures sportives (comme une table de ping-pong, un filet de volley-ball, des appareils de fitness) et une plaine de jeux. Il existe toutefois des différences en ce qui concerne les espaces publics couverts. Le centre A dispose d'un local Internet avec des ordinateurs fixes, d'un local de devoirs, d'une salle de loisirs avec salle de fitness et bibliothèque, et d'une salle de sport couverte. Pendant la durée de cette étude, le centre B disposait uniquement d'un petit bâtiment de fitness et d'un local de devoirs, les espaces d'animation du centre ayant été transformés en dortoirs. À l'accueil, un espace temporaire pour s'asseoir a toutefois été créé avec une borne wifi. Le centre C dispose de plusieurs salles d'animation (dont une bibliothèque) et d'une salle de sport. Le centre D comprend également une salle de sport et des salles d'animation, ainsi qu'une salle pour les cours de langue et un salon de coiffure. Dans tous les centres, le restaurant peut également servir de salle de séjour en dehors des repas.

Lors de la sélection des centres, une certaine variation a volontairement été recherchée au niveau des emplacements. Le centre A est situé juste à l'extérieur de la ceinture d'une ville de taille moyenne, à 1,6 km du centre-ville et de la gare. Toutes les commodités nécessaires se trouvent donc à proximité de la structure d'accueil. Le centre B, en revanche, est situé sur une grande voie dans une zone rurale, à environ 16 km de la ville moyenne la plus proche, dotée d'une gare. Une petite ville avec un nombre réduit de commodités, telles que des supermarchés, une bibliothèque et une piscine, se trouve à 4 km du centre. Le centre d'accueil C est situé au centre d'une petite ville avec une gare. Cette ville propose un nombre limité de commodités, mais elles sont toutes accessibles à pied. Le centre D se trouve à 2 km d'une petite ville dotée de nombreuses commodités mais, malgré sa proximité, cette ville manque d'importantes facilités, comme une gare.

Services

Dans le cadre heuristique à la base de cette étude, les services ont été présentés comme un facteur institutionnel de médiation. Dans cette étude, quatre centres relevant de la compétence de Fedasil ont été sélectionnés, ce qui minimise ainsi les différences dans l'offre des services. Néanmoins, les centres Fedasil disposent également d'une certaine marge de manœuvre pour fixer leurs propres priorités. La manière dont les services sont prestés et à quel niveau des différences sont à relever font l'objet d'une présentation ci-dessous. Cette présentation est structurée en fonction des différentes formes d'accompagnement précisées dans la loi accueil, à savoir l'accompagnement social, médical, psychologique et juridique.

En ce qui concerne l'accompagnement social, les centres A et B ont organisé leurs travailleurs sociaux par bloc d'habitations. Le service social des centres fonctionne donc de manière décentralisée, avec différents bureaux répartis dans les blocs d'habitations. Cette méthode de travail a été récemment introduite dans le centre A, tandis que le centre B fonctionne de cette manière depuis plusieurs années. Le centre C est composé d'un seul bloc d'habitations et dispose d'un service social centralisé. Quant au centre D, bien qu'il soit composé de huit blocs d'habitations différents situés à une certaine distance les uns des autres, son service social fonctionne de manière centralisée. Le travail des travailleurs sociaux est organisé en fonction de leur expertise plutôt que par bloc d'habitations.

Dans les centres fédéraux, chaque famille a en principe un travailleur social de référence, qui est responsable du dossier social et du plan d'accompagnement individuel. Chaque travailleur social est chargé d'environ 50 dossiers. À leur arrivée dans le centre, les résidents reçoivent un intake social avec un travailleur social. Bien que les travailleurs sociaux organisent différemment l'accompagnement social pendant le séjour, ce dernier comprend notamment l'assistance administrative, les informations sur l'emploi en dehors du centre et une aide pratique quotidienne (comme fournir des tickets de train dans le cadre de la procédure). En plus des travailleurs sociaux qui assurent le suivi des dossiers individuels, le service social du centre A dispose d'un assistant social qui s'occupe spécifiquement de la mise en place d'une association de femmes pour le centre. Son bureau est situé dans le bloc d'habitations destiné aux femmes isolées, mais les activités organisées (comme des ateliers de cuisine ou des moments récréatifs) sont également accessibles aux femmes qui séjournent dans le centre en famille.

La loi accueil spécifie que l'accompagnement social doit comprendre des informations sur la vie quotidienne dans une structure d'accueil ainsi que les activités auxquelles un demandeur de protection a droit. En plus du service social, les quatre centres ont un service séparé qui s'occupe spécifiquement de « l'animation ». Les travailleurs sont des collaborateurs de centre polyvalents, également appelés « accompagnateurs sociaux » ou « moniteurs ». Dans le centre A, C et D, le service animation est centralisé, tandis que les accompagnateurs sociaux dans le centre B sont répartis en fonction de l'organisation des blocs. Les services d'animation des centres estiment que l'organisation d'activités pour les résidents n'est qu'une mission limitée au sein de la structure d'accueil. Leur rôle est surtout d'encourager l'initiative, par exemple en mettant à disposition du matériel qui peut être emprunté. Les services d'animation ont également la responsabilité d'intervenir en cas d'éventuels problèmes de vie communautaire dans la structure d'accueil et ils sont compétents pour inscrire les enfants à l'école.

Concernant les services médicaux, les quatre centres disposent d'un service médical centralisé avec du personnel infirmier et un médecin. À leur arrivée, les résidents sont invités à un intake médical. À moins que le résident n'ait besoin d'aide médicale, aucun suivi médical permanent n'est ensuite prévu et les résidents doivent demander eux-mêmes de l'aide au service médical s'ils sont malades. Le fonctionnement peut être comparé au principe du médecin généraliste. Le centre C travaille avec des permanences médicales ; les résidents peuvent se présenter sans rendez-vous pendant les heures d'ouverture. Les centres A et B sont passés d'un système de consultations libres à un système de rendez-vous. Dans le centre A, les résidents peuvent s'adresser à tout moment à l'accueil pour prendre rendez-vous, lequel sera généralement fixé quelques jours après. Dans le centre B, les résidents doivent prendre un rendez-vous le jour même à l'accueil entre 7h et 8h30, mais il y a une limite journalière. L'accueil peut toutefois demander des consultations supplémentaires en cas d'urgence. Le centre D fonctionne quant à lui aussi bien avec des rendez-vous qu'avec une permanence.

Une consultation a toujours lieu en premier avec le personnel infirmier et ce n'est que lorsqu'il estime que l'intervention d'un médecin est nécessaire qu'un rendez-vous de suivi est fixé. Le médecin du centre intervient en cas de problèmes de santé généraux et procède, au besoin, à l'orientation vers des services médicaux spécialisés. De plus, le médecin du centre s'occupe des attestations médicales dans le cadre de la procédure d'asile, comme établir les certificats médicaux attestant de cicatrices ou de mutilations génitales féminines. Les résidents peuvent obtenir certains médicaments sans ordonnance à l'accueil (comme les antidouleurs) tandis que les médicaments sur ordonnance sont fournis par le service médical ou doivent être retirés en pharmacie par le résident.

Sur l'accompagnement psychologique, la loi accueil est très sommaire et stipule simplement que cette aide doit être assurée. Un psychologue n'a été engagé dans aucun des centres ; les travailleurs sociaux et les collaborateurs du service médical disent qu'ils apportent un soutien psychosocial que dans une mesure limitée, à savoir lorsque les résidents viennent demander de l'aide en personne. L'accent est mis toutefois sur l'orientation vers des psychologues externes. Cette orientation externe peut différer d'un centre à l'autre. Dans le centre A, par exemple, ce sont les travailleurs sociaux du service social qui orientent le résident tandis que dans les centres B et D, ce n'est qu'après consultation chez un médecin du centre qu'une orientation externe vers un psychologue est autorisée. Ce qui caractérise les centres B et C, c'est la collaboration avec un psychologue permanent qui vient sur place, regroupant les consultations en fonction des langues et des interprètes.

Au niveau juridique, la loi accueil vise à l'accès effectif du bénéficiaire de l'accueil à l'aide juridique de première et de deuxième ligne. Dans les quatre centres, il a été constaté que l'accompagnement juridique était interprété de manière large par les travailleurs sociaux. Ceux-ci sont en effet d'avis que fournir des informations sur la procédure d'asile et préparer le résident font partie intégrante de leurs tâches. La fréquence à laquelle ils rencontrent les bénéficiaires correspond souvent aux moments clés de la procédure : l'introduction de la demande de protection internationale, l'audition individuelle à l'Office des étrangers, l'interview au Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides, la décision, l'éventuelle procédure de recours et les informations sur le retour volontaire.

| | Centre A | Centre B | Centre C | Centre D |
|-------------------------------------|---|--|---|---|
| Type | Ancienne caserne | Ancienne caserne | Ancienne maison de repos | Ancienne caserne |
| Capacité | 400 places | 400 places | 200 places | 600 places |
| Chambres | - Chambrettes et chambres - Bloc pour femmes | - Dortoirs et chambres - Bloc pour femmes | - Dortoirs et chambres - Tentes | - Chambrettes et chambres - Studios pour les familles |
| Restaurant et cuisines | - Restaurant - Cuisines privées restreintes - Petite cuisine publique | - Restaurant - Pas de cuisines privées - Grande cuisine publique | - Restaurant - Pas de cuisines privées - Cuisine publique limitée | - Restaurant - Cuisines privées restreintes - Petite cuisine publique |
| Animation et loisirs | - Equipements extérieurs - Nombreux équipements intérieurs | - Equipements extérieurs - Equipements intérieurs limités | - Equipements extérieurs - Nombreux équipements intérieurs | - Equipements extérieurs - Equipements intérieurs limités |
| Emplacement | Proche | Isolé | Accessible | Accessible |
| Accompagnement social | Service social organisé en blocs Animation centralisée | Service social organisé en blocs Animation organisée en blocs | Service social centralisé Animation centralisée | Service social centralisé Animation centralisée |
| Accompagnement médical | Service médical centralisé Infirmiers et médecin | Service médical centralisé Infirmiers et médecin | Service médical centralisé Infirmiers et médecin | Service médical centralisé Infirmiers et médecin |
| Accompagnement psychologique | Orientation via le service social | Orientation via le service médical | Orientation via le service médical | Orientation via le service médical |
| Accompagnement juridique | Service social | Service social | Service social | Service social |

2.4 Interviews et observations

Afin de répondre à la question apparemment simple de savoir comment les demandeurs de protection vivent l'accueil, nous avons utilisé 93 entretiens approfondis, 13 entretiens informels et 47 jours d'observation dans quatre centres d'accueil de Fedasil. Les données pour les centres A et B ont été recueillies au printemps 2019, d'avril à juin. Les données pour les centres C et D ont été recueillies entre septembre et décembre 2019. Les demandeurs de protection forment un groupe hétérogène, par exemple en termes de sexe, d'âge, de nationalité, de composition familiale et de durée de séjour dans la structure d'accueil. Comme mentionné précédemment, l'objectif a été de refléter cette variété dans la sélection des personnes interrogées et dans les structures d'accueil. Sont présentés ci-dessous les participants à l'étude dans les centres collectifs. Aucune représentativité n'a été recherchée lors de la sélection, dans le sens où proportionnellement, il n'a pas fallu sélectionner autant de participants qu'ils ne sont présents dans la population totale des résidents. Cependant, en termes relatifs, une surreprésentation de certains groupes minoritaires a justement été recherchée, comme les personnes âgées, les personnes transgenres, les pères isolés, les personnes avec une longue durée de séjour dans la structure d'accueil ou encore les personnes originaires de pays d'origine peu représentés (par exemple l'Inde, la Namibie, la Tanzanie ou le Tibet). Néanmoins, la sélection reflète les principaux groupes présents dans les structures d'accueil, c'est-à-dire les jeunes (18 - 30 ans), les personnes isolées, les hommes et les personnes originaires de pays comme l'Afghanistan, la Syrie, la Palestine, l'Irak et l'Érythrée. Les tableaux ci-après donnent un aperçu du profil des résidents qui ont participé à l'étude.

Profil

Les personnes qui séjournent dans le réseau d'accueil ne sont pas réparties selon la liste élargie des catégories vulnérables telle que reprise dans la loi accueil. Une sélection délibérée n'a par conséquent pas été possible. À défaut, les demandeurs de protection ont été sélectionnés au hasard en tentant de trouver des personnes pour chaque catégorie. Cette méthode de sélection prend du temps parce que certains profils sont peu fréquents et/ou difficilement détectables. C'est par exemple le cas des victimes de la traite des êtres humains. Certaines personnes sont également plus fermées et ne souhaitent, par exemple, pas parler des tortures ou viols qu'elles ont subis ou d'autres formes graves de violence psychologique, physique ou sexuelle. Le tableau ci-dessous donne un aperçu du nombre de répondants par catégorie de vulnérabilité. Dans certains cas, elles pouvaient appartenir à plusieurs catégories en même temps.

| Catégorie | Nombre |
|--|--------|
| Parents isolés avec enfants mineurs | 22 |
| Femmes enceintes | 2 |
| Personnes avec un handicap physique | 1 |
| Personnes âgées (60+) | 5 |
| Personnes gravement malades | 4 |
| Personnes souffrant de troubles mentaux | 9 |
| Victimes potentielles de la traite des êtres humains | 2 |
| Personnes ayant subi des tortures, ayant été violées ou ayant été exposées à d'autres formes graves de violence psychologique, physique ou sexuelle, comme les victimes de mutilations génitales féminines | 2 |
| LGBTIQ | 4 |
| Personnes pas ou peu alphabétisées | 4 |
| Personnes parlant une langue maternelle rare | 4 |
| Familles nombreuses (trois enfants ou plus) | 13 |
| Ex-mineurs étrangers non accompagnés | 3 |
| Très long séjour dans l'accueil (plus de trois ans) | 7 |

Age

En ce qui concerne l'âge, les demandeurs de protection ont été répartis en quatre catégories (les jeunes de 18 à 30 ans, les adultes de 31 à 45 ans, les adultes de 46 à 60 ans, les seniors). Cette classification facilite les comparaisons, même s'il est important de souligner que les valeurs limites utilisées sont quelque peu arbitraires. Il a été décidé de prendre l'âge de la majorité comme point de départ, même si les avis sont souvent partagés au sujet de l'âge biologique d'une personne. De plus, tout le monde ne s'entend pas sur la durée de la « jeunesse ». Bien qu'il soit largement admis que la période de la jeunesse dépasse la majorité, l'âge dit « adulte » est sujet à controverse. Les catégories utilisées ont par ailleurs une forte connotation culturelle. La classification qui est faite ici permet d'avoir une certaine diversité au sein de la sélection, mais elle ne peut pas être interprétée comme un facteur déterminant du bien-être.

| | A | B | C | D | Total |
|-----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Jeunes (18-30) | 15 | 13 | 7 | 6 | 41 |
| Adultes (31-45) | 15 | 8 | 11 | 13 | 47 |
| Adultes (46-60) | 4 | 1 | 2 | 6 | 13 |
| Seniors (60+) | 1 | 0 | 0 | 4 | 5 |
| Total | 35 | 22 | 20 | 29 | 106 |

Genre

Pour ce qui est du genre, une distinction a été faite entre les hommes, les femmes et les personnes transgenres. Les personnes qui se présentaient comme transgenres ont été classées comme telles, indépendamment du fait qu'elles avaient ou non déjà subi un traitement. Enfin, dans 9 entretiens, des hommes et des femmes étaient présents ensemble, ce qui explique la catégorie composite.

| | A | B | C | D | Total |
|-------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Femme | 10 | 5 | 10 | 8 | 33 |
| Homme | 19 | 15 | 9 | 19 | 62 |
| Entretiens mixtes | 4 | 2 | 1 | 2 | 9 |
| Transgenre | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Total | 35 | 22 | 20 | 29 | 106 |

Composition familiale

Au niveau de la composition familiale, une distinction détaillée a été faite entre 7 catégories. Une distinction a été faite entre personnes isolées et personnes isolées avec des membres de la famille dans le centre (comme un frère ou une sœur). Au niveau des parents isolés, une distinction a été faite entre les pères et les mères. Les couples ont été définis comme deux partenaires, indépendamment de leur statut officiel, sans enfants. Les familles ont été définies comme des familles avec enfants, indépendamment du lien officiel des deux parents par rapport aux enfants, par exemple les familles recomposées. Une distinction a été faite entre familles plutôt petites, avec deux enfants ou moins, et familles nombreuses, avec trois enfants ou plus. La description de la situation familiale est basée sur la situation dans la structure d'accueil. Il est possible que des personnes isolées aient par exemple une famille dans le pays d'origine ou que le partenaire ou les enfants se trouve(nt) dans un autre pays.

| | A | B | C | D | Total |
|---------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Personne isolée | 22 | 13 | 1 | 18 | 54 |
| Personne isolée avec famille | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| Père isolé | 1 | 0 | 2 | 0 | 3 |
| Mère isolée | 3 | 3 | 7 | 6 | 19 |
| Couple | 1 | 0 | 0 | 2 | 3 |
| Famille avec 2 enfants ou moins | 3 | 3 | 8 | 0 | 14 |
| Famille avec 3 enfants ou plus | 3 | 2 | 1 | 2 | 8 |
| Total | 35 | 22 | 20 | 29 | 106 |

Nationalité

La nationalité des demandeurs de protection fait référence au pays dans lequel ils sont nés. Pour beaucoup, il ne s'agit pas du pays dans lequel ils séjournent avant leur arrivée en Belgique. Certains ont vécu pendant des années en exil, comme c'est le cas pour de nombreux Palestiniens au Liban, ou d'Afghans, en Iran. Pour un grand nombre de demandeurs de protection, la Belgique n'était d'ailleurs pas le premier pays dans lequel ils ont demandé l'asile et il peut y avoir parfois plusieurs années de séjour dans d'autres pays européens.

| Pays | Nombre | Pays | Nombre | Pays | Nombre | Pays | Nombre |
|----------------------|--------|-------------------|--------|------------------|--------|------------------|--------|
| Afghanistan | 15 | Érythrée | 7 | Namibie | 1 | Tanzanie | 1 |
| Albanie | 3 | Gabon | 1 | Népal | 2 | Tibet | 1 |
| Algérie | 3 | Ghana | 1 | Niger | 1 | Turquie | 4 |
| Angola | 4 | Guinée | 5 | Pakistan | 1 | Ukraine | 2 |
| Arménie | 1 | Inde | 1 | Palestine | 14 | Vénézuéla | 2 |
| Burundi | 1 | Irak | 3 | RD Congo | 5 | Yémen | 1 |
| Cameroun | 1 | Iran | 1 | Rwanda | 1 | | |
| Chine | 1 | Maroc | 1 | Somalie | 2 | | |
| Côte d'Ivoire | 1 | Mauritanie | 1 | Suriname | 1 | | |
| El Salvador | 4 | Mexique | 1 | Syrie | 11 | | |

Durée de séjour

En moyenne, les demandeurs de protection ayant participé aux entretiens séjournent depuis 6 mois dans la structure d'accueil au moment de la recherche. Les résidents qui venaient d'arriver (moins de deux semaines) n'ont pas été pris en compte pour participer. Le nombre maximal de mois dans la structure d'accueil était de 51 (soit plus de 4 ans). Il est important de tenir compte de la durée totale du séjour dans l'ensemble des structures d'accueil, et pas seulement du temps passé dans la structure d'accueil au moment de la recherche. La durée de séjour totale moyenne des demandeurs de protection interviewés, dans l'ensemble des structures d'accueil, s'élevait en effet à 11 mois, avec un record pour une personne séjournant dans le réseau d'accueil depuis plusieurs années. Les demandeurs de protection ont par exemple pu changer de lieu de résidence pour des motifs liés à la fermeture d'une structure d'accueil collective, à des transferts disciplinaires ou à un changement de structure d'accueil après l'introduction d'une demande ultérieure.

2.5 Analyse

Les interviews ont été retranscrites textuellement dans la langue de l'interviewer et de l'interprète, à savoir le néerlandais, le français ou l'anglais. Par conséquent, les propos originaux des répondants n'ont pas pu être transcrits à la lettre. En effet, pour des raisons pratiques, il a été impossible de réaliser la transcription dans les diverses langues rencontrées durant la recherche (allant de l'arabe au dari). De plus, nous ne disposions pas d'une équipe multilingue de chercheurs qui aurait pu ensuite traiter ces données. L'observation ethnographique s'est limitée à des périodes de maximum 2 heures ; le chercheur s'occupant ensuite de la retranscription. Toutes les données recueillies ont été stockées dans « Nvivo », un programme d'analyse qualitative de données.

La première étape de l'analyse a consisté à coder les données. Une structure a priori du « livre de codes » a été utilisée, reprenant les dimensions distinctes du cadre heuristique, c'est-à-dire les facteurs individuels, les facteurs institutionnels, les dimensions du bien-être et les quatre schémas de comportement. Ensuite, de nouveaux codes ont été créés au sein de cette structure brute, sur base des témoignages. Certains de ces

codes ont été regroupés en fonction de leur thème, et un « livre de codes » à trois niveaux a ainsi été réalisé. L'encodage permet de se faire une idée des principales dynamiques pour les différents facteurs. Dans ce rapport, de nombreuses citations sont reprises, afin de rester aussi proche que possible du vécu des demandeurs de protection.

Tandis que la pratique d'encodage contribue à développer une compréhension approfondie des différentes dimensions du bien-être, le risque de négliger les interactions complexes n'est toutefois pas exclu, d'où l'importance d'explorer également les liens au cas par cas. Comme mentionné précédemment, le présent rapport s'inscrit dans une série qui approfondit la « diversité institutionnelle ». Les données sont comparées dans ce rapport en fonction de la différence de localisation et de taille des structures d'accueil et selon la diversité des répondants sélectionnés. Un autre rapport permet une comparaison des différences entre les modes d'accueil collectif et individuel. De brèves descriptions des expériences de vie des demandeurs de protection sont également utilisées afin de souligner la corrélation entre les différents facteurs. En ce qui concerne l'analyse des différentes stratégies d'adaptation notamment, il est tenu compte de la manière dont les demandeurs de protection naviguent entre leur position individuelle et institutionnelle, et influencent ainsi leur bien-être.

Chapitre 3 – La vie quotidienne au sein des structures d'accueil collectives

Les récits des demandeurs de protection sur leur vie quotidienne dans les structures d'accueil sont rarement simples et sans entraves. En écoutant les entretiens avec les résidents, nous sommes entraînés avec eux dans un voyage sinueux. Les demandeurs de protection font un saut dans le temps et comparent le présent, le passé et l'avenir. Ils repensent au pays qu'ils ont laissé derrière eux et aspirent à avoir leur place en Belgique. Dans ce chapitre, nous essayons de traduire leurs histoires personnelles en expériences reconnaissables et comparables. Pour cela, nous utilisons le schéma heuristique qui a été établi sur base de la littérature scientifique. Les récits sont classés en quatre sections. La première traite de la façon dont les personnes se sont présentées. Nous nous arrêtons ensuite sur la manière dont les centres d'accueil ont été présentés. La troisième section se concentre sur la manière dont se sentent les résidents et sur leur fonctionnement dans la structure d'accueil. Enfin, nous discutons, dans la quatrième section, des stratégies des résidents pour s'accommoder de leur séjour dans le centre d'accueil.

Les entretiens avec les résidents commençaient toujours par la question visant à savoir quelle avait été leur première impression du centre d'accueil. Fabian, un résident isolé provenant du Venezuela, a répondu comme suit :

Kan je me beschrijven wat jouw eerste indruk was van het centrum toen je hier aankwam?

Dat is een zeer goede vraag. De manier waarop de vraag gesteld is, is zeer goed, want de indruk die ik nu heb van het centrum is totaal anders dan mijn eerste indruk. Toen ik hier aankwam was ik niet per se bang, dat is misschien niet het juiste woord, maar ik was wel op mijn hoede, eerlijk gezegd. Ik wist niet wat ik moest verwachten, hoe mijn verdere procedure ging verlopen. Het was emotioneel ook een zeer moeilijke situatie voor mij.

En je vertelt dat jouw indruk veranderd is doorheen de tijd? Kan je mij even uitleggen wat er dan juist veranderd is?

In zekere zin ben ik nu meer op mijn gemak, maar ik ben vooral, om het in een goed woord te zeggen, meer gewend geraakt aan mijn situatie. Het heeft toch enkele weken geduurd om me aan te passen aan hoe alles hier verloopt.

Fabian, Vénézuéla, isolé, centre A

L'expérience de l'incertitude quant à ce que nous pouvons attendre de l'accueil dans un centre est un élément partagé par tous les résidents. Quiconque n'a encore jamais été dans un centre d'accueil collectif peut difficilement imaginer ce que cela doit être de vivre dans un tel lieu. Chaque résident entame le parcours d'accueil en ayant l'impression d'entrer dans un monde inconnu, ce qui suscite peur et émotions. La manière dont cette expérience se déroule ensuite dépend de l'interaction entre de nombreux facteurs. Si Fabian indique qu'il s'est habitué à la situation, il y a aussi des résidents pour lesquels la structure d'accueil ne devient jamais un élément « normal ». Dans ce chapitre, nous démêlons la réalité complexe de la vie quotidienne dans la structure d'accueil pour décrire et comprendre les différences et les similitudes entre les résidents.

3.1 Facteurs individuels

Les résidents sont souvent présentés comme un groupe, car leur point commun est qu'ils ont tous une demande de protection internationale en attente. Derrière cette similitude objective se cache en réalité un monde de différences individuelles. Celles-ci se manifestent à trois niveaux. Tout d'abord, les résidents présentent des caractéristiques et des besoins personnels différents, qui varient en fonction de l'âge, des besoins médicaux, de la classe sociale, etc. Ensuite, il existe des risques et des opportunités liées au contexte. Par exemple, la durée de la présence au sein de la structure d'accueil et le déroulement de la procédure ne sont pas les mêmes pour tous. Troisièmement, il existe des différences dans la composition et la solidité du réseau social qui entoure les résidents. Ces trois sources de différence sont examinées ci-dessous.

Caractéristiques et besoins personnels

Partant du principe que les facteurs individuels ont un impact sur le bien-être des résidents, cette étude a volontairement ciblé une grande diversité individuelle. Sur la base de nos données qualitatives, il n'est évidemment pas possible de se prononcer sur l'ampleur de cette diversité dans la population totale. Nous pouvons toutefois souligner l'ampleur que peut prendre le contraste entre les résidents. Les résidents peuvent sans hésiter être qualifiés de « super diversifiés ». Nous renvoyons par là au fait que les contrastes individuels sont si importants qu'il devient difficile d'attendre des profils de résidents clairs et des besoins correspondants au niveau du groupe. En l'absence d'une étude comparable dans le temps, il n'est pas évident de prouver que la « superdiversité » est un phénomène nouveau et croissant. Cependant, des recherches antérieures menées auprès des acteurs des structures d'accueil démontrent que les résidents se sont progressivement diversifiés aux yeux du personnel ces dernières années. Cela s'exprime notamment en termes d'âge (avec plus de mineurs et de résidents plus âgés), de condition médicale (avec plus de personnes gravement malades), de santé mentale (avec plus de personnes traumatisées), de classe sociale (avec des personnes moins aisées), de niveau d'éducation (avec plus de personnes peu ou pas alphabétisées) et d'orientation sexuelle (avec plus de personnes issues de la communauté LGBTIQ). Sans prétendre à l'exhaustivité, nous donnons ci-dessous quelques exemples de ces différences.

De l'âge à la phase de la vie

La majorité des résidents qui ont pris la parole dans le cadre de l'étude ont entre 18 et 45 ans. Cette phase de la vie est généralement considérée comme la phase productive, durant laquelle les adultes construisent leur vie. C'est l'âge auquel on peut éventuellement fonder une famille, développer une carrière et assumer une identité sociale. Il règne au niveau des résidents une grande envie de se réaliser le plus vite possible ou du moins d'être fixés sur l'horizon temporel dans lequel ils pourront entamer pleinement leur vie en Belgique. Selon les termes de Malek, un homme isolé originaire de Syrie :

I do not have a future yet. I am 37 years old. I have spent one year in Greece. I have spent seven months and a half in the Netherlands, and I have been here for one year and a half. I feel that I have no future yet. This is why I am frankly tired. I have no woman and I want to get married and start planning for my life outside. I cannot do that.

Malek, Syrie, isolé, centre A

Aïcha, une jeune mère célibataire de Guinée, exprime le même sentiment :

Bon, c'est pour ça que je vous dis que c'est incertain. Et, si ma réponse est positive, je dirais que mon futur sera meilleur, parce que je vais reprendre mes études, je vais enfin vivre, je vais enfin vivre une vie heureuse, je pense.

Aïcha, Guinée, mère isolée, centre D

Les résidents qui sont déjà un peu plus âgés ont souvent déjà construit une vie dans leur pays d'origine. En le quittant, leur ancienne vie a été interrompue. Cela va de pair avec l'expérience de perte et de deuil.

Ce sentiment de mal-être, il résulte selon vous davantage de votre vécu en Syrie ou de votre vie d'aujourd'hui, de l'attente ?

Avant de venir en Belgique, j'ai vécu 8 ans au Liban. Là-bas, je travaillais et en même temps j'étudiais à l'université, j'étais donc très occupé. En venant ici, je pensais que ce serait mieux. Je m'attendais à tout ce qu'aïlle plus vite ici, mais ce n'est pas le cas.

Hani, Syrie, couple, centre C

Les personnes un peu plus âgées ont aussi souvent déjà fondé une famille. Jawar, un homme isolé du Pakistan, explique qu'il est stressé quant à l'éducation de ses enfants qui vivent encore dans son pays d'origine. Il craint pour les opportunités de formation de ses enfants : plus longue est la durée de l'accueil, plus tard il pourra faire venir ses enfants en Belgique.

What is the cause of the stress?

Because my family is in Pakistan, I have small children there. Sometimes they, I tell them, they are sometimes in hospital, they don't go to school, I am worried about their studies because they are in growing age. These are the problems and my time here is, I just lost 5 years of my life, so that's the main reason, and I cannot go back to my country because we have, there, problems, it is not a life there so I just want to give a good future for my children OK I didn't get there still in 40 years but I want to promote these things in my children. I want to give them a good education. (...) what can I do for them. I just sacrifice for them, they will come here and they will go to good school and good colleges, they can study here very well. (...) the future I am worried about it because my children are not going to school over there, that's the main reason, because you have one chance for everything in life. If you don't study at that time on which you need it, then the other time I think it is not, because if I'm young and I'm studying and I get the benefit of my studies, it's good. But if I'm 70 years old 75 years old I can just spend my life at that time in a good way.

Jawar, Pakistan, isolé, centre A

Ce que les demandeurs de protection plus âgés souhaitent tout particulièrement, c'est de pouvoir reprendre leur vie d'avant. Ils veulent retrouver une vie normale telle qu'ils la connaissaient avant l'exil. Ayah, une résidente palestinienne, rêve de s'installer quelque part et de reprendre sa vie quotidienne :

What gives you strength in life?

Ohh yes, dream or hope. I hope to leave the centre and ... to find a good life with my children and my children they speak and understand Français très bien. And I find work here in Belgium and a small, small house with two cats, because we love cats. (...) Because in our home in Ghaza, there is, were a cat. (...) Yes yes, we make food and ... (...) I hope. I hope, because I like cats very much. And my children like, yes. It's a small dream, I think, it is okay for me.

Ayah, Palestine, mère isolée, centre D

En ce qui concerne les résidents les plus âgés, nous observons plus de résignation et moins de pression pour se réaliser le plus tôt possible. Leur phase de vie productive est en partie derrière eux et leurs perspectives d'avenir en Belgique semblent différentes. Mo, un Palestinien de soixante ans, a des problèmes de santé et devrait se faire opérer du dos. Il se distingue des jeunes du centre et n'est pas certain de la manière dont se profile son avenir en Belgique :

According to my personal situation, things are different. The youths are able to go out and find jobs, and hang on. But for me, and from my past situation, I am not capable of finding a job or going around. It is my health situation that imposes to me to live this way. I don't have such capabilities.

Mo, Palestine, isolé, centre A

Lukas, un Albanais de 61 ans, n'attend plus grand-chose de la vie. Il continue à se sentir lié à la famille qu'il a laissée derrière lui, mais ne voit plus aucun avenir pour lui :

Quels sont vos souhaits pour le futur ?

La plus belle chose serait que Dieu m'aide à mourir et que je m'en aille ailleurs... Parce que cela n'est pas une vie. Ce qui me donne de la force dans cette vie, c'est l'amour que j'ai pour mes enfants, et surtout pour ma fille. Je suis si désolé pour elle, je me sens comme un père qui a failli à son devoir. Mais la vie est ainsi.

Lukas, Albanie, isolé, centre D

En comparant les témoignages de Malek, Jawar, Mo et Lukas, quatre hommes isolés, nous remarquons à quel point ils envisagent leur avenir différemment. Aïcha, une jeune mère avec un fils, et Ayah, une mère isolée avec quatre enfants, ont aussi clairement une vision différente de la vie. Les différences d'âge entre les résidents entraînent une perspective complètement différente, avec des sources différentes de stress.

Entre la forme et l'inertie

L'état de santé des résidents dans les centres collectifs est très variable. Un nombre limité d'entre eux nécessitent des soins médicaux intensifs et séjournent dans des chambres médicalisées, par exemple avec un lit d'hôpital ou avec accès à une douche séparée. Sami, de Palestine, est l'un d'entre eux.

Peu mobile

Cela fait quelques jours que je n'ai pas vu Sami. Normalement, il s'assoit tous les jours sur un banc dans la place centrale. Il fume des cigarettes toute la journée et de temps en temps, d'autres résidents viennent discuter avec lui. Il marche avec des béquilles et il lui est clairement difficile de parcourir la distance entre sa chambre et le banc. Depuis peu, il a commencé à manger dans sa chambre car le restaurant est trop éloigné. Le personnel de la cuisine lui apporte son plateau. Je lui demande quelques jours plus tard où il est allé. Il répond : "Parfois, je n'aime voir personne. Je reste dans ma chambre. Rarement, je sors du centre. Je suis peut-être sorti 3 fois depuis que je suis arrivé ici il y a 5 mois."

Notes de terrain du chercheur

Contrairement à Sami, il y a des résidents qui n'ont absolument besoin d'aucun accompagnement médical et qui sont en bonne santé. Alena et Valera, d'Ukraine, par exemple, ont un mode de vie actif :

There is also a fitness facility. You sometimes go there?

I'm trying, but mm-mm [no]. My wife using, but I'm not, because it's not much for me. I worked in fitness before, in my country, six years, and I don't like. I go to boxing lately.

Ah, you go boxing? And your wife, she uses the fitness. During the regular opening hours or...?

For woman, you can take the key when you want.

She often goes there?

In the morning. Yeah, at 7 or... Because after, she brings children to school and after we work. She has time in the morning.

Did she also do sports or fitness when you were still in Ukraine? Can you tell me why you started boxing? Was it something you already did in...?

I did it in my country, like... yeah, it's my sport.

Alena, Ukraine, famille, centre B

L'état de santé de la plupart des résidents se situe entre ces deux extrêmes. De nombreux résidents souffrent principalement de problèmes médicaux mineurs, comme des problèmes de digestion, une mauvaise hygiène dentaire, etc. La cause de ces problèmes se situe parfois dans le pays d'origine, dans le parcours d'exil ou dans l'accueil en Belgique. Les demandeurs de protection ont des attentes élevées en matière de soins de santé en Belgique mais, comme nous le verrons plus loin, elles ne peuvent pas toujours être satisfaites.

En ce qui concerne la santé mentale, les demandeurs de protection sont parfois présentés dans la littérature scientifique comme des personnes passives gravement traumatisées. Ce qui est frappant, cependant, c'est que cette « anomalie » ne correspond pas à la manière dont les demandeurs de protection se présentent. Imad, du Maroc, n'est par exemple pas d'accord avec les « catégories » qui lui sont appliquées :

La directrice a écrit dans ce document [de transfert] que je suis malade et paranoïaque. Si je suis malade et paranoïaque ? La directrice, elle n'a pas de psychiatre ou de psychologue, pour le type de ma maladie, pour évaluer si je suis malade et paranoïaque, et elle dit que je le suis ! En plus, c'est un secret médical. Elle n'a pas le droit de lancer mes secrets sanitaires, voilà... Je ne signe pas le document.

Imad, Maroc, isolé, centre D

Lors des entretiens avec les résidents, il a été remarqué qu'ils sont souvent très conscients des expériences profondes qu'ils ont vécues. De nombreux répondants ont en effet emmené un bagage psychologique avec eux et se sont montrés ouverts à ce sujet. Yousef, Ejaz et Saïd, par exemple, parlent tous les trois très ouvertement du moment où leurs problèmes psychologiques ont commencé :

The issue I have that all of a sudden I forget things. For example, I'm talking to you and in the meanwhile I wouldn't know that what I spoke five minutes ago. So it happens to me because I went to the Norwegian embassy in Pakistan because I have family in Norway and there I came under an attack and because of that attack I now have psychological issues.

Ejaz, Afghanistan, isolé, centre D

I came with my psychological issues. I consider myself as sick. This regard... I was sleeping on streets and I came with that. (...) I had a friend in Italy and he was like a brother. He was very close friend and he died on my lap and I saw him taking his last breath.

Yousef, Palestine, isolé, centre A

When I was coming on the way here to Belgium, on the way we had crossed big forests etc. so it was dangerous. So when I arrived here, I couldn't sleep on the way for 8 days, so I was sleepless in fact, when I arrived here in this centre, for 3 days I had this feeling that because of my sleeplessness and depression that I was having, I might have some psychological issues so this was the kind of impression that I was having the first 3 days.

Saïd, Afghanistan, isolé, centre D

Dans les témoignages ci-dessus, Yousef, Ejaz et Saïd ne donnent pas l'impression d'être des personnes passives. Cette observation vaut également pour les autres résidents que nous avons interviewés. Il est important de tenir compte des expériences traumatisantes des résidents, mais leur impact ne doit pas être trop déterminant non plus. Les principales différences résident dans la manière dont les résidents souhaitent être aidés dans leurs problèmes psychologiques et dans l'accessibilité de l'accompagnement psychologique. Ce point sera examiné plus en détail ultérieurement.

Orientation sexuelle : ouverte ou cachée

Des personnes ayant des orientations sexuelles différentes sont amenées à cohabiter au sein d'un centre d'accueil collectif. Comme dans la société, la majorité est hétérosexuelle et une minorité de personnes appartient à ce qui est souvent décrit par le terme « LGBTIQ » (Lesbienne, Gay, Bisexuel, Transgenre, Intersexe, Queer). Tout le monde n'aime pas exprimer ouvertement son orientation sexuelle. Certains résidents ont justement fui à cause de leur orientation sexuelle et sont donc plus méfiants. Lors de l'entretien avec Joël, un trentenaire ivoirien, son orientation sexuelle a soudainement été évoquée. Il est gay, mais ne l'a pas dit aux autres résidents du centre.

Est-ce tu as quelqu'un amoureux dans le centre?

Non

Ou en dehors du centre?

Mmm, oui (...)

Ah d'accord. Et tu la vois beaucoup?

Euh... (silence)... c'est pas une fille.

Ah ok, pas de souci.

Ce n'est pas une fille.

Et tu l'as rencontré ici? Dans un bar ou... comment ? C'est pas facile de rencontrer des gens.

En fait, on s'est rencontré dans un bar à Anvers, voilà. C'est un bar gay quoi, on s'est croisé là. (...)

Est-ce que les autres résidents savent que..?

Non, je ne montre pas ma vie privée.

Joël, Côte d'Ivoire, isolé, centre B

Pour d'autres résidents, comme le couple de lesbiennes formé par Alena et Valera d'Ukraine, il est plus difficile de garder leur orientation sexuelle secrète. Elles ont indiqué avoir été confrontées à l'incompréhension d'autres résidents qui ne toléraient pas leur orientation sexuelle :

Do you feel safe here in the centre?

Not too much. Yeah, because, yeah... Because not everybody expects you're a family, yeah. Afghani people. Sometimes we have conflict, but it's no reason to make a conflict.

What is the conflict about then?

About LGBT. They don't expect it...

And how do you react if..? Can you explain me for instance when you had a conflict, what happened, how did it start..?

When they see you, they started to talk to you with words. Beh-beh, like this. I was angry, and it's... there's no reason to make it.

Alena, Ukraine, famille, centre B

Pour les transgenres aussi, il est généralement difficile de garder leur identité de genre cachée dans le centre d'accueil. Akhil, un homme provenant d'Inde, était par exemple en pleine transition pour devenir une femme. Il voulait s'habiller et se comporter comme une femme, même si physiquement il était encore un homme. Lui aussi se heurte régulièrement à l'incompréhension des autres résidents.

I'm girl, like I'm not boy, I'm not girl, I'm boy. I'm like, make-up is my hobby, nail polish, but problem, Afghani boys, they're speaking, fighting, wishing to kill me.

Akhil, Inde, isolée, centre A

Divers codes sexuels jouent un rôle dans la dissimulation et la révélation de l'identité de genre et de la préférence sexuelle. Ces codes varient d'une culture à l'autre, de sorte que les résidents ne comprennent pas toujours le comportement des autres. Cela peut conduire à des malentendus où certains comportements (comme les garçons qui sont très « physiques » entre eux) sont - mal - compris comme un code d'homosexualité. Fabian, du Venezuela, a raconté au cours d'un entretien comment cela l'avait déjà mis dans l'embarras avec des garçons afghans, par exemple.

Daarnet heb je ook even vermeld dat je homoseksueel bent. Heeft dat ooit voor een probleem gezorgd hier in het centrum?

Ja, maar dat was ook een beetje mijn eigen schuld. Er zijn een aantal mensen, vooral moslimmannen, maar natuurlijk niet allemaal, die zich nogal vijandig opstellen tegenover homoseksuele mannen. Ze weten niet echt hoe ze met een homoseksuele man moeten omgaan. Dat hangt natuurlijk ook af van persoon tot persoon en ook hun land van herkomst speelt hier een rol in. Maar sommigen hebben daar dus degelijk wel een probleem mee. Door de culturele verschillen en de taalbarrière kunnen er misverstanden ontstaan. Zo is flirten voor mij zoals een spel, iets speels en sommige beseffen dat, maar anderen vatten het dan wel serieus op. Die cultuurschok kan voor ongemakkelijke situaties zorgen. Ik ga al mijn hele leven om met heteroseksuele mannen en heb al speels met hen geflirt. Het was steeds duidelijk dat het maar om te lachen was, dat ik niet twijfelde aan hun seksualiteit en dacht dat ik hun zou kunnen "bekereren". Maar vanwege de cultuurverschillen hier is het voor sommige mensen niet duidelijk dat mijn bedoelingen niet serieus opgevat moeten worden. Daarom zei ik straks dus dat het een beetje mijn eigen schuld is, omdat ik me voordien niet bewust was van die cultuurverschillen en de cultuurschok die mijn acties konden veroorzaken. Sommige groepen uit bepaalde landen, mannen uit Afghanistan bijvoorbeeld, beschouwen zichzelf als zeer machtige, heldhaftige figuren. Dergelijke "grapjes" over homoseksualiteit worden door hen als vernederend beschouwd. Ik kan ook moeilijk op het eerste gezicht zien wie meerderjarig is en wie niet in die groepen. Zo heeft er zich een incident voorgedaan waarbij twee minderjarige jongens uit zo'n groep mij serieus namen en dreigden om de politie erbij te halen omdat ik hen aan het lastig vallen was.

Fabian, Vénézuéla, isolé, centre A

Il y a beaucoup de sympathie mutuelle entre les personnes qui font partie de la communauté LGBTIQ. Parfois, elles se rencontrent lors des réunions de la Rainbowhouse de Bruxelles, par exemple. Cependant, les identités personnelles sont complexes et un individu n'est pas l'autre. Cette nuance est exprimée lors d'une conversation avec Ansha, transgenre provenant du Suriname :

Beschrijf je jezelf als een LGBTI-persoon, of hoe, uw geaardheid, hoe zie je dat zelf, hoe kader je dat?

Ik beschrijf mezelf als transgender vrouw. Ja LGBT, maar mijn geaardheid, mijn seksuele geaardheid, I would say, bisexual trans woman.

Ansha, Suriname, isolée, centre A

Il existe également une méfiance mutuelle, les demandeurs de protection s'interrogeant mutuellement pour savoir si quelqu'un appartient effectivement à la catégorie des LGBTIQ. Certaines personnes se feraient passer pour des personnes LGBTIQ dans l'espoir d'obtenir plus facilement un titre de séjour. Selon les termes d'Ansha :

Heb jij zo een zicht op iedereen in het centrum en wie trans is?

Ik heb veel gemerkt dat Afrikanen het meer spelen en het dan gebruiken. En ik heb ook al gehad waar iemand gevraagd heeft voor foto's van hem en ik bijvoorbeeld, en dan is het weer uitleggen van ik ben niet gay, ik kan jouw niet helpen met je case, dus dat moet je me niet vragen, en zo een beetje insulting eigenlijk, om iemand te gebruiken, je voelt je gebruikt, je voelt je gewoon gebruikt.

Ansha, Suriname, isolée, centre A

Un fossé au niveau de la culture et de la classe

Les résidents des centres d'accueil étudiés proviennent de pays très différents, bien que certaines nationalités soient plus fortement représentées, comme les Afghans, les Irakiens et les Palestiniens. De nombreux résidents ne s'attendaient pas à une telle diversité et elle les a frappés dès leur arrivée dans le centre. Selon les termes de Rashid, du Yémen :

What I did not expect is that I would meet people from different backgrounds, nationalities and cultures, and how this is an opportunity to get to know different cultures and how you can get into contact with those people and learn things about people.

Rashid, Yémen, isolé, centre B

Les résidents sont beaucoup plus conscients des différences culturelles dans les centres que, par exemple, de la diversité au niveau de l'orientation sexuelle. Amina décrit comment ces différences coexistent dans un même centre, sans grande interaction entre les personnes de cultures différentes.

Chacun vit sa vie, chacun a sa propre culture, s'habille différemment, et personne ne se plaint de l'autre. Cela ne pose pas de problèmes.

Amina, Palestine, famille, centre C

Cependant, tout le monde n'est pas aussi positif que Rashid ou aussi neutre qu'Amina par rapport à la diversité culturelle. Les résidents considèrent également la diversité culturelle comme une source de mauvaise communication et de pratiques culturelles incompatibles. Philip, un homme angolais accompagné de sa famille, décrit le centre comme suit :

Moi je dis toujours, c'est une tour de Babel ça. C'est beaucoup des mentalités, des nationalités, d'origines, des caractères, de mauvaises habitudes. Un mélange. C'est une salade de riz en fait.

Philip, Angola, famille, centre A

Comme l'indique Philip avec la métaphore de la « Tour de Babel », il n'est souvent pas facile pour les résidents de se parler, car ils parlent une langue différente. Cela renforce le sentiment que les co-résidents sont des «

autres » avec lesquels on a peu de choses en commun en dehors du lieu où l'on séjourne. Il existe une tendance à attribuer un niveau de développement à cette diversité culturelle. Les résidents se décrivent les uns les autres et les différentes coutumes culturelles comme étant sous-développées. Ou comme l'a dit Ali, un homme isolé iranien :

It's the weakness of the development of the people here. They don't care about each other.

Ali, Iran, isolé, centre A

Hani, un Syrien ayant fait des études supérieures, se montre peu compréhensif envers les co-résidents qui n'ont aucun respect pour la culture des autres. Il trouve paradoxal que des personnes peu tolérantes s'enfuient en Belgique, pays qu'il estime être connu pour son appréciation positive de la diversité culturelle :

Moi par exemple je suis un Syrien musulman, mais c'est personnel. Certaines personnes peuvent avoir des problèmes avec d'autres cultures mais moi personnellement, je n'en ai pas... Et je ne sais d'ailleurs pas si ces personnes existent et si elles existaient, elles auraient dû bien réfléchir avant d'arriver en Belgique ! Car la Belgique en particulier est connue pour la diversité de sa population, de ses langues, de ses cultures, de ses nationalités, de ses religions,... Donc ces personnes qui ont des problèmes avec les autres cultures n'auraient pas dû venir en Belgique.

Hani, Syrie, famille, centre C

Il est difficile de faire une évaluation objective de la classe sociale à laquelle appartenait une personne avant d'arriver en Belgique. En outre, l'habitus de classe diffère d'un pays à l'autre, ce qui fait de la classe un concept relatif. Les témoignages ont démontré que certains résidents considèrent les conditions d'accueil dans le centre collectif comme un déclin par rapport à leur ancienne classe sociale. Mohamed, de Palestine, qui réside dans le centre d'accueil avec sa femme et son fils de cinq ans, l'explique comme suit :

Because some people they are... they came from places who are... I'm not being racist or discriminatory, but it's a true that there are different strata in the society. For some people who came from specific backgrounds, it's not as others. They treat us here as we all came from this really low level in the society. And for me, it's not the same. I didn't come from poverty and not like some other people who used to stay like in the streets, who will not find any issues in the lifestyle here. But for me, I came from a background that makes this really tough for me. Because I didn't come from poverty and yeah... and this is the main reason why I've been living tough this here.

Mohamed, Palestine, famille, centre A

Sami, qui est également originaire de Palestine, mais qui a vécu au Liban avec sa famille pendant de nombreuses années, est issu des classes inférieures de la société. Plutôt qu'une détérioration des conditions de vie, il voit au contraire l'accueil en Belgique comme une mobilité ascendante dans l'échelle sociale. Bien que ces deux hommes et leurs familles aient des racines palestiniennes, nous ne pouvons pas en déduire quelles sont leurs attentes par rapport à l'accompagnement dans la structure d'accueil.

The treatment is top. It's how you define humanity, the treatment. I did not see such treatment in Lebanon. I've got two kids and one of them has only 10% strength in one of the eyes and the other eye is not functional. The other one is only 35%. And all the treatment and the advantages we got here is just awesome, because I've stayed in Lebanon for a while and all what I've got after all the years I've spend there is to be called a refugee and not be admitted as a citizen and I'm getting all the privilege here.

Sami, Palestine, famille, centre A

Toutefois, certains éléments indiquent qu'il existe un écart important entre les résidents en matière d'éducation. Et indirectement, cela indique une « fracture de classe ». Le niveau d'alphabétisation en est un bon indicateur. Il s'est avéré que plusieurs répondants n'avaient jamais été à l'école et ne savaient donc ni lire ni écrire. Les citations ci-dessous de trois répondants afghans soulignent les difficultés que l'analphabétisme entraîne (comme les difficultés d'orientation) et les efforts qu'il faut déployer pour s'alphabétiser à un âge plus avancé.

Als ik de weg kwijt ben is het heel moeilijk voor mij om te zien waar ik ben en om mijn weg terug te vinden.

Heb je een plannetje van de stad of heb je google maps of zo?

We zijn analfabeet, wat ga je dan met een routebeschrijving doen als wij toch niet kunnen lezen. Het is alsof we blind zijn.

Mohamar, Afghanistan, famille, centre A

In Afghanistan ben ik ook nooit naar school geweest, ik ben absoluut analfabeet. Ook in mijn moedertaal kan ik niet lezen of schrijven. Dat wordt heel moeilijk voor mij om Nederlands te kunnen leren. Ik ben begonnen met alfabetisering. Ik moet het alfabet eerst leren.

Arghawan, Afghanistan, isolé, centre A

In Afghanistan, did you go to school?

No.

Is there something you would like to be, to be able to write and to read?

I really want to develop myself so I'm able to read and write and I think I have developed myself a lot compared to before because I had a friend in Brussels who helped me out a lot and now I have a friend here in the centre who speaks very good English and most of the time he helps me out and teaches me. So now I'm able to read the alphabet, like A, B, C, D, etc.

Ejaz, Afghanistan, isolé, centre D

Ce n'est pas parce que des personnes proviennent du même pays qu'elles s'entendront nécessairement bien. Le témoignage ci-dessous d'Omid, étudiant qui vient d'Afghanistan, tout comme Mohamar, Arghawan et Ajaz, illustre que le fait de partager la même classe sociale peut être beaucoup plus important que la provenance du même pays d'origine :

When I came here, it was completely different in general. In fact all centres in Belgium are similar, they are places for asylum seekers. Because none of the persons staying in the centres is a student. They are all asylum seekers and refugees. For me it was difficult to stay together in the same room with four persons who have different professions or hobbies than mine. Some of them watch some things, some of them do something else. I was supposed to do about my study, like studying. It was difficult for me. But above all things, I had to accept kind of environment and behaviours of persons. Because there was no other solution. It is like obligated for us. Otherwise we will have to spent all of our time outside the centre, be living in the street. So that is way we have to accept this thing. We are struggling all these tough situations, but one day we hope we will reach at our goal. That's what we are struggling for.

Now in the second room, where is your roommate from?

He is from Afghanistan. I have chosen him only because he is educated not because he has the same nationality. I don't care that he is from Afghanistan. I am not someone who favours people on the basis of their origin, religion and so on. For me respect is the first criterion to coexist with someone. If he is my brother and he is uneducated and he does not respect other humans, I will not stay with him for one minute. If someone is educated and has something in his mind, I can live with him. My roommate is in secondary school and he is busy with his study. Now I am happy.

Omid, Afghanistan, isolé, centre C

La variation du milieu culturel et social entre les résidents est clairement très importante dans les structures d'accueil d'aujourd'hui. Bien sûr, cela entraîne des attentes différentes par rapport à l'accueil. C'est aussi une source de défis au niveau de la cohabitation de résidents aux profils très diversifiés.

Pouvoir d'achat et patrimoine matériel

Comme indiqué précédemment, les résidents reçoivent une allocation hebdomadaire en fonction de leur âge. Pour les adultes, elle s'élève à 7,90 euros par semaine. En plus de ce montant, certains résidents disposent d'un pouvoir d'achat financier supplémentaire, comme de l'épargne. La marge financière supplémentaire peut jouer un rôle important dans l'appréciation des conditions d'accueil. Ali, originaire d'Iran, a par exemple des économies qu'il a accumulées en travaillant en Allemagne. Chaque jour, il utilise cette épargne pour faire de petites dépenses, comme acheter des cigarettes ou aller prendre un café.

How do you cope with 7,90 € if you want to have a drink for instance in the city ? And if you don't have a job...

It's hard... Before I came here, I was working for three years in Germany. I have still saved money. I can have for the next three, four months too. It's a good situation but no more. I don't know what will happen if I had to go out. Maybe you can ask me later, in six months...

Ali, Iran, isolé, centre A

Les résidents peuvent également gagner de l'argent pendant qu'ils séjournent dans la structure d'accueil en fournissant des services communautaires ou en travaillant à l'extérieur. Toutefois, une partie de cet argent est souvent versée à la famille ou aux créanciers à l'étranger sous forme de « transferts de fonds ». Le pouvoir d'achat financier n'augmente donc pas. Il est à noter que le flux de fonds va également dans le sens inverse, avec des résidents qui reçoivent une aide financière de leur pays d'origine pour survivre en Belgique. Ansha, du Suriname, nous explique par exemple qu'elle peut éviter le restaurant du centre d'accueil, qu'elle associe à de la mauvaise nourriture et à des regards indésirables, parce qu'elle reçoit de l'argent de sa famille.

Lukt het om met dat bedrag rond te komen?

Nee, maar ik heb gelukkig wel van het klein groepje familie dat wel weet waar ik ben, dat ik toch een beetje hulp krijg. En daarom dus dat ik mijn eigen eten een beetje kan kopen en mijn sigaretjes, maar voor de rest, tja, is het een beetje survival.

Ansha, Suriname, isolée, centre A

C'est également le cas d'Ayah, une mère isolée palestinienne avec quatre enfants, qui raconte que son mari, resté au pays, leur envoie de temps en temps de l'argent. Avec cet argent, elle peut acheter des billets de train ainsi que, par exemple, des vêtements supplémentaires pour les enfants. Sans l'apport supplémentaire de son mari, elle aurait du mal à joindre les deux bouts et à fournir à ses enfants ce dont ils ont besoin.

There is not enough, so?

No, I, I...this money...when my husband can send me, also (...) Yes, because...it's difficult, they are children. We didn't buy clothes, or some. Little, little, I buy little, but the money is very...yes. So, I want to work, this is... (...) If I go alone to shopping, I buy a ticket.

You buy it by yourself?

Yes.

And you buy it with the money that you receive here?

Uuhhm...yes... but sometimes my husband send to me...uuhhm...a little money, because the money here is very...we are five persons...yes.

Ayah, Palestine, mère isolée, centre D

Les résidents ne disposent pas tous non plus des mêmes technologies (comme un smartphone ou un ordinateur portable). Rashid, un jeune Yéménite de 20 ans qui séjourne depuis trois mois dans le centre d'accueil, explique que son téléphone portable est tombé en panne :

My mobile broke down and I cannot buy a new one.

A mobile phone is a very precious thing.

Yes, very important.

How do you feel know that your phone is broken? What is the consequence?

I can't contact my family, my friends, I can't access the social media world, but I see that the main part of life are my family and friends, and as long as I have both, I can manage without a mobile.

Rashid, Yémen, isolé, centre B

Souvent, le personnel des structures d'accueil ne sait pas qui est aisé et qui ne l'est pas. Les inégalités matérielles créent pourtant dans les structures d'accueil un fossé entre les résidents les plus pauvres et les plus riches. Cela contribue à une perception différente des conditions d'accueil et, par conséquent, à des stratégies de survie différentes.

Risques et opportunités liés au contexte

A côté des différences liées aux caractéristiques personnelles des résidents, le contexte dans lequel ils se trouvent génère aussi de la diversité. Sofia, une femme isolée de Tanzanie, explique qu'il ne s'agit pas tant des conditions d'accueil que de ce qu'elle appelle « la situation » : « the centre is okay, it's the situation that is stressfull ». Le facteur contextuel prédominant est le déroulement de la procédure. Bien que tous les résidents aient une demande de protection internationale en cours, aucune procédure ne se déroule de la même manière. Nous allons examiner dans les paragraphes suivants divers aspects de la procédure, notamment l'expérience de l'incertitude et de l'attente ou le délai et les droits liés à la procédure. L'impact des transferts pendant la procédure est également évoqué.

Incertitude et attente

Tous les résidents partagent cette expérience : l'attente d'une décision quant au statut de protection est source d'incertitude.

Est-ce que vous êtes inquiet parfois ?

Oui, tout le temps. Oui, bien sûr que je sens de l'inquiétude car je ne sais pas ce qui m'attend. Autant je suis éduqué, autant je sens de l'inquiétude et de l'anxiété. De manière générale, ce n'est pas uniquement moi, ce sont les autres aussi.

Khaled, Palestine, couple, centre D

Maintenant, c'est en noir et blanc... Cela fait beaucoup de temps qu'on attend... On ne sait pas si la procédure sera positive ou négative.

Ahmed, Mauritanie, famille, centre C

Alegria, du Salvador, indique que les résidents ne pensent pas nécessairement constamment à la procédure, mais qu'elle plane comme une ombre sur leur vie quotidienne :

Om heel eerlijk te zijn is dat toch wel iets waar we elke dag aan denken, zijnde het dan onderbewust. Want we zitten nu wel in die procedure, maar we weten niet wat de einduitslag zal zijn en dat zorgt voor mij persoonlijk toch voor wat onzekerheid.

Alegria, El Salvador, isolée, centre A

Un aspect important de l'incertitude est lié à une perspective perturbée du futur. Arghawan, qui provient d'Afghanistan, explique par exemple que l'incertitude a un impact négatif sur sa vie quotidienne car il ne sait pas à quoi ressemblera l'avenir.

Waar ik me heel regelmatig zorgen over maak, is euh de twijfel, de situatie dat ik niet weet in welke richting ga ik uitgaan. Ga ik bijvoorbeeld een positieve beslissing krijgen van CGVS of ga ik een negatief antwoord krijgen van CGVS. Dat zijn dingen die mijn dagelijks leven beïnvloeden, negatief beïnvloeden.

Arghawan, Afghanistan, isolé, centre A

Pour Hani, de Syrie, il est difficile de laisser le passé derrière lui, tant qu'il n'a aucune certitude quant à l'avenir. Il lui est difficile de concilier le passé et l'avenir. Adil et Rafa confirment ce sentiment et indiquent qu'il leur est impossible de faire des projets.

Parlez-moi un peu de vos habitudes quotidiennes, ce que vous faites en général durant la journée ?

A vrai dire c'est une question difficile... Le problème est qu'en général, on n'a pas grand chose à faire. Cela m'arrive de m'ennuyer, beaucoup. Et cela affecte ma santé mentale. Penser à la fois au passé et au futur, les deux en même temps, c'est difficile.

Hani, Syrie, famille, centre C

How long have you been staying in the centre?

Two months. But some people since eleven or twelve months. Some people more... I don't know till which time I will still here but it would be very difficult to if I stay here for six, seven [months] or more with the same system. It will be very hard for me. (...) The waiting, I don't know what will happen. Of course the waiting of the results. In Brussels we don't... I had a fingerprint in Germany and I don't know what will happen with me. This waiting for announcing is very difficult. I don't know how long I will stay here. That's also very difficult. (...) Because it's not clear for me what will happen, I cannot plan anything, really. But if I... I hope that I will take positive. I will do the normal. I will search for a job. The children will go to school. My wife will search for a job also and then we will set up. Because I change many houses, many countries, this is my last position I hope. I hope that will be the last stop, the last position.

Adil, Palestine, famille, centre A

There is no stability, the person is not knowing where he is headed, he is just waiting.

Rafa, Palestine, isolé, centre A

Wasif, un Syrien qui vit dans le centre d'accueil avec sa femme et ses trois enfants depuis plus de 8 mois, considère principalement le manque de clarté sur le délai comme un problème. Il est frustré par le fait qu'il n'existe pas de norme uniforme pour tous, quel que soit l'état de la procédure. Si beaucoup d'autres Syriens ont pu quitter le centre d'accueil pour une place d'accueil individuelle, lui attend toujours un transfert.

Here in the centre, you are always awaiting. I have been for eight or nine months here in the centre. I am not only talking about me, I am talking about all the people that is staying here before being transferred to a social house. That's a shame to stay all that long in this place. I would say that Fedasil put a time limit, for example four months or six months, one year, one year and a half, and this time limit should apply on all people, even those who got negative responses should be transferred after this time limit into private housing. Because of your psyche, you would be dying after a while.

Wasif, Syrie, famille, centre B

Bien que la durée du séjour dans la structure d'accueil collective pose clairement un défi, c'est aussi le manque de perspective à la fin de celle-ci qui frustre les résidents. L'incertitude quant au fait que le séjour en structure d'accueil puisse prendre fin le lendemain comme dans un an est une épreuve qui vient s'ajouter à la longue durée de séjour. Ibrahim le décrit avec justesse en utilisant une métaphore :

Comment est-ce que vous voyez votre futur ?

Je vois mon futur comme une image, pas floue, mais noire, une grande interrogation.

Ibrahim, Algérie, famille, centre C

En fin de compte, la perception du temps semble être subordonnée à l'incertitude fondamentale par rapport à l'obtention du statut. Les résidents sont conscients qu'ils n'ont pas tous les mêmes chances de reconnaissance. Alegria, du Salvador, était par exemple bien informée des possibilités de reconnaissance pour les personnes provenant de son pays d'origine :

Wel, ons land staat op de gunstige lijst, dus er is meer kans om een positieve beslissing te krijgen. En in een "sociale woning" is het dan mogelijk om bepaalde dingen te doen, zoals zelf koken of buiten te gaan lopen, die hier niet of minder mogelijk zijn, vanwege die angst en dergelijke.

Die informatie dat El Salvador op de lijst staat van landen met een hoge erkenningsgraad, is dat iets dat de sociaal assistent jullie verteld heeft, of jullie advocaat? Hoe weten jullie dat?

Ja, we hebben het gehoord van onze sociaal assistent en onze advocaat. We hebben het ook gezien op de webpagina van Fedasil. Als ik me niet vergis staan er ongeveer vijf landen op die gunstige lijst.

Alegria, El Salvador, isolée, centre A

D'autres résidents craignent certains aspects procéduraux, comme le retour dans un autre pays d'asile européen sur la base du Règlement de Dublin. Freya, d'Érythrée, explique que le traitement de son dossier est toujours reporté. Outre le fait qu'elle doive de ce fait rester plus longtemps dans la structure d'accueil, cela l'inquiète. C'est l'incertitude quant à ce qui se passe au niveau des services d'asile qui la rend malheureuse.

I had fingerprints in Spain and then they cancelled the fingerprints in September and I got worried. They postpone, postpone... Always two months, two months... I used to expect that I would be done in two or three months and every time they would delay more, so I get bored. Four months ago I would cry everyday. I fall sometimes.

Freya, Érythrée, isolée, centre A

Les témoignages précédents indiquent que derrière l'incertitude se cachent des processus complexes. Parfois, les résidents ne sont pas sûrs de la décision d'asile et, parfois, les interrogations portent plutôt sur le délai d'attente avant qu'une décision ne soit prise.

Droits conditionnels

Le droit à l'emploi dépend du délai de la procédure de demande. Toute personne souhaitant travailler sur le marché du travail doit attendre quatre mois de procédure pour être éligible. Cela génère une source supplémentaire de diversité entre résidents. Amburo, originaire de Somalie, qui n'est dans le centre d'accueil que depuis un mois, estime que la législation sur l'emploi est un obstacle pour avancer dans la vie. Comme il fait partie des résidents qui n'ont pas la chance de pouvoir compter sur leurs économies ou leur famille, il veut travailler le plus rapidement possible. Cependant, la législation ne l'autorise pas :

The government they don't give money, like social money, and also they don't have the right to work. These people need to work, but they have to wait for four months until they get orange card. And the people here, they have to sacrifice, for cigarettes, you need to pay, clothes you need.

Amburo, Somalie, isolé, centre B

Les personnes dont la demande de protection internationale a été rejetée perdent également certains droits qu'elles avaient acquis, notamment le droit au travail. Comme le déclare Ibrahim d'Algérie :

Ils ont retiré la carte orange, le permis de travail et l'annexe 26, maintenant je n'ai rien.

Ibrahim, Algérie, famille, centre C

Les résidents n'ont pas non plus tous les mêmes chances de trouver un emploi correspondant à leurs compétences. Certaines professions sont étroitement liées à certaines règles nationales, ce qui signifie que la profession ne peut pas simplement être exercée dans tous les pays. Ces dispositions peuvent concerner des professions plus intellectuelles (comme avocat ou dans le secteur médical), mais également des professions demandant moins de qualification. Yacil était chauffeur de camion en Turquie, mais il ne peut pas exercer sa profession en Belgique pour le moment. Il affirme ne pas aimer être dans la position de dépendance du bénéficiaire de l'accueil, mais la législation ne lui permet pas de se prendre en charge, lui-même et son épouse^{xxxv} :

Ik zoek dus werk. Ik was in Turkije vrachtwagenchauffeur maar hier kan ik niet werken omdat ik geen code 95 heb. Ik kan dat nog niet behalen, blijkbaar moet ik een bepaald taalniveau bereiken. Maar ik wil zo graag werken en geen last zijn voor dit land. Ik wil deelnemen aan de maatschappij en zo produceren. Dat lukt me nog niet.

Yacil, Turquie, couple, centre A

L'impossibilité de travailler a, à son tour, un impact sur la capacité financière des personnes, ce qui entraîne une interaction avec les caractéristiques personnelles. Il est par conséquent toujours important de ne pas perdre de vue la cohérence des caractéristiques individuelles.

Transfers et mobilité

Le trajet d'accueil standard actuel des demandeurs de protection comporte trois phases, à savoir un court séjour au sein du Centre d'arrivée, un séjour en accueil collectif durant la procédure d'asile et éventuellement un séjour en accueil individuel suite à une reconnaissance. Bien que nous nous limitons dans ce rapport à la phase de séjour collectif, toutes les personnes ne suivent pas un parcours similaire. Certains transferts n'ont pas lieu ou des transferts différents peuvent avoir lieu. Cela est expliqué par plusieurs raisons.

Au début de la mise en place du trajet standard, le Centre d'arrivée n'était ouvert que depuis quelques mois (au moment de l'étude de terrain) et différentes situations pouvaient être observées. Les résidents qui séjournaient dans le centre d'accueil depuis plus de six mois ne sont donc pas passés par le Centre d'arrivée. Ceux en revanche qui y sont passés l'ont décrit comme un centre de transition, inadapté pour se sentir chez soi. Voici ce qu'affirme par exemple Ali, d'Iran :

Well there was a centre in city of Brussels, the Klein Kasteeltje, but it was changed into a temporary centre...

I lived there, the old building next the river.

Yeah, yeah.

It's not a good place.

Why not? What is the difference between that place and this place?

That place, it was a temporary living place. I mean, not a good cause, nothing is not... get ready for a long time. Everything, they made there, it's for three days living. Because of that, it's not good. But for the temporary living, it was fine and also it was in Brussels. I don't feel safe really in Brussels, but it's a good adventure. You can see a lot, a lot.

Ali, Iran, isolé, centre A

Des divergences sont aussi possibles pendant la phase intermédiaire du trajet d'accueil. Depuis octobre 2016, Fedasil donne à certains groupes de nationalité la possibilité de passer à une initiative locale d'accueil (ILA). Cela concerne les nationalités qui ont de fortes chances d'être reconnues. La liste des nationalités éligibles est mise à jour deux fois par an sur base de données du CGRA. En juin 2016, par exemple, les Palestiniens ont été ajoutés à la liste. La Palestine a toutefois disparu de la liste en août 2019. Les résidents sont bien informés des nationalités figurant sur la liste. Adnan a été très déçu du fait, qu'après août 2019, il n'ait en tant que Palestinien plus eu le droit de passer à l'accueil individuel. Les résidents ayant une nationalité ne figurant pas sur la liste considèrent aussi que le traitement inégal est injuste.

Et on a enlevé aussi la possibilité d'aller dans des ILA aux Palestiniens.

Adnan, Palestine, père isolé, centre C

Nous avons demandé une maison sociale, on est une famille, ma femme, elle est malade, elle ne mange pas la nourriture du centre, elle ne mange pas de sucre, moi j'ai un problème avec mes dents, je ne mange que des tartines. Nous avons demandé une maison sociale, nous avons demandé pour beaucoup de raisons. On m'a dit : « non, les maisons sociales, c'est seulement pour trois pays. » Comment, seulement pour trois pays ? C'est quel système ça ? En Belgique, il y a la base des droits de l'Homme, comment il fait ça ? Comment le système de la Belgique fait ça ? Je sais qu'il n'y en a pas assez pour tout le monde, mais il faut une inspection qui lit les demandes. Moi, j'ai demandé pour faire une demande et on m'a dit non, que je n'avais pas le droit. En plus, il ne me le dit pas gentiment : « non, tu n'as pas le droit. » C'est triste. C'est triste.

Ibrahim, Algérie, famille, centre C

Il y a également des résidents qui ont déjà vécu dans plusieurs centres d'accueil. Des transferts sont réalisés pour diverses raisons^{xxxvi}. Une première raison est de nature organisationnelle. Certains résidents ont dû déménager lorsqu'un centre d'accueil a fermé. Une deuxième raison a trait à la procédure d'asile. Yury, d'Ukraine, présente un parcours mouvementé, avec plusieurs transferts entre centres. Comme il le souligne, chaque centre est différent et lui et sa famille, comptant deux enfants, ont à chaque fois dû se réadapter.

And is this your first centre?

No, I think I live in five centres. This is my fifth centre.

And so how long are you in Belgium?

Three years and a half.

And why are you here now in this centre? Why did you move?

I have second asylum. Before I had negative, after that I went to the Commissariat and I asked for second asylum. Now I live in this centre. (...) Another centre is another system.

Yury, Ukraine, famille, centre B

Il existe également des transferts pour des motifs disciplinaires. Dans des cas exceptionnels, la police peut être appelée si une personne doit quitter le centre (temporairement).

J'étais au centre à Yvoir, j'ai un fils qui est malade mental et on a dû changer de centre, d'abord à Tournai. Après il a fait des bêtises là-bas, alors on a été à Arlon et là il a encore fait des bêtises. Puis à Sugny... puis enfin à [ce centre].

Farid, Algérie, famille, centre C

Si vous voulez que je change de centre, je vais suivre votre ordre. Si vous voulez que je quitte le centre pour aller dans la rue, je le fais. Je suis votre ordre. Moi, je vous respecte, vous et tous les travailleurs ici dans le centre, je vous respecte. La police vient. Mais elle vient seulement pour me protéger. La police me prend jusqu'à la gare de train et voilà, j'ai pris le train et j'ai changé de centre.

Imad, Maroc, isolé, centre D

Enfin, il y a des transferts pour des motifs médicaux et autres. Omid, par exemple, a été transféré dans un centre plus proche de l'université afin qu'il puisse poursuivre ses études.

If I may ask you, why did you come here?

The reason was that I have received an official letter from the government that I was allowed to change centre. The official right for my was that I was accepted by the University of Louvain-la-Neuve and this centre is nearer to the University of Louvain where I have got the chance to study than Manderfelt.

Omid, Afghanistan, isolé, centre C

La demande de transferts est importante, mais peut rarement être satisfaite. Comme Omid, Aïcha a été acceptée dans une université. Cependant, aucune place d'accueil adaptée n'a été trouvée pour elle :

J'ai écrit aux universités et il y en a une qui m'a acceptée et pour laquelle j'ai reçu l'admission. Mais, comme j'avais un enfant qui allait à l'école ici, et la faculté que je voulais, c'était à Bruxelles, à Woluwe. (...) Mais je me suis inscrite à Louvain-La-Neuve, mais la faculté est à Woluwe. La santé publique aussi, c'est à Bruxelles. Donc, je me suis inscrite à Louvain-La-Neuve, pas à Bruxelles. Mais, on m'a dit qu'il n'y a pas de place dans un centre à Bruxelles. Donc, je me suis désinscrite. (...) Et après ça, je me suis toujours réinscrite, pour voir si je pouvais continuer la formation en santé publique, ça, c'est cette année. Donc, j'ai encore demandé qu'on me transfère dans un centre à Bruxelles, mais on me dit toujours qu'il n'y a pas de place, et ça, ça me tracasse. Je n'aime pas.

Aïcha, Guinée, mère isolée, centre D

Les résidents entendent souvent de leur travailleur social que les chances de transfert sont très faibles.

J'ai demandé un rendez-vous pour changer de centre et elle m'a donné un rendez-vous pour aller chez la psychologue pour qu'elle fasse une attestation qui indique que je ne supporte pas la carrière et les avions. Mais le rendez-vous est dans un mois... J'ai demandé à l'assistante sociale, mais elle a dit qu'il y avait 90% de chance que je n'allais pas changer de centre.

Moussab, Syrie, isolé, centre D

La motivation des résidents à quitter un centre d'accueil n'entre pas toujours en considération pour Fedasil. Adnan, par exemple, veut vivre plus près de sa famille en Belgique, mais sa demande n'a pas pu être accordée.

Et je serais même prêt à vivre dans une tente à Anvers plutôt que dans une chambre ici. Je prendrais bien une tente d'ici pour aller à Anvers ! Pour ma fille, c'est important qu'elle puisse être en contact avec sa tante, elle représente une figure maternelle, à Anvers, elle peut être avec d'autres enfants de la famille avec qui jouer. Ici dans le centre, elle fréquente d'autres enfants qui n'ont pas les mêmes habitudes que nous. Et c'est aussi important qu'elle ait une figure maternelle, chez nous dans notre culture, la mère a une place assez importante dans la famille.

Adnan, Palestine, père isolé, centre C

À la fin du trajet standard, nous remarquons qu'il y a aussi des résidents qui ont déjà vécu dans une structure individuelle par le passé, mais qui ont dû à nouveau déménager dans un centre collectif. C'est le cas de Nadir, qui, avec sa femme et ses quatre enfants (dont deux ont de lourds handicaps mentaux), a dû passer d'une initiative locale d'accueil à un centre collectif après avoir introduit une demande ultérieure. Leur perception des structures collectives est contrastée par le fait qu'ils ont vécu la réalité de l'accueil individuel.

In de vorige woning waar we vroeger verbleven, hadden we alle middelen die wij nodig hadden voor de kinderen, zoals bezigheden. Ik bedoel faciliteiten zoals tv, wifi, internet, muziek, liedjes, alles om de kinderen te kunnen bezighouden, hadden wij ter beschikking. Maar na onze aankomst hier bij Fedasil in het centrum hebben wij geen enkele bezigheid voor de kinderen, dus de kinderen die niet naar school gaan zoals Omar die in de kamer verblijft, kunnen wij hen niet gerust stellen of kunnen wij niet genoeg aanvaardbare redenen geven omdat de middelen ontbreken bij ons. De middelen die wij vroeger in onze vorige woning ter beschikking hadden. Toen we daar waren, konden wij wel met allerlei middelen de kinderen bezighouden, zoals Omar, hij was constant bezig, we konden de tv opzetten, we kunnen een film opzetten, we kunnen op internet, muziek, liedje luisteren. Hier hebben wij geen wifi, geen middelen, geen tv.

Nadir, Afghanistan, famille, centre A

La principale conclusion à tirer de ces citations est que les centres d'accueil connaissent des vécus de personnes qui ont eu un trajet d'accueil souvent très différent les uns des autres.

Il faut également mentionner que certains résidents ont déjà parcouru un long trajet avant d'arriver en Belgique. Mokhtiar a passé la plus grande partie de sa vie en dehors de son pays d'origine, vivant dans une sorte de déplacement permanent, à la recherche d'un point d'ancrage définitif.

Comment est-ce que vous vous sentez par rapport à votre vie quotidienne ?

I lived in Iran for 30 years and I was never deported back to Afghanistan. I came to Europe. It's been my first year that I go from one country to another, from one centre to another refugee centre so I face a difficult situation, so what I want, I want to get out of this situation because coming to Europe I thought I could live a better life by going to Europe, but once I'm here I am only facing difficulties and I would like to get out of this difficult situation. Other than this I do not have a particular wish or desire.

Mokhtiar, Afghanistan, isolé, centre D

Pour le couple kurde d'Irak Avan et Jalal, les pérégrinations ont commencé il y a cinq ans. Elles les ont emmenés dans différents pays européens et ils ont séjourné dans différents centres d'accueil.

Nous sommes arrivés en Belgique en 2015 et nous sommes passés par différents centres. Nous avons même été en Allemagne où nous sommes restés 9 mois, puis nous avons dû revenir en Belgique. Et puis, nous sommes restés à la rue 6 mois, sans centre d'accueil. Juste à la rue. Puis nous avons été en France durant 9 mois, puis la Belgique nous a dit de revenir. Et maintenant, il y a juste une demande d'asile pour mon fils, c'est pour cela qu'on est maintenant dans le centre...

Avan et Jalal, Irak, famille, centre C

Enfin, il existe des situations exceptionnelles, comme celle de Bibek, du Népal, qui vit en Belgique depuis très longtemps, mais qui n'a toujours pas de perspective de séjour durable.

Yes. I was in a refugee center before in... Mons. So I used to have papers. I was in the refugee center, after that I got my papers, but it was conditional. The condition was that I had diabetes, so I had to go through some medical examination, provide those examination test to the lawyer, and the lawyer had to send this to the Commissariat. And this procedure he didn't follow, and they took my paper back... the one thing I'm missing that, there were a lot of people that came after me and that other people that I know that they got their positive, they got their papers. Now they have jobs, they have cars, they have life, but I'm still waiting. So I would like to have my papers.

Bibek, Népal, isolé, centre D

Réseau social

Lors des entretiens avec les résidents, il leur a été demandé de décrire leur réseau social. L'impact des caractéristiques personnelles et du contexte peut notamment être influencé par ce que nous appelons parfois le « capital social » d'une personne (Zetter, Griffiths et Sigona 2005). Nous pouvons établir une distinction entre la famille directe, les amis et les connaissances^{xxxvii}. Cette distinction indique une différence de proximité sociale. Dans la littérature, il est également question de la différence entre « bonding », « bridging » et « linking » du capital social des personnes. Ce sont en quelque sorte autant de « couches » de la proximité sociale qu'une personne peut avoir autour d'elle.

Liens familiaux proches et lointains

Lors des entretiens, dès que nous commençons à parler de la famille, il était très difficile pour les résidents de se limiter à la famille qui se trouve effectivement en Belgique. L'exil peut rompre les relations familiales et les résidents parlent invariablement de la famille qu'ils ont laissée derrière eux ou qu'ils ont perdue durant l'exil.

La mort est mieux. Ma femme et mes enfants sont sous les bombardements et moi je suis ici. C'est difficile.

Moussab, Syrie, isolé, centre D

Pendant l'exil, Xian, un homme isolé originaire de Chine, a été séparé de sa famille qui vit maintenant en Turquie. Il pense en permanence à l'absence de sa famille et il se sent seul :

Turkey. My children and my wife are in Turkey. I'm far away from Turkey, because nowhere is safe for me. Nowhere is safe for me, other than Europe. (...) So it's so awful and I feel myself so alone here because there are some awful things in my mind. There is no one to talk and to tell. It hurts that my family is ... For me, I have four children and my wife is with 4 children in Turkey, I am here. And it is also an awful thing for me.

Xian, Chine, isolé, centre B

Mokhtiar a également été séparé de sa femme. Suite à cette séparation, il se sent seul et cela lui cause un stress psychologique, qui pèse également sur sa santé physique.

In Germany. Which family?

My wife is in Germany.

Why are you alone and not with your wife here in Belgium?

We were together till Germany but we somehow got separated in Germany and then she stayed in Germany and I came to Belgium.

Why don't you feel very good in the centre?

I'm sad because I live alone, my wife is in another country we are separate now so that's what makes me sad. (...) It's been 10 or 11 months that I live alone, that I'm separated from my wife. If you see this grey hair and this beard, it's because of the stress. Before I wasn't like this.

Mokhtiar, Afghanistan, isolé, centre D

Les parents isolés ont souvent du mal à expliquer à leurs enfants pourquoi leur mère, leur père ou d'autres membres de la famille vivent ailleurs.

Souvent le soir, ma fille se réveille et elle demande "quand est-ce ma maman et mes frères et soeurs vont venir ?". Chaque fois, je lui dis, bientôt, dans une semaine, dans un mois, ...

Adnan, Palestine, père isolé, centre C

L'exil brise également les familles. Ejaz, un jeune homme isolé originaire d'Afghanistan, raconte par exemple comment il a été séparé de son frère et combien sa mère lui manque :

How do feel about your daily life?

Overall it's okay, I'm happy with it, but sometimes I miss my family, particularly my mother, so it makes me a bit sad.

And about your family life, you told me your family is in Norway, your whole family?

No, just the family of my brother. His wife and son. We're not in contact very often. But he told me last time that he will come here in the next three, four days to see me.

What's giving you strength in life?

Prayers and the prayers of my mother.

Ejaz, Afghanistan, isolé, centre D

Au cours de l'étude, il est clairement apparu à quel point les médias sociaux sont importants pour maintenir un contact virtuel avec les membres de la famille. L'accès au Wi-Fi public est considéré comme très important par les résidents. Cependant, un contact virtuel ne peut pas remplacer le contact physique.

One year and half I go in Gaza strip, and I don't speak with her, don't see her, don't touch her, you know for me different, just my wife, because this for me. And you know situation for me, I'm a human (...) One year and half, I don't touch...

And how do you feel about your family life?

How I feel? And my wife what you feel? I miss my family, and my family miss you.

Do you contact them, to speak with them?

Oui, all time. But sometimes I don't like speak.

On the phone?

The phone, the camera.

Mohammed, Palestine, père isolé, centre C

C'est important le WIFI pour parler avec la famille ?

Oui c'est important, sinon on ne pourrait pas parler avec la famille restée au Liban. Aujourd'hui, ma femme a appelé notre fils, le plus grand, et sa femme qui était enceinte a perdu son enfant parce qu'elle n'a pas pu arriver à temps à l'hôpital à cause des routes au Liban qui ont été fermées. Ils voulaient aller à l'hôpital, mais les routes étaient fermées !

Abdallah, Palestine, famille, centre C

À long terme, le lien familial risque également de s'effriter si le seul contact possible est virtuel. Bibek, originaire du Népal, qui vit en Belgique depuis longtemps, a perdu le contact avec sa famille au fil des ans.

And you have family in Nepal?

I have a family, but it's been 15 years, so I'm not sure whether they exist or not.

Bibek, Népal, isolé, centre D

La distance entre les membres de la famille crée de même une incapacité à assumer ses responsabilités à l'égard des proches et de prendre soin d'eux. Les résidents s'inquiètent pour leurs proches qui sont toujours dans le pays d'origine et qui y sont en danger. En raison de la distance, ils ne peuvent pas les protéger. Certains résidents comme Amburo, Lukas ou Moussab éprouvent même un sentiment de culpabilité ou de honte par rapport au fait de vivre eux-mêmes en sécurité alors que leur famille est en danger.

The law is not easy, you have to wait, but the people are dying, people have problems because they are bombarded. Because my sister and my brother, they died like this. In the bombardment, so how come I sacrificed, I am here, it does not make me happy, to live here peacefully when my family is not peaceful.

Amburo, Somalie, isolé, centre B

Ce qui me donne de la force dans cette vie, c'est l'amour que j'ai pour mes enfants, et surtout pour ma fille. Je suis si désolé pour elle, je me sens comme un père qui a failli à son devoir. Mais la vie est ainsi.

Lukas, Albanie, isolé, centre D

Comment est-ce que vous vous sentez par rapport à votre vie quotidienne ?

La mort est mieux. Ma femme et mes enfants sont sous les bombardements et moi je suis ici. C'est difficile. (...)

Est-ce que vous vous sentez inquiet par rapport à cela ?

Oui, je suis inquiet. J'ai laissé ma famille, mes enfants, mes parents, comment est-ce que je ne vais pas sentir de l'inquiétude ? Est-ce que vous pouvez vivre sans votre mari, vos enfants, votre famille ?

Moussab, Syrie, isolé, centre C

Ceux qui vivent dans le centre avec leur partenaire y puisent généralement beaucoup de force. Nous constatons que cette situation rapproche les partenaires. Yacil, de Turquie, séjourne dans le centre avec sa femme Ayce depuis huit mois. Sans sa partenaire, la vie dans la structure d'accueil collective serait d'après lui beaucoup plus difficile :

Wat drijft jullie? Wat geeft jullie kracht? Wat is jullie motivatie in het leven?

Elkaar ((gelach)). Voorlopig is het elkaar. Dat is de realiteit. Wij steunen op elkaar. Dit is nu eenmaal een proces waar wij door moeten gaan. Zolang wij rug op rug elkaar versterken zullen wij door deze omstandigheden gaan en moeilijkheden op een manier of andere overwinnen.

Yacil, Turquie, couple, centre A

Les familles sont en mesure de relativiser la situation difficile en Belgique parce que les membres de la famille sont ensemble. Le fait d'être ensemble leur donne de la force.

What gives you strength in life?

*Mijn zoon, mijn zoon en mijn man... Desondanks zijn we nog steeds gestrest omdat we niets hebben (...)
Mijn echtgenoot en mijn zoon, omdat... Ze... Het is dankzij hen dat ik me heb neergelegd bij de situatie hier.*

María, El Salvador, famille, centre C

Mais en même temps, la vie en exil peut aussi mettre de la pression sur les relations intrafamiliales et la dynamique familiale. Ibrahim, d'Algérie, témoigne :

La situation dure depuis plusieurs années. Elle a un impact important sur votre vie de famille ?

Ma femme, quand elle est triste, elle dit toujours : « C'est à cause de toi. Pourquoi tu travailles dans les grandes affaires en Algérie. Laisse tomber. A cause de toi, nous sommes ici. A cause de toi, ils ont voulu nous tuer. A cause de toi, nous sommes ici dans 'la merde de Fedasil', à cause de toi. » Parce que, moi, je n'y connaissais rien à l'asile quand j'étais en Algérie.

Ibrahim, Algérie, famille, centre C

Si la famille compte des enfants, nous constatons qu'il y a des partenaires qui se répartissent les responsabilités, par exemple pour amener les enfants à l'école. Sami et sa femme Yasmina, de Palestine, s'occupent par exemple chacun des tâches ménagères afin de libérer du temps pour travailler. Cette répartition égale du travail entre hommes et femmes n'est pas aussi largement acceptée dans toutes les cultures et classes sociales. La citation suivante est intéressante car Sami fait référence à une forme de contrôle social de la vie de famille qui serait présente dans le centre d'accueil, encourageant des relations plus égalitaires.

*Ok, so you know my kid who is 11 years old, he's 11 years old but his ability is that of a 7 year old. So we see if there are needs and things like a shopping list and we go together to Aldi. What should we need, procedures, when I'm on the job, she does the tasks that we should do. We cooperate all the time, she goes to the medical facility, she goes to do some shopping if I can't. In the evening I go with my friends and she goes with her friends, we have gatherings. If she is isolated in her room and locked her door, she would get bored. Here you will have to stay like..., you have to keep saying beautiful things to her, because if you hit her, they would f*ck you...*

Sami, Palestine, famille, centre A

En revanche, les parents isolés ont plus de mal à s'occuper de leurs enfants en combinaison avec un emploi, des cours de langue ou encore des moments de détente. Selon les mots de Farag et Adnan, deux pères isolés palestiniens :

Ik ben alles voor mijn zoontje, vader, moeder, vriend.

Farag, Palestine, père isolé, centre A

Vous avez donc d'autres enfants ?

Oui, trois enfants sont restés là-bas [à Gaza].

Ce n'est pas trop difficile de vous occuper seul de votre fille ?

Ce n'est pas que ce soit difficile de s'occuper de ma fille, mais je suis toujours pensif, je me demande si elle a mangé, si on l'a frappée à l'école,... Et mes autres enfants et ma femme sont à Gaza. Juste hier, il y a eu des bombardements à Gaza et ma fille qui est plus âgée que celle qui est avec moi ici n'a pas arrêté de crier, elle avait peur. Et à chaque fois, je me disais voilà "On a bombardé notre maison". Et mes parents sont en Libye.

Adnan, Palestine, père isolé, centre C

Des membres de la famille peuvent également vivre en dehors du centre. Il arrive souvent que les résidents aient des liens familiaux en Belgique. Dans certains cas, cependant, la distance avec la famille est telle qu'il est difficile d'avoir un contact physique. De ce fait, les membres de la famille viennent parfois chercher les résidents au centre d'accueil.

Avez-vous l'occasion de sortir du centre de temps en temps ?

Je vais à Anvers la plupart du temps, j'ai beaucoup de famille là-bas. Ils sont tous du côté à Anvers, y a que moi qui suis du côté wallon. Je leur rends visite tous les 15 jours, dès que je le peux. C'est important surtout pour ma fille, pour qu'elle voit ses cousins et cousines. Et il y a aussi sa tante là-bas. Ma fille a l'impression que sa tante est comme sa mère.

Adnan, Palestine, père isolé, centre C

Vous avez de la famille ou des amis en Belgique ?

J'ai des proches de la famille de ma mère.

Où en Belgique ? A Bruxelles ?

A Liège.

Et vous avez l'occasion de les rencontrer ?

Non. Jusqu'à maintenant, je ne les ai pas vus. Mais c'est aussi une question de budget, car j'ai besoin d'un ticket de train jusqu'à Bruxelles, puis de Bruxelles à Liège, et là-bas, je dois encore prendre un bus, et puis il y a tout le chemin du retour aussi.

Youssef, Syrie, famille, centre C

Avez-vous l'occasion de sortir souvent du centre d'accueil ?

Oui, je me balade dans les environs et on va aussi visiter le frère de mon mari en Flandre. C'est lui qui vient nous chercher en voiture.

Najla, Syrie, famille, centre C

On suppose souvent que la famille présente en Belgique est un facteur de soutien supplémentaire. Nous constatons toutefois que cette relation est plus complexe. Les résidents préfèrent souvent se tenir à l'écart et ne demander de l'aide qu'en cas d'extrême urgence. Par exemple, ils disent qu'ils ne veulent pas être un fardeau pour les membres de leur famille parce qu'ils n'ont souvent pas la vie facile non plus. L'une des caractéristiques du « bonding capital » est qu'il lie des personnes qui se trouvent dans une situation similaire, de sorte qu'elles ne peuvent s'entraider que dans une mesure limitée. Aamir, d'Afghanistan, indique par exemple qu'il préfère être autonome et qu'il ne cherche pas à obtenir l'aide de sa famille.

Krijgen jullie soms een beetje financiële steun van de schoonbroer?

Meestal wij proberen om zelf te werken, om zelfstandig te blijven. Ik ga niet bij iemand anders om hulp vragen.

Aamir, Afghanistan, famille, centre B

Les relations familiales ne sont pas seulement une source de soutien, mais elles impliquent aussi des responsabilités. Les résidents évitent parfois la famille parce qu'ils veulent échapper aux attentes. Ceux qui ne sont pas en mesure d'apporter de l'aide, lorsqu'elle sera nécessaire, feront également moins appel aux autres. C'est un tel mécanisme qui fait qu'Arghawan ne contacte que rarement sa sœur, qui est réfugiée reconnue en Belgique.

Je vermeldde dat je ook een zus hebt in België. Waar woont je zus?

Aarschot

En zie je haar vaak?

Ik wil heel vaak vermijden om bij haar langs te gaan omdat ik ben bij mij binnen, psychologisch, niet 100% aanwezig, door mijn situatie dat ik niet weet waar ga ik naartoe, mijn gezondheidsproblemen o.a. mijn maag, en ook verwachtingen die onze Afghaanse familie van mij heeft. Dat zijn dingen die mijn dagelijks leven beïnvloeden en ik wil niet altijd het leven van iemand anders beïnvloeden door mijn eigen problemen.

Arghawan, Afghanistan, isolé, centre A

Les résidents trouvent parfois honteux de ne pas pouvoir répondre aux relations sociales avec la famille. Les centres d'accueil ne permettent notamment pas de recevoir des invités. Wasif raconte la situation embarrassante qu'il a vécue lorsque sa famille lui a rendu visite depuis l'étranger :

Even when you have guests, and we had this gift coming from far away, from Austria, they refused them, the family, to enter the room and we had to stand outside in the rain to host them. (...) They entered the camp, but they didn't allow us to host them in the room. To just have a cup of coffee. To just stay in our room and drink something. But they said it was prohibited and they were coming from Austria and from Holland. From Vienna.

Wasif, Syrie, famille, centre B

À l'inverse, ce sont parfois les membres de la famille déjà installés en Belgique qui ne souhaitent pas avoir de contact avec leur famille en procédure d'asile. Ils craignent d'avoir eux-mêmes des problèmes avec leur propre statut de séjour.

D'accord. Et tout à l'heure, vous m'avez parlé que vous avez de la famille à Bruxelles, vous pouvez m'en parler ?

Oui, j'ai une sœur à Bruxelles. Mais qui n'a jamais accepté de m'approcher car on n'a pas grandi ensemble. Donc, je ne sais pas si c'est par peur, que je sois encore source de problèmes qu'elle a fui au pays, ou si c'est par jalousie, je ne peux pas savoir pourquoi elle n'a jamais voulu me voir. (...) Donc, elle me dit qu'elle ne veut plus avoir de contacts avec aucun des membres de notre famille. Mais, je lui ai dit que je ne suis pas la responsable de ce qu'elle a vécu. Et que, moi aussi, j'ai vécu la même chose. Mais, elle a peut-être pensé que j'allais être une espionne du reste de la famille, je ne sais pas.

Et vous avez un cousin aussi en Belgique ? A Bruxelles ?

Oui, j'ai un cousin en Belgique, à Bruxelles.

Et vous avez l'occasion de le voir de temps en temps ?

Oui, lui, j'ai l'occasion de le voir de temps en temps.

Et, ça aide le fait d'avoir des contacts avec de la famille ?

Non, parce qu'il a peur, parce qu'ici, ce que j'ai déjà remarqué, pas qu'avec moi, mais avec certaines personnes aussi, quand tu vis au centre, on ne t'approche pas, on te fuit parce que tu peux être source de problèmes. Souvent ... parce qu'on ne se rencontre même pas chez lui, on se rencontre dans (...) Parce qu'eux, ils peuvent penser que quand ils sont en contact avec toi, ils vont avoir des problèmes avec l'Etat belge, parce que tu n'as pas de papiers. Que tu es au centre. Vous voyez ?

Aïcha, Guinée, mère isolée, centre D

En résumé, nous pouvons affirmer que l'impact médiateur de la famille et des proches peut être à la fois négatif et positif. Si l'absence de la famille proche peut constituer une pression supplémentaire pour un résident, le fait de partager l'expérience de l'accueil avec un partenaire peut alléger la situation.

De rares amitiés

Nous retrouvons sur la deuxième « couche » du réseau social les amis. L'interprétation de ce qu'est un ami diffère d'une personne à l'autre et semble être influencée par les modèles culturels. Dans certaines cultures, on parle très vite d'amitié, alors que dans d'autres, on est plus prudent avant de considérer quelqu'un comme un ami. Lors des entretiens avec les résidents, nous avons évité autant que possible d'expliquer ce qu'il convenait d'entendre par « ami ». Tout au plus, il a été dit qu'il s'agissait de personnes de confiance, à qui l'on communique des informations d'ordre privée et avec qui l'on passe régulièrement du temps.

Certains résidents ont indiqué qu'ils avaient une personne de confiance dans le centre d'accueil. Dans la citation ci-dessous, Saïd explique comment son ami reconnaît lorsqu'il ne va pas bien. L'ami l'emmène dehors pour qu'il puisse se changer les idées.

You told me that you have friends in the centre. Are you close to them?

I have a friend and we have this trust relation with each other and if there is something that we want to share then I think we can share.

Do you know whom to turn to when you feel ill? Do you know which person you could go to when you feel ill?

Whenever I feel bad, there is a friend of mine, he knows when I feel bad, I don't have to tell him. We just go out, he takes me out, we just go out together.

Saïd, Afghanistan, isolé, centre D

Christelle, de la RD Congo, indique également qu'elle fait confiance à ses « sœurs » congolaises :

Avez-vous des personnes au sein du centre en qui vous avez vraiment confiance, avec qui vous partagez vos secrets ?

Oui... comme mes sœurs congolaises. Nous sommes au nombre de huit, huit Congolaises.

Christelle, RD Congo, mère isolée, centre C

Ce qui frappe toutefois, c'est que beaucoup de résidents ont indiqué qu'ils connaissaient de nombreux autres résidents du centre d'accueil, mais qu'ils n'étaient pas amis. Fahim, un Palestinien quinquagénaire isolé vivant dans une chambre médicalisée, déclare :

Do you have many friends here in the centre?

I put someone who I consider as ...?

Yes, yes...

That's hard... Honestly, if I look in the all camp, I will go out with no friends.

Fahim, Palestine, isolé, centre A

Le sentiment de ne pas avoir d'amitiés solides dans le centre d'accueil rend les résidents solitaires.

Yes, it would be better to get someone whom you trust and you share all your feelings, but I don't have.

Arsema, Érythrée, mère isolée, centre C

L'absence d'amitiés peut être interprétée de différentes manières. L'un des éléments revenant souvent est que l'éclosion d'amitiés suppose une langue commune et familière. Il est difficile d'approfondir une relation si l'on n'est pas capable de communiquer correctement et de manière nuancée. Le réseau d'accueil compte des personnes qui ne parlent parfois qu'une langue, à peine parlée par d'autres résidents. Prenons l'exemple de Xian, de Chine : il est le seul dans son centre d'accueil à parler ouïgour ; Bibek parle quant à lui népalais. Il leur est donc difficile de nouer des liens d'amitié :

So you were telling me that you feel alone in the centre?

Yes, I feel so alone. Everyone has a friend, even though everyone has a person that understands their language, each other, but for me no.

Xian, Chine, isolé, centre B

I don't have anybody. I don't have any friends, so I don't see or meet anyone outside of the center [...] I don't have no one like that, with whom I can share my feelings or whom I can trust. And I'm saying that there are a few reasons. One of them is that none of them understand my language, beside 3 Afghan people. And I speaks broken English, which other people don't understand. So this language barrier actually prevent me to establish this kind of contact with somebody with whom I can share my feelings or trust.

Bibek, Népal, isolé, centre A

Bien sûr, il peut aussi y avoir des raisons personnelles de ne pas se faire d'amis. Tout le monde n'est pas aussi sociable et certains considèrent le fait de se faire des amis comme accessoire : les résidents ne sont pas venus en Belgique pour se faire des amis, mais pour obtenir une protection internationale. Ils sont donc plus préoccupés par eux-mêmes que par les autres. Selon Masood, tout le monde a ses problèmes, ce qui signifie qu'il n'est pas possible de s'occuper aussi des problèmes des autres.

No, there is no such person with whom I can share what I feel or whom I can trust.

Ok. Why?

People who share their feelings with a person who can understand their feelings, and unfortunately in the center, everybody has their own issues so people don't really bother about other people what they feel.

Masood, Afghanistan, isolé, centre D

Pour nouer des amitiés, il est également important d'avoir un cadre de référence similaire, tant sur le plan culturel que sur le plan des centres d'intérêt. Malgré la diversité présente dans les centres d'accueil, il n'est pas facile de trouver des personnes de ce cadre commun. Fahim indique qu'il aimerait avoir un ami dans le centre d'accueil, mais qu'il n'a jusqu'à présent trouvé personne avec qui il partageait suffisamment de centres d'intérêt :

How does it make you feel that you don't have any friends or people that you can connect with in the centre?

I couldn't find a person who has my education, my culture, my understanding of things, my perceptions, my age, ... My respect for others, I respect the others to respect me. I'm not finding any person here. It's not important, even I don't find now. Maybe with time, I'm going to find someone.

Fahim, Palestine, isolé, centre A

Lucía affirme même que les autres résidents ne veulent pas être amis avec elle et qu'ils montrent du racisme à son égard.

Hier heb ik niemand meer. Ik heb alleen mijn twee kindjes, die momenteel niet bij mij zijn helaas, mijn man en ikzelf. En vrienden worden met de mensen hier is ook heel moeilijk. Ik heb geen vriendinnen, geen vrienden, omdat het me opvalt dat de Afrikanen een beetje racistisch zijn tegenover mij. Ik woon al lang bij hen dus het valt me op. Tegen mij zeggen ze geen goedendag.

Lucía, Vénézuéla, famille, centre C

Certains facteurs contextuels ont également un impact sur la dynamique des relations sociales. Il est difficile de se faire des amis tant qu'on ne connaît pas les gens depuis longtemps :

Die vrienden zou je dat beschouwen als close vrienden, waar je mee ook emoties en geheimen deelt?

Nee nee. Ik zou nooit aan iemand die ik maar twee maanden ken nooit al mijn geheimen vertellen.

Baris, Turquie, isolé, centre A

Je monte parfois prendre du café chez des amis en-haut, parce qu'ils ont une cafetière dans leur chambre. En général, je vais juste prendre le café. Dès fois, deux fois, on prend le café ensemble, mais ils ne parlent pas français, ils parlent leur langue du pays, le Tigrinya et quand je suis entre eux, je suis un peu gêné [...] J'ai des connaissances dans le centre, mais des amis avec qui partager des secrets et tout, non, je viens d'arriver c'est normal.

Moumini, Guinée, isolé, centre D

Dans le même ordre d'idées, nous constatons que l'incertitude quant à la durée de l'accueil complique la formation d'amitiés. Fafa, du Ghana, explique qu'elle préférerait ne pas nouer d'amitiés car les contacts dans le centre d'accueil sont éphémères. Tôt ou tard, chacun suit sa propre voie et les amitiés risquent d'être rompues. Les résidents ne doivent normalement pas rester pendant longtemps, même si l'accueil dure généralement plus longtemps que prévu. Or, pour nouer une véritable amitié, il faut du temps.

And what would be the difference between a special friend and a regular friend for you?

The special is the one that is so close to you, you can share your idea with that friend. That one is your special friend, your close friend. I don't have close friends for now. If I see you, I talk to you, hello, I smile and talk bla bla then we go. You can, one trusted person you can share your problem with that person. No I don't have it. But this is a transit place, when I leave you will not see me again. When he or she leaves we will not see them again, so this place is just a transit. But we need to be social with everybody.

Fafa, Ghana, isolée, centre A

Ayah confirme la nature fragile des amitiés dans le centre d'accueil, elle qui a perdu ses seuls amis dans le centre suite à leur transfert ailleurs :

Sometimes, because it happened with my friend, with my only friend here. I didn't have any friend in the centre. But there was a family, (...) they are Palestinian also. They are kind and the children like them. But there is a problem with another family here. They take the two family and separate 'ici', 'ici'. (...) Both of them. But they are... the problem it was from the other family. Uhhh...

Ahh now they stay in another centre?

Yes, I change the centre to go, to there. And go...when they leave my children are weeping, so I go to assistant social and told her we want to change the centre, we want this centre. She told me "okay, you can".

Uhum, and for you, it wasn't fair?

Yes, for me it was very difficult, because I'm alone and I can't find another friend here, really. Because the people from many countries and many cultures. It's difficult to find a real friend.

Ayah, Palestine, mère isolée, centre D

En conclusion, nous constatons qu'il y a très peu de « bonding social capital » au sein des centres d'accueil. C'est une observation importante car les amitiés peuvent avoir un impact positif sur le bien-être des résidents. Selon les termes d'Ansha, du Suriname :

Ik zeg altijd, we are strong apart, but we are stronger together.

Ansha, Suriname, isolée, centre A

Des contacts superficiels dans le centre d'accueil

Un centre d'accueil est un microcosme complexe de contacts sociaux. Les résidents sont, au sens figuré, condamnés dans une certaine mesure à vivre ensemble. Najla, de Syrie, explique qu'elle a des contacts dans le centre d'accueil, bien qu'elle eût préféré mener une vie indépendante dans laquelle elle serait libre de décider avec qui elle passe du temps.

J'ai aussi des amies qui résident dans le centre, d'Irak, de Syrie, de Palestine. On mange ensemble, on prend le thé ensemble, etc... C'est agréable même si bien sûr on préférerait chacune avoir sa vie indépendante.

Najla, Syrie, famille, centre C

Durant la partie ethnographique de l'étude, des observations quotidiennes ont été réalisées pendant le repas de midi pour voir comment les résidents interagissaient les uns avec les autres. Le restaurant est en effet l'un des lieux où la présence et l'absence de relations sociales deviennent clairement visibles. L'extrait suivant d'un rapport d'observation indique les différents degrés de contact social qui peuvent être observés entre les résidents.

Le restaurant, un microcosme

Au menu du restaurant, du poulet avec des légumes et des frites. Un groupe de garçons palestiniens s'est assis dans un coin à l'arrière du restaurant. Chacun a reçu une assiette avec tout le menu. Mais avant de commencer, ils placent les assiettes au milieu, mettent toutes les frites dans une assiette, et font de même pour le poulet et les légumes. On ne sait plus qui a reçu quel morceau de poulet ou quelle part de frites. Ensemble, ils mangent dans les mêmes assiettes.

Pendant ce temps, Sofia de Tanzanie entre dans le restaurant. Elle ne parle à personne et se dirige directement vers le four micro-ondes. Elle fait chauffer des haricots et du riz dans un pot de glace usagé. Elle met ensuite le pot réchauffé dans un sac et s'en va le manger seule dans sa chambre.

Joséphine, mère seule originaire de Côte d'Ivoire, arrive avec sa petite fille au bras. Elle veut prendre une chaise haute, mais ce n'est pas possible tant qu'elle tient son enfant dans ses bras. L'Indien Pahil, qui assiste à la scène, tend les bras en faisant signe qu'il est prêt à porter l'enfant. Pahil et Joséphine n'échangent pas de mots, mais la petite fille passe dans les bras de Pahil. La maman prend la chaise haute, se met à table avec Pahil et va ensuite chercher son plat.

À l'avant du restaurant, Malika de Palestine, Jennifer d'Érythrée et Anahita d'Iran sont assises ensemble à table. Comme Sofia, elles disposent d'une chambre dans le centre qui est uniquement accessible aux femmes. Elles parlent peu à table. Des mots en anglais et en arabe sont échangés, et même sporadiquement un petit mot en néerlandais.

Notes de terrain du chercheur

Cette description d'un repas typique illustre différents degrés de contact social dans un centre d'accueil. Les garçons palestiniens sont manifestement de bonnes connaissances puisqu'ils partagent leur nourriture ; les différents groupes de femmes ne se connaissent pas aussi bien, mais s'assoient quand même ensemble à table ; Joséphine et Pahil se connaissent de vue et Sofia ne semble connaître personne dans le restaurant. Il existe plusieurs mécanismes qui influencent la proximité et la distance.

Une origine ou une langue commune est l'un des facteurs les plus importants rapprochant les résidents. Pour les formes pratiques de communication, les résidents ont généralement recours à une sorte de langage gestuel et corporel improvisé, ou font un mélange de différentes langues :

Mais, parfois aussi, avec madame, elle ne comprend rien, mais avec elle, ce sont les gestes. Je communique avec elle avec les gestes, et on arrive à se comprendre. Parfois, je montre l'objet dont je veux parler, sinon, le plus souvent ce sont les gestes et on se comprend.

Aïcha, Guinée, mère isolée, centre D

Comment sont les relations avec les autres résidents au sein du bloc 2 ?

Très bien... il y a une famille albanaise, une autre africaine, du Kosovo, de Serbie, etc... il n'y a aucun problème on s'entend très bien... Moi personnellement, je respecte les autres religions. Et pour communiquer, ils parlent un peu français. Je parle aussi russe et les Serbes quand ils parlent dans leur langue, je les comprends un peu. En anglais, en français, un peu de tout, et on arrive à se comprendre !

Anna, Arménie, famille, centre D

Pour une véritable conversation, une langue commune est un pont évident qui facilite un premier contact. Par exemple, Saïd explique qu'il était heureux de l'arrivée de plus d'Afghans dans son centre d'accueil pour avoir quelqu'un à qui parler.

Afterwards when I settled down a bit, I realised that there are not many Afghans in this centre. (...) He is a roommate. In the meantime other Afghans also came to the centre, I got acquainted with them, familiarised myself with them so there was somebody to interact with. (...) Compared to before, I m a bit happy and the reason for that is because I have good friends here. So we spend some quality time here together. Even we don't eat once or twice a day, it is not a big issue because we hang out together and that's what gives us energy.

Saïd, Afghanistan, isolé, centre D

Semret, d'Érythrée, était à son tour heureuse de pouvoir s'entourer de résidents originaires du même pays, qui lui ont expliqué comment tout fonctionnait dans le centre d'accueil :

My relation is good with all. We meet in different places in the center, like on the way, in the shower room, in the toilet and so on. But they speak French, so we have that communication problem. My relationship with people from other nationalities is not that strong, because they speak different languages, mostly they are French speakers. But with the Eritreans (who are not my neighbours in the center) my relation is very good, because we speak the same language: Tigrinya. (...) At the beginning everything was a bit strange as it is for any newcomer. But when I met some fellow Eritreans, with time everything started to go normal. The other Eritreans in the center also started to show me how things here work (...) I could learn from my Eritrean brothers and sisters who had come in this center before me, they explained me.

Semret, Érythrée, mère isolée, centre C

Tous les résidents d'un même pays ne forment par contre pas automatiquement un groupe. Par exemple, Rafa parle des différences entre Palestiniens :

There are quite a lot of Palestinians in the centre, right, do you form a community, you're a Palestinian group or is it more splintered?

It is different. Even among Palestinians, there are some who are from Palestine and others from Lebanon, there are different ways of thinking and different traditions between those but they are still...

Rafa, Palestine, isolé, centre A

Les enfants représentent un autre facteur de connexion. Les parents entrent fréquemment en contact les uns avec les autres parce que leurs enfants jouent ensemble. Certains résidents parlent aussi d'une solidarité entre les résidents car ils sont tous plus ou moins dans la même situation. Sami affirme par exemple :

I have no enemies here and I have a friendship with most people, even if they are from different races or colours. I hate the speech of 'oh this is black, he is from this country', I treat all people because we are all here for the same goal. We are all friends. They are all my lovers.

Sami, Palestine, famille, centre A

En comparaison, cependant, il y a plus de facteurs qui séparent les résidents que de facteurs qui les unissent. De nombreux résidents vivent côte à côte plutôt qu'ensemble. Saïd, par exemple, a beaucoup de contacts avec les Afghans dans sa chambre, mais il n'a que peu, voire pas d'interaction avec les autres résidents :

How is the relationship with your roommates, how is it, in daily life?

In our room our relation is pretty good because we are mostly Afghans in our room, so we are quite frank between us, we share things, we hang out together, so we are on pretty good terms with each other, but with other people in the centre we only interact or approach each other if there is a need. Without a need we do not actually talk to each other outside of the room.

Saïd, Afghanistan, isolé, centre D

Tout comme pour les amitiés, les différences de langue, de culture, de classe, etc. sont des barrières importantes entre les résidents. L'obstacle le plus tangible est l'absence d'une langue commune. Daniel raconte comment cela l'empêche d'entrer réellement en contact avec les personnes avec lesquelles il partage la chambre :

And how is the relationship between the other persons in the room and yourself?

We have good relationship, but considering that we do not share a common language, we do not have a close relationship because we cannot speak and understand each other. But generally we have a good relationship, we at least say to each other good morning, good afternoon, how are you. They for instance are nationals, they speak among themselves because they have the same language, but in general, among them, they have a good relationship.

And how do you do to communicate with someone in your room that does not speak the same language as you?

Sometimes using body language. They normally don't speak English, they only speak their own language, but speaking English if the person can speak English. And we try to understand their local English, in that way we can have a little understanding.

Daniel, Érythrée, isolé, centre D

Plusieurs hypothèses normatives circulent aussi au sujet d'autres groupes de population ; elles rendent les contacts sociaux plus difficiles et entretiennent un sentiment de méfiance. Pour illustrer notre propos, nous citons ci-dessous le préjugé exprimé par Yacil, de Turquie :

Want vooral de Arabieren en Afghanen liggen hier de hele dag, zij doen niets en dat zal later alleen voor extra last en problemen zorgen voor dit land en heel Europa. Zij produceren niet maar, consumeren alleen maar. (...) In Arabië hebben ze ook alleen maar geconsumeerd, hier denken ze ook aan niets anders (...) In de woestijn winnen ze olie, daar worden ze rijk van en hoeven ze niet te werken.

Yacil, Turquie, couple, centre A

Les résidents ne sont pas venus en Belgique pour se rapprocher socialement d'autres personnes. Ils se concentrent sur leur procédure et non sur le maintien de contacts sociaux avec d'autres résidents. Alegria, du Salvador, se dit « réservée ».

Je vermeldde daarnet dat jullie een beetje gereserveerd zijn. Kan je wat meer uitleggen wat je daar juist mee bedoelt? Met "gereserveerd"?

Ja, daar wil ik wel even over uitbreiden. Wat ik daar precies mee bedoel, dat we iets meer teruggetrokken zijn: ons doel hier in België is natuurlijk om bescherming te krijgen en daarom staan we niet zo open om zomaar ons verhaal met om het eender wie te delen.

Alegria, El Salvador, isolée, centre A

Cette réserve est grandement motivée par le fait que les résidents se méfient beaucoup les uns des autres. Philip, d'Angola, évite par exemple trop de contacts sociaux parce qu'il ne veut pas que les autres parlent de lui. Salou, du Niger, prend aussi consciemment ses distances par rapport aux autres par méfiance.

On évite des problèmes. Il y a trop de bavardages, beaucoup de mésentente et puis les gens se comprennent difficilement. Voilà c'est pourquoi on préfère éviter.

Philip, Angola, famille, centre A

Vous faites confiance aux résidents autour de vous, leur raconter des secrets, ... ?

Non, je n'ai pas confiance, je garde cela pour moi, je suis de nature comme ça... On se dit "Bonjour", "Bonsoir", mais on ne demande pas de choses privées.

Salou, Niger, isolé, centre D

Les résidents considèrent que des contacts trop intenses avec les autres sont une source potentielle de danger. Ils préfèrent être isolés et éviter les autres. Selon Fahim de Syrie et Imad du Maroc, il faut être constamment sur ses gardes et filtrer les personnes pour déterminer à qui on peut parler ou pas :

You would always need to do that to filter between people and also the dealings, the constant dealings with the people, would reveal their real nature. So you would filter between the people you can believe in and the people you cannot. Because in this life the bad companies may destroy you and really destroy your life. Because if you only have this number on the phone and this person has some things in his life would fall into a hole or a real problem or issue in his life, then he may drag you into this hole only by the phone number that was stored on your mobile phone for example, and this is happening in real life.

Fahim, Syrie, famille, centre B

Si quelqu'un me dit « Bonjour, ça va ? », je réponds « Bonjour, ça va, au revoir ». Et moi-même, je choisis mes relations avec les gens. Je regarde les personnes, une première fois puis une deuxième fois, troisième fois, ... Si je ressens de la confiance pour la personne, qu'elle est gentille, très calme, je fréquente la personne. Parce que c'est bon pour moi. Mais pour faire une relation directement avec les gens que je ne connais pas, non.

Imad, Maroc, isolé, centre D

Des résidents, comme Wasif et Maria, trouvent qu'il est trop fatigant de devoir choisir entre les personnes en qui ils peuvent avoir confiance ou non et se retirent par conséquent de la vie sociale du centre d'accueil.

We have no one here, no no, we don't communicate. There is no safety, there is nothing. You cannot communicate to all the people, you have to be specific. I am not a monster of course and I can speak with people, but I will not be speaking with all the people because this is a hassle, not an enjoyable thing.

Wasif, Syrie, famille, centre B

Niet echt. Niet omdat ik vrienden had, de andere twee Salvadoraanse moeders. Maar ik nam afstand van hen, omdat ik me altijd realiseerde dat ze te respectloos waren voor mij en mijn man. Dus ik heb daar afstand van genomen. Ik heb niemand zoals... Behalve mijn man, alleen mijn man.

María, El Salvador, famille, centre C

Il en résulte que le « social bridging capital » est aussi relativement restreint dans le centre d'accueil. Les contacts sont généralement superficiels car les résidents se méfient les uns des autres.

Liens en dehors du centre d'accueil

Certains résidents recherchent explicitement des personnes de même nationalité pour élargir leurs contacts en Belgique. María utilise à cette fin les médias sociaux ; Bibek entretient quant à lui des contacts directs.

Ik heb bijvoorbeeld vrienden gemaakt op Facebook. Er is een pagina genaamd 'Latino's in België'. We merken op dat in andere centra... Een vriendin die ik daar op Facebook heb gemaakt, zij kookt soms, kookt voor de kinderen of zorgt voor de kinderen.

Do you know other persons in Belgium?

Nee. Alleen gesprekken via de pagina waar ik je over vertelde. Maar het is niet zo dat ik ze ken.

María, El Salvador, famille, centre C

I go to Brussels if people from my country organizes some social events, for example birthday party, new year, or any other religious event. So they invite me, sometimes to work and sometimes just as a guest.

Bibek, Népal, isolé, centre D

Notons toutefois que les résidents ont en général tendance à ne pas trop chercher à nouer de contacts avec des personnes du même pays d'origine ayant un statut en Belgique. Tant que les personnes séjournent dans un centre d'accueil, elles sont dans une situation qui leur limite les possibilités de répondre aux attentes sociales. Elles évitent aussi parfois les personnes du même pays d'origine pour échapper à des discussions sur les raisons de l'exil. C'est pourquoi elles préfèrent se tenir à l'écart. Malgré l'importance de la communauté turque, Yacil, par exemple, s'en tient résolument à l'écart :

Wij nemen ook een beetje afstand van de Turkse gemeenschap hier, van degene die hier al lang wonen. Want zij denken dat wij honger leiden, behoeftig of machteloos zijn, altijd iets te kort hebben of zij willen ons trakteren op een etentje maar wij willen dat niet. Zij pesten ons op die manier een beetje. Vandaar houden wij een afstand tot wij op onze eigen benen kunnen staan. Daarom blijven wij liever hier in het centrum.

Yacil, Turquie, couple, centre A

Les réseaux sociaux présentent aussi remarquablement peu de possibilité de liens avec la population belge. Les résidents veulent néanmoins pouvoir rencontrer des Belges et nouer des liens avec eux. La langue joue ici souvent un rôle important et constitue une difficulté majeure.

Vindt u dat u kansen heeft om personen buiten het centrum te ontmoeten?

Ik weet niet. Door de taal niet...

Ana, El Salvador, mère isolée, centre C

We cannot communicate with other people because of the language barrier so we don't really interact with them and there is no such problem that we have from the other side.

Tahmina, Afghanistan, alleenstaande moeder, centrum D

On descend à l'école pour chercher les enfants et il y a [chez les parents qui attendent les enfants] le côté belge et le côté des réfugiés... et ça, ça fait mal... Avec moi, tout doucement ça change parce que j'essaie de communiquer avec les parents... non y a pas beaucoup de contacts, ça c'est triste [...] On va aussi à l'Eglise, mais on ne crée pas vraiment de liens avec les autres fidèles. Peut-être parce que je n'ai pas le temps, je suis toujours occupée avec les enfants. On se dit juste bonjour et c'est tout.

Anna, Arménie, famille, centre D

Selon Ali, il y a aussi un manque de possibilités de rencontres car le centre d'accueil est éloigné du centre-ville, là où vivent les Belges :

Because I can't socialize with people here. I'm here to be with you, Belgians. And you Belgians are not here, you are in the city.

Ali, Iran, isolé, centre A

Il y a des exceptions, comme Ibrahim, qui a pu développer un réseau social avec des Belges.

L'ordre de quitter le territoire. Mais, heureusement, il y a 3 Belges gentils, qui ont passé la deuxième guerre mondiale, 3 vieux, 2 femmes vieilles et un vieux, de plus de 80 ans qui ont hébergé ma famille jusqu'à juin 2018. Pendant presque 4 mois à chaque fois dans une maison. Ils se sont sacrifiés pour nous aider. Ils ont vu la souffrance. Ils ont souffert pendant la deuxième guerre mondiale. C'est pour ça qu'ils nous ont aidés. Ils sont vraiment gentils.

Ibrahim, Algérie, famille, centre C

Omid, d'Afghanistan, entre également en contact avec des Belges. Il est intéressant de noter qu'il cache explicitement son statut de demandeur de protection.

How is your social network?

Yeah, we have a lot of friends from different countries. I have good contact with many people from different countries, including Belgians, Germans, Italians, Australians, Canadians, Chines, Japanese, Koreans, but not from the USA. We are taking French courses together.

Do your friends know that you are an asylum seeker?

No, they don't know that I am an asylum seeker. I prefer to not talk about that, because these problems are enough to keep it to myself. I don't want anyone else to talk about this things every single day, 'how did you come, and how was your country, you're from Afghanistan, you are that ... But they know that I'm Afghan, I'm proud of my country. And I'm giving presentations about the situation in Afghanistan, In French. I was really active when I was in Manderfeld. I was writing something about the history of Afghanistan in English and it was translated in German. There is a magazine in the village of Manderfeld, so they took pictures of me and shared my story on Afghanistan, how the life is in Afghanistan, how people are living there, the traditions, the culture. But my classmates don't know that I'm living in a Fedasil camp.

Omid, Afghanistan, isolé, centre C

En résumé

Les résidents des centres d'accueil collectifs forment une population très hétérogène. L'une des observations les plus frappantes est la diversité des classes sociales et les différentes attentes en matière d'accueil qui en découlent. La chute dans l'échelle sociale est un facteur de vulnérabilité jusqu'ici sous-estimé dans la littérature scientifique. L'incertitude quant à l'issue de la procédure d'asile joue bien sûr un rôle majeur sur la situation personnelle. Dans le cadre de l'accueil, cela se traduit toutefois aussi par une incertitude quant à la durée du séjour au sein de la structure d'accueil, ce qui complique l'élaboration de plans d'avenir et simplement l'organisation de la vie. Au niveau des rapports sociaux, les résultats de la précédente étude sont confirmés : les réseaux des demandeurs de protection sont généralement très limités et peu approfondis. La solitude est de ce fait très répandue. Il existe divers obstacles qui rendent les relations sociales difficiles, de sorte que de nombreux résidents risquent d'être isolés. Cependant, certains résidents préfèrent également s'isoler pour échapper à la pression sociale.

3.2 Facteurs institutionnels

Cette partie du rapport traite de la manière dont les résidents décrivent les infrastructures des institutions d'accueil, à savoir les quatre centres d'accueil collectifs sélectionnés. Il s'agit donc de leur perception personnelle et non de caractéristiques objectives de ces centres. Cette expérience est examinée dans trois sections. Nous abordons tout d'abord le type d'accueil. Bien que l'intention dans le cadre de cette étude ait été d'impliquer les résidents des structures d'accueil collectives et individuelles, ce rapport se limite aux centres collectifs. Néanmoins, il y a beaucoup de variations entre centres d'accueil collectifs, notamment en termes de capacité d'accueil. Ensuite, la localisation des centres d'accueil par rapport à diverses infrastructures sera abordée. Enfin, les services aux résidents seront examinés.

Type d'accueil

Un centre d'accueil collectif représente un environnement résidentiel particulier. Peu de demandeurs de protection ont une expérience de la vie en collectivité, comme c'est le cas par exemple dans un internat ou une maison de repos et de soins. Souvent, ils ne savent pas à quoi s'attendre. Nous présentons ci-dessous comment les résidents ont parlé du centre d'accueil dans son ensemble et ce qu'ils ont pensé de leur chambre.

Spatialité et temporalité du centre

Lors de la sélection des centres, la capacité d'accueil a été utilisée comme critère de sélection. Une distinction a été faite entre les petits, moyens et grands centres sur la base de leur nombre total de places d'accueil. En général, les résidents ne connaissent pas d'autres centres d'accueil, de sorte qu'ils ne savent pas clairement s'ils sont hébergés dans un centre plutôt petit ou plutôt grand. Hani n'a jamais été dans un autre centre d'accueil, mais il est convaincu qu'il séjourne dans le meilleur centre.

Je n'ai jamais été dans un autre centre mais d'après ce j'entends, je suis dans un des meilleurs des centres qui existent.

Hani, Syrie, famille, centre C

Lors des entretiens avec les résidents, des questions ont été posées sur la façon dont ils vivent leur séjour au sein du centre d'accueil. Il ressort de l'analyse des entretiens qu'ils perçoivent le centre collectif différemment de ce que la taille suggère. Cela est particulièrement clair en comparant les centres C et D qui sont opposés l'un à l'autre en termes de taille.

Le centre D est le plus grand de la sélection en termes de nombre de résidents et fait, de manière générale, partie des plus grands centres d'accueil de Fedasil. La plupart des résidents le savent, mais ils en sont, en réalité, peu conscients dans la vie quotidienne. Dans le vécu des résidents, l'espace disponible au sein du centre d'accueil est beaucoup plus déterminant que le nombre de personnes qui y sont accueillies. Ejaz l'exprime très bien :

I'm not really aware about other centres, so I cannot say anything about other centres, but regarding this centre, I think it is a quite big place. You have enough place to roam around, to stroll around where ever you want. And when it comes to people, I don't think so that there are large number of people in this centre. Or maybe there are large number of people, but the centre is quite big, so we cannot really feel it.

Ejaz, Afghanistan, isolé, centre D

Les résidents estiment que le centre D est très étendu. Les blocs d'habitation sont répartis sur une très grande surface et sont très éloignés les uns des autres. En raison de l'étendue du terrain du centre d'accueil, certains résidents utilisent même un vélo pour se déplacer d'un bloc à l'autre.

I don't really know about other centres but it looks bigger to me, also to similar places in my village, to me it looks bigger.

Tahmina, Afghanistan, mère isolée, centre D

It's a pretty big center, because it takes approximately 1 hour for each food time, lunch time or dinner time, even breakfast, it takes 1 hour for people to come there, stand there and eat. So according to me it's a pretty big center.

Bibek, Népal, isolé, centre D

Oui, c'est plus facile, pour venir du bloc 1 et aller à la cafétéria. Seulement quand je quitte le bloc 1 pour venir à la cafette avec, je l'utilise aussi.

(...) Ah oui. Parce qu'il me semblait qu'il y avait quand même une certaine file d'attente pour avoir un vélo.

Oui, il y a beaucoup, il y a beaucoup. Moi, ça fait un an.

Henri, Cameroun, isolé, centre D

Bien que le centre d'accueil compte de nombreux résidents, la densité est faible en raison d'une grande dispersion des infrastructures du centre. Chaque bloc forme de cette manière un lieu séparé. Les rencontres entre les résidents des autres blocs sont réduites au minimum. Selon les mots de Daniel, d'Érythrée :

The most important thing that I find good here is the peace and security in this camp. And also, we are a very large number but we don't see too much people, it is not crowded. Maybe most of us stay in our respective rooms, there is no fight. This is the thing I like about this place.

Daniel, Érythrée, isolé, centre D

Les chercheurs ont vécu une expérience similaire en ce qui concerne la taille importante du centre. Par exemple, il a parfois été difficile de trouver des résidents pour participer à l'étude, surtout lorsque le temps était mauvais et que tout le monde semblait rester dans sa chambre, la porte fermée.

Une journée pluvieuse dans un centre désert

Comme tous les autres jours, je fais un tour du centre. Je marche à l'extérieur, le long des différents blocs résidentiels, d'abord au rez-de-chaussée puis au premier étage. Je parle aux personnes que je rencontre ou du moins je les salue. Il a plu toute la matinée. Le centre est l'un des plus grands du pays, et pourtant il semble désert. Il n'y a presque personne, même dans les couloirs. J'entends bien qu'il y a des résidents dans les chambres (conversations, musique de fond, ...), mais pour ne pas déranger les résidents, je me refuse de frapper aux portes. Je ne commence les conversations qu'à l'extérieur. En cette triste journée d'automne, dans cet immense centre, il faut beaucoup de temps pour trouver quelqu'un à qui parler.

Notes de terrain du chercheur

En comparaison, le centre C est l'un des plus petits centres de Fedasil. Le nombre de résidents y est beaucoup plus faible que dans le centre D. Cependant, la densité y est beaucoup plus élevée, de sorte que les résidents sont plus conscients du nombre total de co-résidents.

Pour certains résidents, ce n'est d'ailleurs pas tellement la taille du centre en tant que telle, ou le nombre de résidents dans le centre, qui importe, mais plutôt la taille de leur espace de vie privatif, ou encore la disponibilité du personnel en relation avec le nombre de résidents.

Gebouw. Ik voel dat er meer families zijn. Hoe zeg ik dit? Voor zo veel volk, is je kamer heel klein.

Rosa, El Salvador, mère isolée, centre C

Les différents espaces du centre sont ici proches les uns des autres, si bien que les rencontres mutuelles sont beaucoup plus nombreuses. Au cours de la recherche, nous avons remarqué qu'il y avait beaucoup plus de circulation dans les couloirs et les espaces communs du centre C que dans le centre D. Cela donne un sentiment de proximité, mais peut aussi alimenter la perception que le centre d'accueil est surpeuplé et que l'attention nécessaire ne puisse pas être accordée à chaque résident individuellement.

Nou, de waarheid is dat ik het niet erg goed vind dat er zoveel meer mensen zijn dan de capaciteit van de instelling, omdat je niet de gepaste aandacht hebt.

María, El Salvador, famille, centre C

En résumé, l'expérience du vécu des centres d'accueil semble dépendre beaucoup plus de leur espace et de leur architecture que de leur capacité d'accueil en termes absolus. Cela semble également être le cas dans les centres A et B, qui sont tous deux des centres de taille moyenne.

Les résidents ont un avis très explicite sur les caractéristiques spatiales des centres. Ils sont conscients du fait que les bâtiments dans lesquels ils vivent avaient à l'origine une autre fonction. Dans leur perception, les bâtiments sont « de seconde main ». Ils sont décrépits et ne sont plus en bon état. Les bâtiments délabrés peuvent générer un sentiment d'insécurité. Les citations ci-dessous indiquent que certains parents craignent que quelque chose arrive à leurs enfants dans les bâtiments dégradés :

Are there places that you avoid to go? That you don't feel comfortable to go?

Yes, there is a place here, I don't understand, it's a block no people inside. It's broken and sometimes I tell the children don't go there. Maybe because, maybe someone there, some people drinking, I don't know. I'm afraid because I'm alone with the children... yes yes.

Ayah, Palestine, mère isolée, centre D

Ici, à l'intérieur, le bloc qui est tout cassé. Cet endroit me fait peur. Surtout un jour où ma fille est allée là-bas. Je lui ai parlée, j'ai eu peur qu'elle soit allée là-bas. (...) Mais je ne savais pas qu'elle était partie marcher là-bas. Cela m'a fait peur qu'elle soit allée là-bas. Parce que mes fils m'ont dit que certains vont là-bas, qu'ils se droguent ou qu'ils sont là pour voir. Je ne sais pas. Depuis mon logement, j'ai une vue sur ce bloc. C'est pour ça que le premier jour, je suis entrée en crise.

Laura, Mexique, mère isolée, centre D

Trois des centres où l'étude a été menée sont d'anciennes casernes. Philip, d'Angola, explique qu'il ressent le passé militaire des bâtiments dans sa perception du centre d'accueil :

Het gebouw is niet ontworpen voor vluchtelingen, maar wel voor militaire doeleinden.

Philip, Angola, famille, centre A

Dans le centre D, la présence militaire est visible car le centre est entouré d'une base militaire active. Pour les personnes provenant de zones de guerre, cela ravive des souvenirs à la fois négatifs et positifs.

Quand vous êtes arrivé dans le centre d'accueil pour la première fois, comment vous êtes-vous senti ?

Etonné. Quand je suis arrivé ici, j'ai été étonné car l'endroit me rappelle exactement les conditions de mon pays, vu que tout autour il y a des avions de chasse et le camp militaire.

Khaled, Palestine, couple, centre D

We are coming from Ghaza. At the first time we are here and when we arrive, also we hear boem boem "Ohhh mama!" All of us on the floor. Because in Ghaza we do that, when we hear a plane, we all on the floor. So, at the beginning we are very afraid. But now it's okay, no problem.

Ayah, Palestine, mère isolée, centre D

Je me suis enfui de mon pays pour éviter les bombardements et les tirs et, lorsque je suis arrivé ici, il y avait les avions et, à une heure du matin, j'ai entendu les avions et ça m'a dérangé. J'ai demandé qu'un psychologue me suive mais le rendez-vous avec le psychologue ne sera pas avant un mois. [Bruit d'un avion]

Qu'est-ce que vous pensez des environs du centre ?

Il y a une carrière à côté et, toutes les deux minutes, j'entends des avions ou des explosions pour les pierres.

Moussab, Syrie, isolé, centre D

This is a very high secured place and there is the Airforce. So security issues in this place are very tight and very high. So we don't feel afraid of any threat.

Daniel, Érythrée, isolé, centre D

La clôture est l'une des références évidentes au passé militaire des centres d'accueil. Les anciennes casernes sont entièrement clôturées et ne possèdent qu'un seul portail d'accès gardé. Khaled a été surpris lorsqu'il est arrivé au centre, qu'il s'était imaginé autrement. Selon Yacil, de Turquie, la clôture qui entoure le centre donne également l'impression que les résidents ne sont pas libres d'entrer et de sortir.

Wij zijn nu omringd door hekken, oké dit is een open centrum, wij zijn vrij om in en uit te gaan maar toch moeten wij hier in het centrum verblijven. Dat geeft ons een bepaalde psychologische druk en onzekerheid.

Yacil, Turquie, couple, centre A

Bien qu'il soit effectivement possible de quitter le centre d'accueil, certains résidents l'ont décrit comme une « prison ». Wasif, de Syrie, attribue par exemple ce sentiment aux contrôles d'identité effectués à l'accueil. Même le fils d'Adil, de Palestine, âgé de cinq ans, ne voit pas la différence entre un centre et une prison.

It is definitely like a prison because we are controlled and everything is supervised. And for example, if you leave in the morning, you should come back in the evening, and whenever you leave, you should accompany the badge with you. So it is not like home because at home you would leave whenever you feel, you want to leave, but here, you don't have this freedom. Living in a grave or living here is the same.

Wasif, Syrie, famille, centre B

And even for my kid, I don't teach them to say that but in its perceptions, as he grew up in my family he used to describe this camp as a prison. I did not teach him this word but it's because, this is our perception in the way we used to live, let's say.

Adil, Palestine, famille, centre A

La plupart des résidents ne vont toutefois pas si loin dans leur comparaison associant les centres à une prison. Néanmoins, le sentiment que les centres d'accueil ont un caractère relativement fermé est constant. Il y a aussi le sentiment d'une forte régulation collective de la vie. Cela a rappelé à Alain, du Burundi, l'internat de sa jeunesse :

Quand je suis arrivé, qu'est-ce j'ai vu ? J'ai une salle, une grande salle. Tout le monde dormait. Il y avait des ronfleurs là-dedans. Je me suis dit je retourne à l'internat comme il y a trente ans !

Alain, Burundi, isolé, centre D

Les résidents constatent également que le centre a son propre « temps » ou « rythme ». Il y a beaucoup d'activité pendant la journée et la semaine en raison de la présence de la majorité du personnel du centre. Cependant, le soir, l'agitation s'estompe et laisse plutôt place à l'impression de se retrouver dans une sorte de « no man's land ». Khaled parle, lui, d'une « ville fantôme » :

Où est-elle la sécurité, dans ce centre ? Nous venons de nous balader et il n'y a vraiment rien du tout à part les chambres pour vivre et tout. A partir de 17h, c'est comme une ville fantôme ici. J'ai l'impression de vivre dans une prison, à partir de 17h, il n'y a personne qui se balade. Il y a juste le camp militaire à côté et je ne suis pas à l'aise. (...) En général, les femmes sont séparées des hommes, mais à partir de 17h, il n'y a plus personne pour vérifier.

Khaled, Palestine, couple, centre D

Avec une métaphore, Michel, de la RD Congo, décrit le centre d'accueil pendant les week-ends comme un « cimetière » dont l'ampleur et le vide le submergent. Jamil confirme ce sentiment.

Weekdays is a vibe, you see people, go up and down, all the offices are open. And during the week-end it's quiet. You don't have nowhere to go, it's not easy, you see. The place is very quiet. Like a cemetery. This place is very big, when there are no people.

Michel, RD Congo, isolé, centre B

Est-ce que vous sentez une grande différence entre les jours de semaine et le weekend ?

Il y a une grande différence comme entre le ciel et la terre entre les jours de semaine et le weekend. Je n'aime pas le samedi et le dimanche, ce sont des jours où je suis triste.

Triste ? Parce qu'il y a moins de monde ?

Parce que ce sont des jours de congé.

Jamil, Syrie, isolé, centre D

Une deuxième description du rythme du centre est celle d'une sorte de lieu de passage qui reste identique, alors que les résidents changent constamment. C'est ce que Marc Augé (2009) appelle des « non-lieux », parce qu'elles n'invitent pas les résidents à en faire leur chez eux. Dans la littérature, nous appellons aussi cela un « space of flows » (Glorius et Doomernik 2016). L'archétype de ce genre de lieu est l'espace de transit d'un aéroport. Les résidents qui se trouvent depuis longtemps dans le centre d'accueil collectif décrivent leur situation comme s'ils étaient bloqués dans une zone de transit, alors que d'autres sont en route vers une nouvelle destination. Selon les mots de Fazil, de Syrie, et de Sadi, d'Afghanistan :

I have actually been here for a long time. It got to be a piece of cake as they say, normal, because it is the same place and people are changing while I am standing unchanged.

Malek, Syrie, isolé, centre A

Ik ben anderhalf jaar geleden naar hier gekomen, en het is nog steeds hetzelfde. Enkel de bewoners gaan veranderen, en de rest is allemaal hetzelfde.

Sadi, Afghanistan, isolé, centre B

Différents types de chambres

Il existe différents types de chambres dans les quatre centres d'accueil. Dans des circonstances normales, les familles ne doivent pas partager une même chambre, ce qui les satisfait. Cependant, en raison de la saturation de la capacité d'accueil en 2018 et 2019, il est arrivé que deux familles soient exceptionnellement (et temporairement) logées dans une même chambre (plus grande) ou dans une tente séparée par une cloison. Les familles concernées ont vécu cette situation de manière très négative :

Dans la tente, nous sommes restés 3 ou 4 jours. Puis nous avons reçu cette chambre qu'on partage avec une autre famille. Nous avons du stress, nous ne dormons pas bien.

Avan et Jalal, Irak, famille, centre C

Nous avons quand même un peu de chance d'être en famille, même si nous sommes à quatre dans la même chambre. Parfois les chambres sont partagées entre deux familles différentes, qui ont des cultures différentes ou des manières de voir les choses différentes. Certains veulent par exemple laisser la lumière allumée, d'autres pas. Certains sont ordonnés, d'autres pas. Tout cela joue un rôle important dans la manière dont on vit son quotidien au sein du centre.

Amina, Palestine, famille, centre C

Tous les centres tentent autant que possible de séparer spatialement les chambres familiales, les chambres des femmes isolées, les chambres des hommes isolés et les chambres des mineurs non accompagnés, de telle manière qu'ils n'aient pas à partager les infrastructures collectives. Dans de rares cas, cela n'a pas été possible. Dans certains centres, des femmes en famille ont dû par exemple utiliser les installations sanitaires situées dans un couloir de chambres pour hommes isolés ou mineurs non accompagnés. Les résidents ressentent cette situation comme un désagrément et préféreraient que les centres soient répartis par type de famille.

Imagine you would be the boss of the centre, what would you change?

First thing, I would separate between family and singles. That is not acceptable. Families and girls should be on their own, in one centre. The guys are different.

Wasif, Syrie, famille, centre B

Nous sommes une famille, nous avons besoin de respect. (...)

Les douches sont partagées entre les familles, ou aussi avec les jeunes ?

Avec tous. Aussi avec les jeunes. Les jeunes utilisent les mêmes toilettes et les mêmes douches. Et dans la partie qui ne peut pas s'ouvrir, il n'y a pas de ventilation. C'est horrible. Quand on entre dans les douches, il y a deux douches seules, et puis il y a une porte qui sépare 3 douches. Donc, quand j'ai vraiment le besoin de doucher, qu'il n'y a pas d'autres solutions, je vais là-bas, et je ferme les 3 douches. Mais une fois, j'ai fermé, et il y avait un garçon dedans.

Laura, Mexique, mère isolée, centre D

Il n'y a pratiquement pas de chambres séparées pour les personnes isolées, ce qui signifie qu'elles doivent presque toujours dormir avec des co-résidents. Cependant, les femmes et les hommes ne sont pas mélangés. Pour les femmes isolées, les centres d'accueil garantissent en effet des ailes séparées. Toutes les femmes n'ont toutefois pas peur d'être logées, dans des ailes communes, avec des hommes. Dechen, une jeune femme isolée du Tibet, ne voit pas d'inconvénient à partager l'aile avec des hommes, tant qu'ils ne se comportent pas mal.

How do you feel about that? That there is a building where normally only girls or women are allowed?

Yeah, if boys are not discerning, it's ok. For me it's not an objective.

Dechen, Tibet, isolée, centre B

À l'inverse, aucune femme isolée ne semble avoir de problème à vivre séparée des hommes. Les femmes isolées représentent en fait une minorité au sein des centres d'accueil ; certaines se sentent effectivement isolées et craignent une mauvaise conduite de la part des hommes. Selon Mariam, d'Érythrée :

This is the women's block, what do you feel about living in a women's block?

Good. That's good. There's another centre, where I've heard they don't have respect. And the boys are with the girls, so this is good here.

Is it respected, do men don't go inside the block after 20h or 22h?

Usually they don't, but some people come to pick up water or food.

Mariam, Érythrée, isolée, centre A

Les résidents isolés sont souvent anxieux et mal à l'aise lorsqu'ils arrivent au centre car ils devront partager leur chambre avec des personnes qu'ils ne connaissent pas. Selon Bibek :

When I arrived, I had to share the room with 8 people. Like, the principal is that you have to share the room with 8 people and I was wondering that how I gonna share the room with 8 people. So that was my biggest worry. But now there are 7 people, sometimes there are 3 people. So sometimes there are less people, sometimes there are more people, but I'm concerned with how I can manage or how I can share a room with so many people [...] According to European principle, there is supposed to be one person in one room. But we live here, we share one room for 7 people or 8 people and if one resident do a smaller action, another person would hear it or see it. So no privacy there, so if there is no privacy and one room is shared by multiple people, 7 or 8 people, then of course there would be problem. And if there would be problem, so to deal with this situation, that since they are not giving us separate rooms, so we should bear each other. I mean that I cannot change this, because we have to bear with each other. If I make problem, the other person should bear that and if other person make problem, I should bear that.

Bibek, Népal, isolé, centre D

Étant donné la grande diversité dans les centres d'accueil, il y a une grande probabilité que les personnes isolées aient peu de choses en commun avec leurs co-résidents et qu'ils puissent à peine communiquer avec eux. Aguerre, originaire d'Érythrée, raconte comment il essaye de communiquer avec le résident partageant sa chambre à travers Google Translate. Il constate cependant que ses messages sont rarement compris.

I speak with him, but we don't understand each other. We use google translate.

Aguerre, Érythrée, isolé, centre B

Vivre ensemble n'est pas évident, car les résidents ont souvent des coutumes, des rythmes et des modes de vie différents. Par exemple, Mariam, originaire d'Érythrée, partageait sa chambre avec trois autres femmes, toutes originaires d'Afghanistan. Mariam se sentait en minorité dans la chambre et n'osait pas aller à l'encontre de ses co-résidentes.

There are 3 girls in the room and I didn't speak their language before and I couldn't deliver and now I tell them, don't turn the light on after 10, don't cook in the room, but they still do it. There are girls who cook in the room, they are on the telephone at 3 am. But I don't speak with them, because I don't want to get in trouble.

Mariam, Érythrée, isolée, centre A

Pourtant, Mariam était heureuse de ne pas dormir seule dans la chambre. Lorsque ses co-résidentes sont parties et qu'elle s'est soudainement retrouvée seule dans la chambre, elle s'est sentie seule.

I'm on my own in my room. Because we had three girls before and one of them was sick in her head and she was sent to the hospital. And the others went and I'm alone.

And how do you feel about being alone in your room? Is it..?

It's not a good feeling. No, 24 hours alone, that's not a good feeling. I do not need to talk all the day, but I need to talk about what's happening in the day, what we studied, how it is going. And there are no girls in the room to talk to.

It's interesting, sometimes people specifically ask for a single room and now you are saying you don't want a single room.

It's good, but because of me, my head is not good, so I need to speak to people. This is why I work 24 hours, I get my job and I go to my room only late at night.

Mariam, Érythrée, isolée, centre A

Bien que le partage d'une chambre puisse parfois être considéré comme un avantage, il entraîne surtout des difficultés. L'un des problèmes les plus cités est le manque de repos. Il est difficile pour les résidents de se retirer dans leur chambre lorsque des co-résidents sont présents dans la chambre. Selon Jamal ou Aguerre :

Non, c'est le chaos dans la chambre. Il y a beaucoup de dérangement. Parce qu'exemple, quand je dors, il y a d'autres personnes qui parlent et qui dérangent ceux qui dorment dans la chambre.

Jamil, Syrie, isolé, centre D

I try to open my book, but I cannot. It is difficult in my room. There are too much people, they speak loud, they put on music, they make noise, you cannot concentrate.

Aguerre, Érythrée, isolé, centre B

Dans les chambres partagées, il y a très souvent de petits malentendus ou des personnes qui s'énervent parce que les co-résidents ne respectent pas les règles du centre. Certains ne respectent pas, par exemple, le silence demandé après 22 heures ou encore fument dans la chambre.

First of all, the administration of this camp told us or informed us at the beginning that in case there is anyone smoking inside, the rules, they needed to be informed. Mostly, we the Eritreans don't smoke but the other nationalities smoke so if it stinks inside, they don't take it seriously. They mostly smoke so they cannot stop smoking because mostly all of them smoke. They smoke in the night time to not be identified and they sleep in their respective beds and cover themselves with their blankets. Whom should I have to blame? But we smell the smoke. For instance, we have a lot of problems when they smoke in the night time, I have to get out of there.

Daniel, Érythrée, isolé, centre D

And how is your relationship to your roommates?

Overall I'm in a good relationship with everybody, but there are times that we find ourselves in conflict. For example, the age difference, there are people with diverse age. I mean, he is a bit more mature, but there are younger people, so when younger people do sometimes some stupid stuff. For example, there is this guy and he switched on an mp3 music loudly which disturbs me and he doesn't listen to me when I told him to reduce or turn down the volume, and he doesn't listen to me. So these kind of, you know, conflicts arise with time to time. But overall their relationship is good.

Masood, Afghanistan, isolé, centre D

Les expériences du vécu au sein des chambres partagées varient aussi selon le type de chambre. Nous avons observé une variation selon le type de chambre : chambres partagées, chambrettes de différentes tailles (4, 6 ou 8 personnes), unités mobiles (conteneurs), dortoirs. Les grands dortoirs aménagés (par exemple dans d'anciennes salles communes) sont en particulier mal considérés. Les aspects négatifs du partage de chambre se renforcent à mesure que le nombre de résidents augmente et que l'espace n'est pas spécifiquement prévu pour accueillir des résidents. Cela conduit à des expériences très négatives. Gaëtan, de la RD Congo, appelle par exemple le dortoir, le « ghetto » :

Ici c'est ta chambre ?

Ouais, c'est le ghetto... C'est pas ma chambre, parce que... je ne sais pas comment je peux déterminer ça, c'est... bon... tu n'arrives même pas à dormir parce qu'il y a plein de monde, plein de gens, plus ou moins une vingtaine de gens. Chacun a ses comportements, ses habitudes. Ça semble un petit peu difficile de supporter le caractère des autres gens. Voilà, il y a d'autres gens qui veulent faire, je ne sais pas moi, du bruit peut-être, quand les autres ils dorment. Et il y a d'autres gens qui ne veulent pas faire la propreté, tu vois. Des fois, quand tu veux faire la propreté, c'est pour la santé ou la respiration, ça pue aussi à l'intérieur. Pourquoi ? Parce qu'on utilise une toilette pour vingt personnes. (...) Quand il faisait très froid, la porte là, elle était ouverte 24 heures sur 24. Tu fermes ça, il y a quelqu'un d'autre qui vient... Des fois, il oublie, il laisse la porte ouverte. Il faisait trop froid, avec des moustiques aussi. Franchement c'est catastrophe.

Gaëtan, RD Congo, isolé, centre B

En raison de la saturation de la capacité d'accueil, des centres ont également dû recourir à des hébergements temporaires sous tente ou dans des unités mobiles. Les résidents ont vécu cette situation de manière très négative.

Ik voelde me echt slecht, omdat ze daar op Petit Chateau, (...) ze zeiden ons niet dat ze ons in een tent zouden zetten, maar boven een hangar. En toen we hier aankwamen, hebben ze ons hier en op het terrein gezet. (...) Want ik voelde me echt slecht, extreem slecht. Het is een drastische verandering. (...) Op Petit Chateau hebben ze ons gezegd dat ze ons in tenten zouden zetten, maar ze stonden in een hangar, dat wil zeggen een van die hangars, waar ze de vliegtuigen zetten. Toen we hier kwamen, hadden ze geen bescherming, er waren alleen de tenten.

María, El Salvador, famille, centre C

In het begin was ik bang, want ik zat in de tent. Door de koude en met twee kindjes, maar dat was maar één nacht. Daarna was ik rustiger.

Ana, El Salvador, mère isolée, centre C

Les quatre centres d'accueil disposent de quelques chambres pour les résidents ayant un profil médical spécifique. Ces chambres sont souvent occupées et, par conséquent, les personnes ayant des besoins médicaux doivent parfois attendre qu'une place se libère. En attendant, ils doivent partager une chambre avec d'autres résidents. Dans certains cas, cela entraîne des désagréments. Louis, d'Angola, présente la situation, en illustrant clairement le problème :

Mobilité réduite

Louis est un homme âgé qui a du mal à marcher et utilise des béquilles pour se déplacer. La direction lui a donné une chambre au rez-de-chaussée car il a des difficultés à monter les escaliers. Louis a également un problème avec sa prostate, ce qui l'oblige parfois à aller aux toilettes très rapidement lorsqu'il fait nuit. En raison de sa mobilité réduite, il a peur de ne pas pouvoir atteindre les toilettes à temps. C'est pourquoi il urine dans une bouteille la nuit. Louis a demandé une chambre médicale où il pourrait être seul, mais elle était occupée. Le mieux qu'on pouvait faire, était de l'installer en face des toilettes. Ses voisins de chambre se plaignent de la solution de Louis et trouvent peu hygiénique qu'il n'aille pas aux toilettes. Louis trouve lui-même cela très ennuyeux et est gêné par cette situation inconfortable, mais il ne peut rien y faire. Selon ses propres mots : 'Je suis un homme perdu'.

Notes de terrain du chercheur

De temps en temps, les résidents des centres doivent aussi changer de chambre. Dans l'un des centres, il y a par exemple eu une désinfection à grande échelle contre les parasites, de sorte que certaines chambres ne pouvaient temporairement plus être occupées. Les résidents indiquent qu'ils n'ont guère eu leur mot à dire sur les nouvelles personnes avec lesquelles ils ont dû partager la chambre par la suite. S'il y a une mobilité interne dans les centres, elle est principalement contrôlée par la direction du centre. Dans la mesure du possible, les préférences des résidents sont prises en compte. Par exemple, un centre d'accueil disposant de grandes cuisines collectives a introduit une règle selon laquelle les résidents accueillis depuis longtemps ont la priorité pour bénéficier d'une chambre avec son propre réfrigérateur et leur permettant de préparer leurs repas. Les résidents indiquent qu'ils n'ont pas de prise sur cette décision. Par conséquent, ce ne sont pas nécessairement les résidents qui préfèrent cuisiner eux-mêmes qui ont accès aux cuisines collectives. L'assistant social de Yuri, d'Ukraine, lui a demandé de changer de bloc avec sa femme enceinte afin qu'ils aient accès à une cuisine collective. Bien que Yuri soit heureux qu'ils puissent désormais cuisiner, il trouvait son ancienne chambre plus spacieuse et plus belle. Il ne comprend pas pourquoi l'accès à la cuisine doit être lié à un déménagement de chambre. Certains résidents y voient une forme d'échange, même de « chantage ».

And why did you move?

For kitchen. The food is not good, now I have food in the kitchen. And it was not possible to stay in block 4 and therefore we came to this block.

And you want to move back to block 4, but this is impossible?

Yes, everything here for kitchen. You get money here for kitchen.

Why and did you ask to change from block 4 to block 8?

Me not ask, but my assistant, I ask to come back.

Yuri, Ukraine, famille, centre B

Une petite partie de la capacité d'accueil se compose de studios où les résidents disposent d'un logement à part entière, y compris leur propre cuisine. Aux yeux d'Anna, d'Arménie, l'avantage est qu'elle peut y être seule avec sa famille, en dehors de la collectivité du centre d'accueil.

Nous avons la chance d'avoir un studio tous seuls... Je peux le dire, et je le dis parfois aux assistants, si je ne sortais pas du studio, je n'aurais pas l'impression d'être dans un centre. Parce qu'on a deux chambres pour dormir, on a un salon, la cuisine, la douche, une petite chambre pour les bagages. On est vraiment bien.

Anna, Arménie, famille, centre D

Localisation

Outre la capacité d'accueil, les centres d'accueil concernés par cette étude ont également été sélectionnés sur la base de leur localisation par rapport aux infrastructures pouvant être importantes pour les demandeurs de protection. Une distinction a été faite entre les centres où les installations sont objectivement plutôt éloignées, accessibles ou proches. Nous nous concentrons ci-dessous sur la manière dont les demandeurs de protection évaluent cette distance. Nous comparons le centre d'accueil A, qui bénéficie d'une situation centrale, avec le centre d'accueil B, qui est très éloigné. Il ressort de cette comparaison une image complexe sur l'impact de la distance. Bien que la distance objective par rapport aux infrastructures joue un rôle, la mobilité individuelle et la disponibilité des transports publics semblent jouer un rôle important. L'importance de ces facteurs a également été identifiée dans les centres C et D où la plupart des infrastructures sont relativement accessibles.

Central, mais pas assez proche

Le centre d'accueil A est situé à distance de marche d'une ville de taille moyenne. La proximité du centre-ville permet à de nombreux résidents de facilement s'organiser pour une sortie. Depuis que Jawar (Pakistan) est arrivé au centre d'accueil, il se rend à pied en ville au moins une fois par jour.

I'm fond of jogging and walking also. Two times I go with my friends to the centrum and then we walk and come back, one time in the morning and one time in the evening.

Every day?

Yeah every day, sometimes one time, sometimes for example in a day one time and sometimes two times.

Jawar, Pakistan, isolé, centre A

Cependant, tout le monde ne considère pas la distance jusqu'au centre de la même manière. Pour les parents de jeunes enfants, la distance qui est de 1,6 km est considérée comme trop longue. Il faut en effet beaucoup de temps pour déposer les enfants à pied à l'école puis pour revenir ensuite au centre d'accueil. Cela fatiguerait les enfants. Philip, d'Angola, l'explique comme suit :

Y a-t-il des endroits spécifiques dans le centre-ville que vous allez visiter ?

Oui. Le centre-ville on est toujours là parce que l'enfant étudie là-bas. On est là presque tous les jours pour aller les laisser à l'école, pour aller les chercher. Et c'est distant d'ici. C'est 30 minutes à pied aller, 30 minutes retour. Donc, ça c'est une difficulté aussi qu'on a. Il faut prendre les enfants tout le temps à pied aller-retour, 30 minutes – 30 minutes, ça fatigue. Même pour les enfants, ça fatigue. Donc, ils vont à l'école fatigués, ils retournent fatigués.

Philip, Angola, famille, centre A

Les conditions météorologiques sont un facteur supplémentaire qui peut rendre long un trajet court. Fabian, du Vénézuéla, est un jeune homme isolé qui trouve le centre proche parce qu'il a un vélo. Mais les co-résidents ayant des enfants se sont souvent plaints auprès de lui de la distance, surtout en hiver.

Wat vind je van de afstand tussen het opvangcentrum en het stadscentrum?

Het is niet zo erg. Met de fiets is het natuurlijk veel gemakkelijker. Ik heb ook al enkele verhalen gehoord van families of moeders met kinderen voor wie de situatie iets ingewikkelder is. Zij moeten de kinderen elke dag naar school brengen. Ik heb het natuurlijk zelf niet meegemaakt, maar ik heb er wel over gehoord. Zo heb ik een verhaal gehoord over een zesjarig Venezolaans meisje dat aan astma lijdt. In de winter had zij het heel moeilijk, want de wandelafstand bedraagt zo'n 40 minuten en aangezien ze geen fiets had was dit allemaal zeer problematisch voor haar en haar astma.

Fabian, Vénézuéla, isolé, centre A

Malgré la proximité d'une ville de taille moyenne, le réseau scolaire local n'est pas en mesure d'accueillir tous les enfants. Par conséquent, certains enfants doivent aller à l'école dans les communes environnantes. Les parents qui souhaitent emmener leurs enfants à l'école doivent donc d'abord se rendre à pied au centre-ville puis de là, prendre le bus pour se rendre à l'école. L'absence d'un arrêt de bus devant le portail du centre d'accueil est donc considérée comme un inconvénient de taille. Adil, qui emmène ses enfants à l'école tous les jours à pied et en bus, voit de ce fait ses propres possibilités de suivre un cours de langue, par exemple, diminuées.

And so, if you bring your children to school, you do so on foot?

I go on foot about 20 minutes till last station. And then with the bus about 15 minutes and then 10 minutes again on foot. The problem is not only this but I'm waiting the bus. Because the bus comes every one hour... every one hour comes one bus. You have to wait the next one. So I cannot do anything else. I cannot go to language course, for example, because it's in the morning. I come back 9:30 or later, the courses begin usually at 9 o'clock. In the evening it is the same: I go from here about 2:30 and come back about 4 o'clock or something like that.

Adil, Palestine, famille, centre A

Certains parents s'entraident et ont mis en place une tournante pour amener les enfants à l'école. Cela exige un niveau élevé de confiance entre les co-résidents. Cependant, les réseaux sociaux étroits sont rares dans les centres d'accueil, de sorte que ce type de stratégie d'entraide est plutôt limité. Nadir, originaire d'Afghanistan, a deux fils avec des handicaps, si bien qu'il lui est difficile d'emmener sa fille de huit ans à l'école. D'autres parents étaient prêts à les aider :

Hoe gaat zij naar school? Brengt één van jullie twee haar naar school of hoe?

We hebben afgesproken met de andere ouders. Bijvoorbeeld dat Nada maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag met de ouders van andere kindjes mee kan gaan naar school en dat het woensdag mijn beurt is om Nadeshe met twee andere kindjes of drie andere kindjes samen te gaan naar school.

Nadir, Afghanistan, famille, centre A

Le centre accueille également quelques résidents à mobilité réduite. Ils sont par exemple en fauteuil roulant ou souffrent d'un handicap moteur. Pour eux aussi, la distance, même limitée, est en réalité trop grande. Le centre d'accueil ne dispose pas de moyens pour aider ces résidents dans leurs déplacements quotidiens, sauf s'il s'agit d'un déplacement dans le cadre de leur situation médicale ou de leur procédure d'asile. Les résidents ne comprennent pas que le personnel du centre d'accueil ne puisse pas les emmener avec leur véhicule privé.

Nadir raconte que lorsque lui et sa famille ont voulu prendre le train pour se rendre chez des proches pour les vacances de Pâques, la situation suivante a eu lieu :

Zijn jullie naar familie geweest misschien?

In Mortsel, bij mijn zus.

En is jouw zus jullie komen halen of hoe zijn jullie naar de zus gegaan?

Dus we hebben toestemming gevraagd om met de trein te gaan en dat hebben we dan gekregen.

En hoe zijn jullie dan naar het station gegaan? Van hieruit?

Gewoon te voet van hier naar het station. Elke twee/drie minuten moesten wij ergens stoppen om op adem te komen omdat wij constant die kindjes moesten dragen. Als ze een paar stappen zetten, worden de voeten strak, zodat ze niet meer normaal op de grond kunnen komen. Ze worden zo strak dat ze niet kunnen stappen.

En hebben jullie gevraagd aan het personeel van het centrum om..?

Zoals ik daarstraks zei, zelfs als wij onderweg zijn en de auto van Fedasil passeert, vragen wij een lift en dat weigeren ze. Niemand aanvaardt om ons mee te nemen. Soms als wij gaan vragen om die auto's van Fedasil te gebruiken om naar het station te gaan, weigeren ze.

Nadir, Afghanistan, famille, centre A

De ce fait, les personnes à mobilité réduite sont parfois dans l'impossibilité de quitter le centre d'accueil pendant une longue période. Bien que le centre d'accueil soit ouvert, dans la pratique, ils se sentent enfermés car ils ont l'impression qu'ils n'ont pas la possibilité de sortir du centre. Mo, de Palestine, qui est gravement malade et se déplace dans le centre d'accueil avec des béquilles, raconte qu'il n'est allé à l'extérieur qu'à de rares occasions depuis son arrivée :

Are you often outside or are you often in your room?

It depends on my mood. Sometimes, I don't like to see anyone. I stay in my room. Rarely, I go outside. Maybe I went out 3 times since I got here 5 months ago.

Mo, Palestine, isolé, centre A

Éloigné, mais bien desservi

Le centre d'accueil B est plus éloigné, ce qui rend difficile pour les résidents de se rendre à pied dans la ville moyenne la plus proche. Ceux qui ont un vélo peuvent se rendre dans le village voisin, qui dispose d'infrastructures telles que des écoles, des magasins et une bibliothèque. Mais pour se rendre à une gare, il faut aller plus loin, dans une ville de taille moyenne. La localisation du centre d'accueil a un impact sur le comportement des résidents en matière de mobilité. À leur arrivée, les résidents se sentent souvent « enfermés ». C'est pourquoi Beydaan de Somalie, par exemple, en arrive à qualifier le centre d'accueil de véritable « prison » :

Since you arrived here, did you go outside the centre?

Where is the ticket? We are here in a prison. There is no money, no money. There is here my friend, he goes out, you get your card, it has seven euros on it, if you leave and go back, this is three euros going and another three euros to come back. It is over, you consumed all your money. Because here, for each person, they give you seven euros. You obtain seven euros and then you go to the village and you pay three euros, you pay another three euros to come back.

Beydaan, Somalie, isolé, centre B

Il y a pourtant un arrêt de bus juste devant le centre d'accueil. Dans la citation précédente, Beydaan fait référence au fait qu'il n'a pas de billets pour prendre le bus et que son allocation hebdomadaire est insuffisante pour le prendre plus d'une fois par semaine. Pour les enfants qui doivent aller à l'école en bus, le centre d'accueil paie un abonnement de bus. Les parents de jeunes enfants reçoivent également un abonnement de bus pour emmener leurs enfants à l'école. Les autres résidents qui veulent un abonnement doivent le payer eux-mêmes. Comme indiqué précédemment, les résidents disposent généralement de peu d'économies. Cela signifie qu'ils doivent d'abord épargner pour pouvoir acheter un abonnement. Vu l'allocation hebdomadaire limitée, de nombreux résidents doivent d'abord travailler afin d'économiser suffisamment d'argent pour acheter l'abonnement. Joël, de Côte d'Ivoire, affirme que les résidents du centre n'ont « pas le choix » s'ils veulent sortir du centre :

Et vous avez acheté le Buzzy Pass après que vous avez déménagé?

Non, j'ai pris le Buzzy Pass le jour que je suis arrivé en août.

Ah ok déjà

Parce que sans ça, tu ne peux pas sortir, tu ne peux rien prendre... donc on ne te donne pas les tickets donc c'est affiché, c'est là. Dès que tu peux payer un Buzzy Pass de 42 euros. Tu n'as pas le choix, tu es obligé de l'acheter. Tout le monde l'achète. Tu ne peux pas, si tu ne payes pas.

Et tu avais de l'argent pour payer?

Non, j'ai travaillé d'abord.

Ah d'accord

J'ai travaillé et dans le centre j'ai économisé. Et puis plus, au début c'était 7,50 euros. On me donnait 7,50 euros par semaine, chaque semaine. Et j'ai économisé, plus le travail.

Joël, Côte d'Ivoire, isolé, centre B

L'attribution des services communautaires dans le centre d'accueil tient compte des besoins des primo-arrivants afin qu'ils puissent faire des économies à court terme. Cependant, tout le monde n'est pas en mesure de travailler. Pour les personnes en mauvaise santé ou les parents isolés, il n'est pas toujours possible de travailler suffisamment en peu de temps. C'était aussi le cas, par exemple, de la femme de Yuri, qui a eu un bébé dans le centre. Bien que Yuri travaille, il ne peut pas se permettre d'acheter deux abonnements. Si sa femme veut aller au magasin avec lui, elle doit acheter un billet de bus normal. Pour cela, elle doit dépenser presque toute son allocation hebdomadaire. Cette situation illustre que ceux qui ont le moins de moyens ont aussi moins de chance d'économiser de l'argent.

Do you have a Buzzy Pass?

Me, I have, but my wife doesn't. It is not her money for the pay, it is 49 euro. It is difficult. Me I have Buzzy Pass, my wife no. Always must buy ticket. Only for the ticket. I go to the city, I pay three euro, to come back, I pay three euro, in total six euro. One ticket to go and come back is six euro.

That is expensive.

Yes, it is, but forty-nine euro is too much money. Not have enough money for one week for to pay.

Yuri, Ukraine, famille, centre B

Même pour ceux qui ont un abonnement de bus, la distance qui les sépare de la ville moyenne la plus proche reste un obstacle. Le déplacement prend beaucoup de temps. Les parents qui amènent leurs enfants à l'école affirment que cela leur prend pratiquement toute la journée. Pour les autres résidents, le besoin ne vaut souvent pas la peine d'une telle durée de déplacement, de sorte qu'ils restent finalement dans le centre d'accueil. Rifat, d'Irak, indique qu'il est réticent à se rendre en ville pour une petite course, bien qu'il ait un abonnement de bus.

Can you describe your first impression of the centre, when you arrived here, what was your first idea?

The first impression when you walk into this centre is eum, you feel like it's crowded, you feel like you're not going to have your privacy, that's for sure, and eum it's far, it's far location for the centrum, so if you wanted to, for example, I'm a smoker, if I wanted to go buy cigarettes I have to go a long way like 2 hours minimum, like the first bus every 30 minutes, then I have to wait a bit, take a second bus, just for a pack of cigarettes or to go shopping.

Rifat, Irak, isolé, centre B

Nous constatons que la distance peut avoir un impact négatif sur le comportement des résidents. Mais en même temps, la présence d'une ligne de bus est un levier pour les personnes à mobilité réduite, qui leur permet de se déplacer plus facilement que dans le centre d'accueil A. Les transports publics créent des opportunités, mais les usagers ne sont pas toujours satisfaits de la fiabilité et de la rapidité de la liaison par bus. Pour les centres en Wallonie, les transports publics sont moins accessibles car les abonnements de bus de la TEC sont plus chers que ceux de De Lijn en Flandre. Ce qui dérange aussi surtout les résidents dans les transports publics en Belgique, c'est la fréquence, avec un seul bus par heure ; plusieurs résidents ont déjà dû marcher des dizaines de kilomètres parce qu'ils avaient manqué le dernier bus. Cela donne un sentiment de dépendance et de contrôle limité sur sa propre mobilité.

What do you think about the distance from here to the city?

The only problem is that there are no buses. We have to wait one hour, for the frequency. It is only the problem of the bus. Every time it comes in a different timing, the bus, it is never precise. Sometimes it never comes. You will wait two or three hours and they stop.

Wasif, Syrie, famille, centre B

Vu le contexte des transports publics plus chers en Wallonie, le Centre D a mis en place un service de navette hebdomadaire pour les résidents disposant d'une cuisine privée et devant faire leurs courses.

Et ça va pour aller faire les courses pour traverser le centre et aller jusque-là ? C'est loin quand même.

C'est le centre qui nous conduit. On part tous les samedis avec la voiture du centre. Tous les samedis, le centre vient nous prendre avec leur voiture. On fait les courses et, après, il nous ramène ici, à la maison.

Et comment c'est organisé ? Il faut vous inscrire sur une liste ?

Non, non, il n'y a pas de liste. Ils font l'aller-retour. Chaque samedi. On peut être deux voitures.

Teresa, Angola, mère isolée, centre D

En général, je ne suis pas quelqu'un qui marche beaucoup, mais je suis obligé de marcher pour aller au supermarché. Je marche une heure aller/retour. Parfois, le samedi, de 14h à 15h, le centre nous accompagne avec la camionnette pour aller au supermarché. (...) Ce n'est pas tout le monde qui a accès à ça, uniquement les personnes qui sont au bloc 2. Logiquement, pour moi, on devrait aller tous les jours pour ramener du pain, des salades, des œufs. Ce serait bien qu'il y ait un supermarché, qu'il y ait quelque chose dans le centre comme ça il ne faut pas tout le temps sortir. Comme ça, les personnes qui ont faim, le soir, ou pendant les heures où il n'y a pas les petit-déjeuner, déjeuner, dîner, qu'elles puissent acheter de la nourriture, parce que par exemple quand je vais dans la ville, à 7 heures, il n'y a pas encore de pain."

Khaled, Palestine, couple, centre D

L'emplacement du centre d'accueil semble jouer un rôle dans le schéma de mobilité des résidents. Dans tous les centres, le rayon d'action des résidents est de toute façon limité à l'environnement immédiat. La plupart des résidents ont des difficultés à payer les billets de train, de sorte que leurs déplacements personnels soient rarement éloignés.

Parfois, nous voulons juste sortir et il y a un problème avec les transports car nous n'avons pas de tickets pour sortir et faire les trajets en transports en commun, ce qui fait que nous sommes assez bloqués. (...) J'aimerais aller à la ville, sortir, mais j'ai besoin d'argent. J'aimerais parfois aller à la ville et sortir un peu du centre.

Khaled, Palestine, couple, centre D

Entre bienvenus et indésirables dans le quartier

La question de la localisation ne se limite pas à la distance à parcourir pour atteindre les principales infrastructures. Elle concerne également le quartier et les environs dans lesquels est situé un centre d'accueil. Les centres établis dans d'anciennes casernes sont tous situés dans un quartier non résidentiel. Seul le centre d'accueil où était à l'époque installée une maison de repos est entouré d'habitations. Cependant, les résidents des différents types de centres ressentent une sorte de distance symbolique par rapport au quartier.

Adnan séjourne dans le centre C, l'ancienne maison de repos située dans une zone résidentielle. Voici ce qu'il déclare à propos de la localisation du centre :

Comment trouvez-vous les environs du centre ?

Il n'y a rien... c'est trop calme. Lorsque je sors ici, c'est juste pour emmener ma fille à l'école.

Adnan, Palestine, père isolé, centre C

Khaled et sa femme sont logés dans le centre D, une ancienne caserne. Lui aussi évalue la localisation négativement :

Le centre est difficile mais je me suis petit à petit habitué, par contre pour ma femme, c'est plus compliqué. Ce centre est loin de tout et nous sommes assez isolés ici. Et les conditions ne sont pas les meilleures au vu que le centre est entouré d'un camp militaire.

Khaled, Palestine, couple, centre D

A propos de ce même centre, Jamil affirme que le village où il se trouve lui semble trop petit et trop calme.

Je n'ai pas aimé que le centre se situe dans un petit village. Lorsque j'ai vu le centre pour la première fois, je ne me suis pas senti à l'aise psychologiquement.

Jamil, Syrie, isolé, centre C

Il y a cependant aussi certains résidents qui considèrent la séparation avec le voisinage comme étant plutôt positive. Pour Sami, de Palestine, le centre d'accueil est un lieu où il peut se retirer :

Do you think the city center is far away from the centre?

No, it's close, it just takes a walk. It's only twenty minutes and you are in the centre. It's much better that we are not that close, because we have our space. I don't like. It's a retreat place.

Sami, Palestine, famille, centre A

Beaucoup de demandeurs de protection souhaitent une présence empreinte « d'humilité » et ne veulent surtout pas déranger. Voici ce qu'affirme Baris, de Turquie :

Wat vind je van de afstand tussen het centrum van Fedasil en het centrum van de stad?

Normaal. Het is tussen 1,5 en 2 km. Het zou niet echt geschikt zijn om zo'n opvangcentrum nog dichterbij naar stadscentrum te plaatsen.

Waarom niet, wat bedoel je daarmee?

Als bestuurder zou ik het op dezelfde manier aangepakt hebben, zo een beetje buiten het stadscentrum. Want anders kan je zoveel mensen moeilijk onder controle houden.

En wat bedoel je met onder controle?

Omdat ik soldaat ben, wil ik mensen onder controle houden zodat er geen problemen, ruzie ontstaat.

Heb je het gevoel dat jij hier onder controle wordt gehouden?

Nee. Misschien door controle te zeggen heb ik een verkeerd woord gekozen maar het is eerder dat mensen uit het stadscentrum gestoord zouden worden, dat zij zoiets niet zo leuk zouden vinden. Dat is wat ik denk. Misschien storen wij zo andere mensen.

Baris, Turquie, isolé, centre A

Certains résidents ne se sentent pas à l'aise en Belgique et craignent que les Belges préfèrent ne pas les voir arriver. Plusieurs résidents nous ont rapporté qu'ils trouvaient que la société belge était fermée et qu'ils pensaient que les demandeurs d'asile n'étaient pas les bienvenus.

What do you think about the surroundings here?

Everybody, the residents of this area, they just shut their door and stay inside the home. Or if they're not in the home, they just goes to work. So you wouldn't see anybody outside the home. And I only go to the market if I need to buy something.

Bibek, Népal, isolé, centre D

Et vous sentez-vous aussi en sécurité à l'extérieur

En général, j'évite de sortir au-dehors du centre. Parce que je suis dans un nouveau pays et je n'ai pas envie que les gens me regardent de manière négative... Ce n'est jamais arrivé mais c'est plutôt un sentiment et peut-être que c'est moi qui me trompe. C'est peut-être moi la cause.

Hani, Syrie, famille, centre C

I understand... Do you also go often to the village?

Not most of the time.

Why not?

Honestly?

Of course...

I'm saying that... very honestly, I feel that people are looking us in a specific way. I can not...

Fahim, Palestine, isolé, centre A

Je ne dis pas qu'il y a du racisme, mais comment dire, il n'y a pas beaucoup de sympathie pour les migrants. Et il y avait aussi des policiers lorsque j'ai fait l'interview à Bruxelles et je les trouvais froid.

Lukas, Albanie, isolé, centre D

What do you think about the surroundings of the centre?

Het is mooi. Het is alleen dat ik het gevoel heb dat mensen de neiging hebben om te wantrouwen. Je kent ze niet... Laten we zeggen: er zijn oude vrouwen die geladen waren, en ik wou ze helpen door de angst, omdat ze geladen waren, terwijl het oudere personen waren. Maar ze doen zo van, nee, alsof ik hen iets aandoe. Ik weet niet waarom. Nee, het is alsof... Ik weet niet. Het is zo dat mensen raar zijn (?). (...) Ik heb het gevoel dat ze wantrouwen. Ik weet niet of hen iets is overkomen, of ze... Ik weet niet.

Rosa, El Salvador, mère isolée, centre C

Pour les demandeurs de protection, il faut du courage et des encouragements pour découvrir les environs du quartier. Lionel, du Gabon, a littéralement dû surmonter sa peur après son arrivée au centre. Tahmina était également anxieuse et ne savait pas si le quartier du centre d'accueil était sûr.

Au départ aussi, quand je sortais, je marchais, parce qu'ici ce n'est pas toujours facile. Je ne savais même pas qu'on avait le droit de sortir au départ. C'est mon assistant, j'étais trop stressé, et elle me dit qu'il faut sortir. (...) Et à force de sortir aussi, le problème de ne pas sortir avant, c'était par rapport à la personne, à la peau, le fait qu'on soit de couleur, et je ne savais pas comment les autres... en sortant... comment est-ce que la population, les autres devaient prendre la chose. Par contre au centre, je savais que c'était un cadre qui était pour nous et pour tout le monde. Bon, à force qu'elle nous dit de sortir, on sortait et, au contraire, ce que je croyais, ce n'était pas ça parce que, quand je sortais, tout le monde était gentil, bonjour, bonjour. Ça m'a donné de la motivation et du courage.

Lionel, Gabon, isolé, centre D

When we arrived first I was a bit hesitant to go here and there. I was scared a bit. Not because of the centre because the centre itself is pretty much similar my village because we were new. But afterwards I was – by other people I was encouraged to go here and there and they told me, in Belgium we have law and order, there is no such threat so you should feel safe. So now I feel better, I'm not scared anymore.

Tahmina, Afghanistan, mère isolée, centre D

Pour certains résidents, le personnel du centre a aussi un rôle à jouer dans l'accompagnement des résidents, pour qu'ils puissent mieux connaître les environs du centre d'accueil.

I hope, they was, take us to recognize about the village near this...they didn't do....Yes, discover and the people, yes. And, I want to ... Some, when my husband ask me the near village, I don't know. "Do you visite any near village?" No no no, I don't know anything. Just Charleroi, Namur, the doctor and...

Okay. What would like to realize in the near future?

I want to, to know about, about the job, about the rules in Belgium...just.

To have more informations?

Yes, about the life here and...about the village and countries in Belgium, something like this, information, important information.

Ayah, Palestine, mère isolée, centre D

Les demandeurs de protection qui sont effectivement en contact avec des Belges ont généralement une impression plus positive vis-à-vis du quartier. Le contact avec les Belges peut faire disparaître les premières réticences des résidents. Ils se sentent dès lors mieux accueillis dans le quartier.

Les gens du pays sont très gentils. Certains disent qu'il y a des racistes mais moi, depuis presque deux ans, je n'en ai jamais vus, tous les gens que je trouve sont gentils... J'ai des amis belges à la maison de jeunes, des Marocains aussi, des Portugais et des Italiens.

Ahmed, Mauritanie, famille, centre D

Services

Un centre d'accueil ne se limite pas à son infrastructure matérielle. Les services fournis par le personnel constituent une sorte « d'infrastructure sociale » du centre. Le personnel ne peut évidemment pas changer la réalité des conditions d'accueil de certaines chambres ou encore la distance du centre d'accueil par rapport aux facilités et services extérieurs. En revanche, il peut en atténuer l'impact. Selon les mots d'Ibrahim :

Moi, j'ai vu, c'est comme une prison, une caserne. Mais, quand tu vois les gens sympas et tout, ils te donnent un peu de courage pour patienter, pour patienter seulement. Parce que les demandeurs d'asile, les réfugiés, quand ils font leur demande d'asile, ils ont besoin de beaucoup de patience.

Ibrahim, Algérie, famille, centre D

Ci-après, nous examinerons d'abord comment les résidents décrivent le rôle des travailleurs sociaux dans les centres d'accueil. Nous nous concentrerons ensuite sur les services fournis de manière plus générale.

Le rôle du travailleur social

Un travailleur social de référence est attribué à chaque résident dès son arrivée dans un centre d'accueil. Durant les entretiens, nous avons pu relever de nombreux témoignages positifs quant à leurs efforts. Comme beaucoup d'autres, Najla est reconnaissante pour toute l'aide qu'elle a reçue de son assistante sociale :

L'assistante sociale est là pour répondre à nos plaintes, trouver des solutions à nos problèmes. Elle nous a donné des conseils dès que nous sommes arrivés, elle nous a mis en contact avec un avocat, ... Nous ne savons pas comment cela se passe avec les autres assistants sociaux, mais nous sommes contents de la nôtre.

Najla, Syrie, famille, centre B

Les résidents sont parfois confus quant au rôle concret du travailleur social qui, selon eux, se situe quelque part entre le rôle d'un avocat et celui d'un thérapeute. Dans la citation ci-dessous, Ali, d'Iran, le décrit, sans trop de nuances, comme si le travailleur social ne faisait rien :

She does nothing. They do nothing if you have your knowledge to manage yourself to be at your appointment. 'You are awaited in Brussels.' What they do, except that? What they do? Tell me please, I don't know what is their job? What they do, except that?

Well, I think every one of them thinks differently about their job. But some of them might talk to you about your mental situation, the stress you...

They are therapists?

They are not psychologists, no...

I want see... Describe that job please.

Ali, Iran, isolé, centre A

Les résidents sont toutefois rarement aussi fermes et extrêmes dans leur description des travailleurs sociaux. Mamadou, de Guinée, l'exprime avec plus de prudence :

Bon, l'assistante sociale... Comme moi, je ne connais pas les choses, je ne sais pas comment ça fonctionne. Mais, si je la vois, elle met les choses comme ça, elle écrit, elle me donne les tickets, elle me respecte, elle fait son travail. Moi, je ne sais pas ce qu'est exactement son travail, mais quand même, elle m'a bien accueilli.

Mamadou, Guinée, isolé, centre D

Une perception plus générale se cache dans les citations d'Ali et de Mamadou, à savoir que, selon les résidents, les travailleurs sociaux ont principalement des tâches pratiques (par exemple, communiquer des rendez-vous et fournir des billets). La plupart des résidents interviewés ne voient que rarement leur travailleur social pour des motifs très personnels. Ils ne le/la contactent que s'ils en ont vraiment besoin. Semret, d'Érythrée, ainsi que Saïd et Tahmina, d'Afghanistan, par exemple, estiment que leur assistant a surtout des tâches administratives.

How often do you meet your social assistant?

Really I see her only when I want to ask her for tickets, when I have an appointment with her and when I want to ask her for my asylum procedure. Otherwise I don't go to her.

Semret, Érythrée, mère isolée, centre C

And with the staff?

We only see our assistant or people who work here if we need to see them for our administration stuff, otherwise we do not share our personal feelings with them. I found this when I arrived first in this centre because I really wanted to change my centre, I couldn't live here in the beginning, I requested my social assistant to change me to another centre but she said it is not possible at all. I see my social assistant whenever I need to see her. For example if I need to have my post, then I'm gonna go and see her. Otherwise I don't see her. Only for administration purposes.

Saïd, Afghanistan, isolé, centre D

What would you expect of a good social assistant?

My social assistant is very cooperative. Whenever we have some administrative stuff so she's a very handy and helpful. She also helps my kids to go to school or when we have to visit the lawyer, she always gives some maps etc. She's very cooperative. We don't go without a purpose to see our social assistant. We only go when we have to do something.

Tahmina, Afghanistan, mère isolée, centre D

Or, l'impression qu'un assistant n'est là que pour des questions pratiques n'est pas de nature à établir une véritable relation de confiance. Certains résidents souhaiteraient toutefois nouer une telle relation. Myriam, d'Érythrée, indique qu'elle aimerait que son travailleur social s'intéresse davantage à elle :

I wanted to ask you about your social assistant, do you often have contact with your social assistant?

If I have an appointment I will go, that's it.

So in the last 9 months that you've been here, how often did you see your social assistant?

I don't remember. When I have a problem or I would need to go to the hospital. She will not tell me 'come, you have a problem', I'm the one who will need to approach her. There are some assistants who would ask, who would even go to the room, but for me, my assistant doesn't ask.

How do you feel about that? Do you feel it's good that she doesn't ask?

It's not a good feeling. I tell some people my assistant is not good. She's not good.

What would you expect of a good assistant?

She would come to my room, tell me 'how is life, what are the problems, how is it going?' But for me, I'm the one who needs to go to her.

And is it easy for you to come up to her?

She would tell me if I come someday 'we are closing now, come next week'. I went to the hospital and I was hospitalised for 5 days and she didn't know about it. Some assistant would trace their people and would buy them stuff. And my assistant did not know I was in the hospital and I'm the one who told her afterwards.

Mariam, Érythrée, isolée, centre A

Pour Arsema aussi, l'accompagnement devrait être plus proche. Elle aimerait que son assistante la questionne davantage, mais pour le reste, elle estime que le personnel du centre d'accueil la traite avec respect.

If he or she asks me to know about what is missed in my life, what are the problems we have, what is my health condition and if she cares about me in general. If someone asks you about these things, it would be a good social assistant [...] I am crying only because I have my own problems, but all the staff members are very good persons. They receive us, they are hospitable, they serve us well and they are respectful persons.

Arsema, Érythrée, mère isolée, centre C

D'autres résidents indiquent au contraire avoir une bonne et profonde relation avec leur assistant social.

J'ai de bons contacts avec tout le monde, tous les membres du personnel. Avec mon assistant social aussi, il est aussi chouette. Il m'appelle s'il a des nouvelles. Si j'ai besoin de parler avec lui, je peux passer, pas de problèmes, il prend son temps, on s'entend très bien. Il est toujours là en cas de besoin... Je le vois peut-être une fois par semaine ou une fois toutes les deux semaines, ça dépend. Mais si j'ai envie, je peux y aller tous les jours en fonction des besoins ou simplement, si j'ai besoin de parler. Et c'est la même chose pour les autres résidents [...] Mon assistant social, c'est vraiment l'exemple. Il fait tout ce qui doit être fait au niveau de la procédure... il m'aide beaucoup, je peux lui faire confiance et parler avec lui, c'est très important. On est 700 et par exemple au service médical, il y a 4 ou 5 infirmières, donc on ne peut passer tous en même temps, il faut un peu patienter côté résidents, car le personnel fait ce qu'il peut.

Anna, Arménie, famille, centre D

Ah, om mijn maatschappelijk werker te zien. Elke keer als hij nog iets te raadplegen had of op zijn minst. Deze week hebben we het eerste interview, terug in... Ze zit altijd bovenop alles. Ze heeft ons de oranje kaart al gegeven. Altijd, als we met haar moeten praten, is ze beschikbaar. (...)Ik begrijp het niet. In mijn geval heeft ze al heel goed gewerkt omdat ze goed voor ons zorgt. Ik heb ook gezien dat ze aandacht heeft voor alle mensen die aan haar zijn toegewezen. Ze vraagt je alles heel attent. Ze gaat naar de kamers. Ik heb dat gezien... Ze is nog niet in mijn kamer geweest, maar ik heb gezien dat ze mensen gaat halen.

María, El Salvador, famille, centre C

Alors, ils ont appelé mon assistant qui me connaît mieux pour venir parler avec moi. Après, lui-même, il est venu me chercher et alors il m'a conseillé. (...) Les paroles de l'assistant m'ont aidé, j'ai dit, pas de problème, je vais descendre et rester avec le couple en bas. C'est pourquoi je suis venue ici. Mais, comme il a vu que c'est vraiment urgent, il est venu lui-même me chercher. (...) Mais, le 1er assistant que j'avais me conseillait beaucoup parce que le premier jour, quand je suis venue, je suis venue avec beaucoup de problèmes, j'avais vraiment du stress parce que ... je pleurais chaque jour parce que je ne dormais pas. Je me sentais en état d'insécurité mais il m'a conseillé beaucoup, beaucoup. Il a cherché un psychologue pour moi. Il a fait son travail normal.

Teresa, Angola, mère isolée, centre D

Si un lien de confiance est établi, il est également très personnel et volatil. Les demandeurs de protection sont parfois confrontés à des travailleurs sociaux temporairement absents, qui changent d'emploi, etc. Il est alors très difficile de construire une relation de confiance avec un autre membre du personnel :

About your social assistant, you have a social assistant?

I had a very good social assistant but she also became pregnant and left me. (...) With my former assistant, it is almost on a daily basis because her office was also close to my class. But with the new social assistant, it is not often because she asked me or told me to wait for any information for me. In case there is any information for me, she will notify me.

Daniel, Erythrée, isolé, centre D

De nombreux obstacles empêchent les résidents de demander effectivement de l'aide à leur assistant social. L'absence d'une langue commune permettant de s'exprimer de manière nuancée est probablement le facteur

le plus important. Dans le cas d'Arghawan, qui n'a jamais été à l'école et ne sait ni lire ni écrire, cette difficulté s'accompagne également d'un sentiment de honte de demander de l'aide à autrui :

Heb je het gevoel dat je altijd terecht kan bij je sociaal assistent als je vragen hebt?

Neen, als ik echt iets dringend heb, dan ga ik bij haar. Dat ligt ook niet aan haar, dat zij niet bereid is om me te helpen, maar dat ligt ook aan mij dat ik het moeilijk vind om elke keer iemand te moeten vragen, ja zou je even willen meegaan om te tolken.

Arghawan, Afghanistan, isolé, centre A

Il s'avère également qu'il n'est pas toujours aussi facile de trouver un travailleur social pour un entretien. Les heures d'ouverture du service social correspondent principalement aux heures de bureau, lorsque les résidents ont également d'autres activités.

Yesterday I went to her office, but she was not there. Then I went to her co-worker and asked her about my social assistant. The co-worker replied that she was not here, but maybe later. But I couldn't find her. Then I went back to the university. Today I came at 3 o'clock, but she is not here. She has to be there on the times she should be working. Generally, she does not stick to the timetable as it is displayed on the board. I am patient, but one day it may spill over and need to speak to someone else to find a solution [...] Such as today, you see, I came here like 3 o'clock and knocked on the door, but she was not here. On the door it is written that they are open from 1 o'clock to 5 o'clock, except for Tuesday. But today is Friday and she is not here.

Ejaz, Afghanistan, isolé, centre D

Les résidents indiquent également qu'ils ont le sentiment que le temps presse et que les travailleurs ne peuvent que rarement prendre le temps nécessaire durant les entretiens. D'après Aguerre, d'Éthiopie :

Assistants always full-time work. They have no time to talk to us.

Aguerre, Érythrée, isolé, centre B

De nombreux résidents font preuve de compréhension à l'égard des travailleurs sociaux, car ils se rendent compte du volume de travail à accomplir. Certains, conscients de l'importance de la charge de travail, essaient par conséquent de ne pas avoir d'attentes trop élevées. Ils ne veulent pas trop déranger les assistants sociaux.

I see her, too much work my assistant. We have too much people in here, so I see her working for other people. Not everything for my family. That is normal. We have respect. Also too much stress, when here in the centre there is every day fighting. Really too much stress, also for the assistants. Work here is very difficult. Also for the assistant, work here is very difficult.

Yuri, Ukraine, famille, centre A

Assez exceptionnellement, des résidents ont, au contraire, ouvertement une opinion négative de leur assistant social. Un point très sensible a trait à ce qu'ils considèrent comme une inégalité de traitement entre les résidents.

Ik zie dat er veel assistentes zijn, die ik ken van gezicht, die ik 's ochtends begroet als ik ze zie, 'bonjour, madame, bonjour'. Ik zie dat ze wel andere vrouwen helpen die zwanger zijn en hun kinderen dragen. Ik zie dat ze hen wel helpen, en mij niet... Ik heb hier eigenlijk geen enkele soort hulp van niemand. Ik zie dat ze de baby's even dragen, en ik denk zelfs dat ze eten brengen naar de kamer van de zwangere vrouwen. Ik weet het niet. Maar mij hebben ze nooit geholpen.

Lucía, Vénézuéla, famille, centre C

Notre assistante sociale nous a fait du tort. En comparaison avec d'autres familles ou résidents ici, notre dossier n'a pas bougé. On n'a pas eu d'entretiens au Commissariat et cela dure depuis des mois. Et en plus de cela, nous avons voulu changer d'avocat. Et c'est l'avocate qui a finalement contacté le Commissariat pour faire évoluer les choses. L'assistante sociale est supposée examiner quels sont les problèmes, c'est le rôle de l'assistant social.

Abdallah, Palestine, famille, centre C

En résumé, les résidents sont généralement assez positifs à l'égard de leur assistant social lorsqu'il s'agit de questions pratiques. Il y a plus de diversité dans les avis entre résidents lorsqu'il s'agit d'examiner la question de la réelle relation de confiance avec leur assistant. Pour certains résidents, ce n'est pas le travail de l'assistant social (ils n'ont pas le temps pour cela) ; mais d'autres voudraient justement que l'assistant social soit leur personne de confiance.

Des sentiments mitigés

Les centres d'accueil comptent également parmi leur personnel d'autres fonctions que les assistants sociaux. Il s'agit, par exemple, des accompagnateurs, du personnel de cuisine, du personnel technique, du personnel infirmier et des permanents à l'accueil. Les résidents sont quotidiennement en contact avec ces collaborateurs. De manière générale, les résidents semblent avoir des sentiments mitigés à l'égard du personnel. Il est fréquemment mentionné que le personnel est amical, fiable et serviable.

All the employees in the centre, they are super respectful for me. And the way they treated me, it was always respectful, not only the employees, even the doctors, all of them.

Fahim, Syrie, famille, centre B

Certains résidents admirent même le travail du personnel et en retirent de la force pour eux-mêmes.

Qu'est-ce qui vous donne la force dans la vie ?

C'est le courage. Quand je vois les gens ici, les Belges qui sont là, je me dis que tout le monde est courageux. Quand je me lève par exemple à 7h30, il y a quelqu'un qui s'est levé déjà à 6 h pour venir travailler ici. Donc, il faut faire mieux, avoir du courage, rester debout, c'est ce qui me donne la force. Penser au personnel, qui sont courageux, qui sont là, à aider des gens dans des situations pareilles, en tant que réfugiés, ils sont là, courageux, donc toi aussi, normalement ça peut te réallumer pour rester debout et fort.

Moumini, Guinée, isolé, centre D

Des résidents trouvent parfois les contacts trop peu engageants et superficiels. Dans le contexte de réseaux sociaux limités, les résidents recherchent souvent un contact rapproché avec le personnel qui n'a pas toujours le temps nécessaire à leur consacrer.

Ik heb nog met niemand gesproken hier. Medewerkers lopen van je weg. Ik weet niet waarom. Dat is heel raar. Zij zeggen geen goeiedag. Mijn assistent is wel een uitzondering. Hij zwaait altijd naar mij, zegt altijd goeiedag. Hij is een echt super assistent. Maar de anderen lopen altijd weg van ons en de andere bewoners zeggen dat ook wel dat ze weglopen en geen goeiedag zeggen.

Baris, Turquie, isolé, centre A

The problem is they deal with us as a number, not as a people or a human being. As a number. Therefore we feel that we are not important.

Adil, Palestine, famille, centre A

But I am confused. No one is asking what is going on in your life, how are you feeling, how is your family? How do you feel? I feel the stress, I feel lonely, because I am not human, I feel confused, I think I talk to myself, how can I check with my family, how is it to live in Belgium, but it is not easy.

Amburo, Somalie, isolé, centre B

Les résidents disent comprendre les membres du personnel, qui sont trop peu nombreux pour un trop grand nombre de résidents :

On est 700 et par exemple au service médical, il y a 4 ou 5 infirmières, donc on ne peut passer tous en même temps, il faut un peu patienter côté résidents, car le personnel fait ce qu'il peut.

Anna, Arménie, famille, centre D

Ils disent et je sais que c'est plein de gens, qu'il y en a vraiment beaucoup. De nouveaux gens. Mais je ne me sens pas à l'étroit. Ceux qui le sentent, ce sont les travailleurs parce qu'ils reçoivent 50, 100 personnes à différents horaires.

Laura, Mexique, mère isolée, centre D

Ce n'est que dans des cas très exceptionnels que les résidents parlent d'expériences très négatives avec le personnel. Ils affirment, par exemple, que les membres du personnel ne réalisent pas assez ce que signifie le fait de séjourner dans un centre d'accueil en tant que demandeur de protection.

And nobody doesn't know, nobody doesn't care. Why? They have their own life. They come here for five, six hours. Even the manager is evacuated in the office. When you want to visit him, it's not easy even to reach in. How is amazing here. The manager has never been in the kitchen, never in the restaurant, never in the recreation area. How can he say I have feelings about things that you are telling me? He's never been there. Like... imagine the place for him, he has just heard about that place, he's never been in the place.

Ali, Iran, isolé, centre A

Il est également parfois mentionné que le personnel ne traite pas tous les résidents de la même manière. Dans des cas exceptionnels, certains résidents ressentent un sentiment de discrimination de la part du personnel.

Tristement, j'ai vu qu'après, lorsque d'autres latinos sont arrivés, ils ont tous reçu un tour. Par chance, je parlais déjà un petit peu français, j'ai pu un peu les aider. Mais, quand ils sont arrivés, j'ai vu qu'ils avaient déjà été bien informés. Pour moi, ça a été douloureux, « pourquoi pas moi ? Pourquoi pas moi. » Je ne sais pas, je n'ai jamais compris. J'ai pensé que j'étais coupable de tout, parce que je ne connaissais pas la langue, que c'était une obligation que j'apprenne. (...) Je ne parlais pas français, et anglais, et je pensais que c'était de ma faute, j'étais celle qui est arrivée et je devais apprendre la langue. C'était une punition...

Laura, Mexique, mère isolée, centre D

En résumé

L'image qu'ont les résidents des centres d'accueil collectifs est généralement peu positive. Dans les quatre centres d'accueil, certains éléments donnent aux résidents le sentiment que leur liberté est effectivement limitée. Le contrôle des accès, les clôtures et le type d'architecture rappellent une détention. Il y a toutefois des différences entre les centres, surtout avec le plus petit centre d'accueil aménagé dans une ancienne maison de repos où l'on se sent davantage comme chez soi. Néanmoins, la capacité d'accueil du centre d'accueil serait en soi subordonnée au caractère collectif. Les centres d'accueil collectifs ont une spatialité et une temporalité particulières, que de nombreux résidents ressentent comme oppressantes. Bien que les types de chambres diffèrent, peu de résidents semblent vraiment totalement satisfaits des chambres. En termes de localisation, la distance par rapport aux facilités et infrastructures contribue à une différence significative, même si l'importance de cet aspect-là ne doit pas être surestimée. L'idée de sortir du centre d'accueil ne rassure pas les résidents, ils ont peu d'activités en dehors du centre et manquent généralement de ressources financières pour participer à la société. En outre, la distance demeure un facteur relatif, dépendant des possibilités de mobilité dont les résidents disposent. Les transports publics peuvent ici jouer un rôle important pour réduire les distances, mais là encore, il faut des moyens financiers suffisants. Par conséquent, de nombreux résidents se sentent effectivement coupés à la fois du quartier où se trouve le centre d'accueil et de la société en général. Les services fournis par les membres du personnel sont généralement décrits de manière positive. Ce qui est toutefois particulièrement frappant, c'est la distance que ressentent les résidents par rapport aux travailleurs sociaux. La relation avec le personnel est souvent de nature pratique et superficielle et se transforme rarement en une relation de confiance personnelle. Les résidents comprennent ce que le personnel des centres d'accueil peut et ne peut pas faire. Ils sont conscients de la charge de travail élevée sur le personnel. La combinaison de ces facteurs démontre que les conditions institutionnelles représentent un facteur important qui peut rendre les résidents dans les structures d'accueil vulnérables.

3.3 Bien-être

Les sections précédentes ont décrit qui sont les résidents et comment ils décrivent leurs centres d'accueil. Dans cette section, nous allons examiner de plus près la question du bien-être. Dans ce rapport, ce terme général est utilisé pour décrire la façon dont une personne se sent et fonctionne dans la structure d'accueil. Le bien-être est multiple et variable. C'est pourquoi il n'y a pas deux résidents qui ressentent exactement la même chose et fonctionnent de manière identique. Néanmoins, nous essayons de transcender les 106 expériences personnelles différentes à partir d'une analyse thématique des dix dimensions différentes du bien-être. Ce faisant, nous tentons de découvrir ce qui est important pour les résidents dans la structure d'accueil et comment ces éléments sont influencés par les caractéristiques individuelles et institutionnelles.

Sécurité

La première dimension du bien-être est la sécurité. Nous entendons par « sécurité » si les personnes se sentent menacées ou craignent que leur vie et celle des membres de leur famille soient en jeu. Par rapport à la situation avant et pendant l'exil, les résidents estiment que les centres d'accueil offrent un environnement sûr.

Moreover, as you know life between Afghanistan and Belgium, there is a huge difference. Life in Afghanistan is pretty difficult. There is a conflict, but here life in Belgium is pretty comfortable. You do not have to worry about your life.

Tahmina, Afghanistan, mère isolée, centre D

Oui oui... Si ce que je te disais ce que je vivais chez moi, c'était la catastrophe. J'avais une maison avec un enclos tout autour et ça rôdait tout autour ! J'avais un chien et il nous alertait tout le temps de jour comme de nuit. On n'était pas du tout en sécurité. Mais ici, je suis en sécurité.

Alain, Burundi, isolé, centre D

Par exemple, certains résidents expliquent comment ils ont finalement trouvé la possibilité de dormir, de manger et de se reposer après leur arrivée dans le centre d'accueil.

Is it easy for you to sleep?

Here I started to sleep better, there I was worried before. I was always afraid, here finally I feel safe. I swear, I'm serious. (...) I was completely broke when I travelled. So when I came here, I was broke.

Sami, Palestine, famille, centre A

I arrived very exhausted, the journey was a long journey. They welcomed me very well and they put me in a suitable place that was comfortable for me.

Mo, Palestine, isolé, centre A

Vous vous souvenez le premier jour où vous êtes arrivés, qu'est-ce que vous avez fait ?

Oui, on a fait le tour du bâtiment. Premièrement, ils nous ont donné à manger, à l'accueil là-bas, tout de suite, ils nous ont donné à manger et ils nous ont donné de l'eau, on a bu, ça, c'est bien. Moi, ça m'a, ça m'a... lorsqu'ils nous ont donné à manger, qu'ils ont bien accueilli, ça m'a trop dépassé quoi. Pour quelqu'un comme moi, qui a beaucoup vécu sur un coin, où tu n'as pas à manger, où les gardes ne donnent pas à manger, comme ça, après je suis venu ici et ils te donnent à manger.

Mamadou, Guinée, isolé, centre D

Face au soulagement qui accompagne le sentiment de sécurité, beaucoup de personnes ressentent aussi dans une certaine mesure un choc émotionnel. Bien que les personnes se sentent en sécurité, le contexte du centre d'accueil a été pour certains résidents un grand choc auquel ils n'étaient pas préparés. Beaucoup avaient imaginé autre chose qu'un centre d'accueil collectif à l'idée de vivre en Belgique. La sécurité du centre d'accueil renforce la réalité existentielle de l'exil. L'arrivée s'accompagne donc souvent de larmes.

Et quand tu es arrivée ici, tes premières impressions, c'était quoi ?

Je suis arrivée au centre. Et j'ai pleuré pendant toute la nuit.

Josephine, RD Congo, isolée, centre B

J'ai passé toute la nuit à pleurer parce que ce n'était pas un endroit qui m'était favorable, si je peux dire comme ça. Mais c'était mieux que de dormir dehors. J'ai pleuré la nuit et le matin, j'avais les yeux enflés et, cette dame, elle m'a dit, mais « ça ne fait que commencer. » J'ai dit que je ne pouvais rester même une minute, non seulement c'est trop loin de Bruxelles, il n'y a pas de nourriture africaine ici, et c'est difficile.

Aïcha, Guinée, mère isolée, centre D

Le sentiment de sécurité est notamment développé en expliquant aux résidents que des règles s'appliquent dans le centre d'accueil et que le personnel est présent pour en assurer le respect.

Et dans le centre, vous vous sentez en sécurité ?

Oui, dans le centre il y a de la sécurité. Il y a l'accueil, les caméras pour surveiller. Et surtout les gens à l'accueil travaillent bien, même la nuit, ils surveillent.

Ahmed, Mauritanie, famille, centre C

Oui, je me sens en sécurité. Parce qu'il faut passer par l'accueil, n'importe qui ne peut pas entrer dans le centre.

Anna, Arménie, famille, centre D

Vous êtes d'accord avec toutes les règles ou il y a des règles que vous trouvez inutiles ou pas assez sévères ?

Non d'accord parce que c'est pour la protection des gens en fait hein. Ils ont raison. Ils ont raison. Ce sont des mesures de sécurité importantes.

Philip, Angola, famille, centre A

Dans ce cadre, il est intéressant que certains résidents parlent de sécurité par rapport à d'autres résidents. Pour eux, la cause de l'insécurité potentielle est donc liée aux co-résidents.

Nobody threatens me, there is no threat. I feel safe in the center from other residents.

Bibek, Népal, isolé, centre D

Bien que les résidents décrivent les centres d'accueil comme un environnement sûr, cela ne signifie pas qu'ils se sentent automatiquement libres de se comporter pleinement tel qu'ils sont. Certains résidents, en particulier parmi les femmes et les LGBTIQ, craignent pour leur intégrité personnelle. Ils ne craignent pas tant pour leur vie, mais pour la préservation de leur mode de vie. Cette question sera examinée davantage plus loin.

Santé

La deuxième dimension du bien-être concerne la santé des résidents. Il est important de partir d'une large notion de ce qu'est la santé. La santé comporte ainsi une composante physique et une composante mentale, qui sont souvent étroitement liées. En outre, être en bonne santé ne se limite pas au fait de ne pas être malade. Une personne en bonne santé est une personne qui a le sentiment que ses besoins sont satisfaits. Les infrastructures de base que le centre d'accueil doit offrir sont souvent désignées par la formule « lit, bain, pain ». La variété des chambres que propose un centre d'accueil collectif et les défis qu'elle implique ont déjà été abordés en détail ci-dessus. Nous allons ci-après d'abord revenir sur les infrastructures de base liées au « bain » (sanitaires) et au « pain » (nourriture). Ensuite, nous nous concentrerons sur l'hygiène. Et ce n'est qu'en dernier lieu que nous discuterons de la santé physique et mentale au sens strict.

Installations sanitaires

L'accès aux installations sanitaires est l'un des éléments de base essentiels qu'un centre d'accueil doit fournir. Les résidents doivent pouvoir aller aux toilettes et se laver. De nombreux résidents estiment que les installations sanitaires des centres d'accueil ne sont pas suffisamment propres.

Ik heb eerder al vermeld dat de hygiëne me hier toch wel stoorde. De slechte hygiëne en geur waren zeer moeilijk voor mij om gewend aan te raken. Ik nam zeker 20 extra minuten in de douche om alle kleine hoekjes grondig schoon te maken.

Fabian, Vénézuéla, isolé, centre A

Y a-t-il des endroits où n'aimez pas aller dans le centre ?

Oui, les toilettes ! Elles ne sont pas du tout propres. Les douches aussi.

Salou, Niger, isolé, centre D

Les salles de bain sont sales ! Et les distributeurs d'eau aussi ne fonctionnent pas et le problème dure depuis plusieurs mois.

Abdallah, Palestine, famille, centre C

Les toilettes sont très sales. Et les douches, cela sent encore plus mauvais que dans les toilettes, cela me dérange un peu.

Amina, Palestine, famille, centre C

De badkamer is walgelijk, heel vuil. Ook al kuist men elke dag, ruikt het er naar pis. Er ruikt er altijd slecht, ook al kuist men. Op mijn verdieping is het erger, op de tweede verdieping. De badkamer van de eerste verdieping is een beetje beter. (...) En de douches. Hebben jullie de douches gezien? Ze zijn erg vuil, zwarte muren. Waar je je doucht, is het heel vuil.

Lucía, Vénézuéla, famille, centre C

Les résidents citent diverses causes pour expliquer le manque d'hygiène. Ils blâment souvent les autres résidents. L'utilisation des toilettes étant anonyme, les résidents n'assumeraient pas leur responsabilité de veiller à ce qu'elles restent propres. Les autres sont accusés de malpropreté et une solution avancée est que tout le monde ne puisse pas utiliser chaque toilette afin d'éveiller le sens des responsabilités de chacun.

En wat toilet en badkamer betreft, ik zeg dit nu omdat ik nu even mocht dromen, dat ik liever heb dat er toiletten zouden zijn voor 8 mensen bijvoorbeeld maar niet meer. Zo zijn de gebruikers bekend en zo zal alles veel properder blijven.

Yigit, Turquie, isolé, centre A

Il faudrait responsabiliser les gens en attribuant à chaque chambre une toilette. De cette manière, si elle est sale, on sait qui c'est. Et chacun nettoie ses propres toilettes.

Alain, Burundi, isolé, centre D

The people are not taking the responsibility for themselves. People are going and doing whatever they want. We are all asylum seekers, but the attitude is very important. I had a good upbringing, so I'm taking care of myself, I'm clean, I'm not disturbing other people, I'm not annoying and I'm not doing other things. This is because of my family. Here the people are not cleaning their body, their own hands, their own face. What does this mean? They are young people, old people they go to the toilet, but do not think, in 2 hours I've to come back to this toilet, so they make it dirty. Fedasil, the centre is responsible for the money they are giving to the person who is supposed to clean it. Fedasil should ask the person why he is not cleaning it before giving money.

Omid, Afghanistan, isolé, centre D

Et encore, j'ai aussi quelque chose d'important, les toilettes. Si j'étais directeur ici, chaque chambre aurait sa propre toilette. WC, toilettes. Je ferme. Nous, on est 705. Je donne un WC à la chambre 705 où il est écrit là-bas 705. Je ferme la clé, je mets un cadenas, je mets encore un truc pour se laver là-bas. Si c'est sale, c'est eux qui prennent la responsabilité. Maintenant, ici, chaque WC est ouvert. Les gens qui vont, ils font leur truc là... Et aussi chaque matin, ils viennent et ils travaillent. Ça fait mal quoi. Tu entends qu'ils réparent quelque chose, et il y a des jours, tu entends, c'est cassé. Ça, ce n'est pas bien, moi, ça me fait mal. Je vais aux toilettes, je vois les choses sales quoi... Je vais aller me laver, je vois les choses sales. Ce n'est pas bien. Mais, si c'est ordonné, si c'est moi, la seule chose que je veux ordonner, c'est ça.

Mamadou, Guinée, isolé, centre D

L'hygiène pâtirait également des différentes pratiques culturelles. Dechen, du Tibet, raconte son étonnement de voir que les co-résidents arabes se rincent à l'eau après avoir utilisé les toilettes, ce qui mouille le sol de la salle de bains. Pour elle, ce fut un choc culturel et elle y voit une cause importante de la saleté dans les espaces collectifs.

Yeah, one thing I couldn't understand is, some ladies don't go inside. They worry that... You can use everything, they have a flush also, but they will bring a bottle of water, go inside, after flush they wash and everything and make all the floor dirty. Yeah, this is quite weird. But I don't know why they are doing like this, you can use your tissue paper, if you don't feel good with the tissue paper, you can use wet tissue. I don't know. Yeah, they make all the floor dirty and this dirty things again. People will enter the toilet, again they go back to the room with the dirty things on their shoes and... This is quite, I can't understand. And then some ladies, they comb their hair and leave their hair on the tab. This is also quite difficult.

Dechen, Tibet, isolée, centre B

Il est évident que les toilettes ne se prêtent pas aux pratiques culturelles et aux normes d'hygiène de chacun.

Zijn er plaatsen in het centrum die je liever probeert te vermijden, waar je liever niet komt?

Toiletten. Het is echt heel erg. (...) Wij gaven in de militaire school een toilettenopleiding. Misschien als men zoiets kan organiseren zou dat echt handig zijn om mensen te leren hoe zij toiletten moeten gebruiken. Het grootste aandeel van de bewoners komen uit de moslimlanden en daarom staan zij op een gewone wc-bril met hun voeten. Wij hebben dat vermeld aan de directeur en zeiden dat toch een aantal wc's het best vervangen zouden worden met hurktoiletten, Franse wc's. Hij zei dat hij tegen 2020 een project kan indienen. Want ik denk dat die Franse wc's 50% van alle problemen kunnen oplossen, dat mensen niet meer op de wc-bril moeten gaan staan. Vooral zijn het de Afghanen en Pakistanen die op de wc-bril gaan staan en het doen.

Hoe weet je dat eigenlijk?

Ik zie het van de voetsporen op de wc-bril. Voordat ik mijn boodschap wil doen, kuis ik de bril met doekjes, droog ze af en dan pas doe ik het.

Yigit, Turquie, isolé, centre A

Il n'y a pas non plus suffisamment de toilettes par rapport au nombre de résidents. En particulier pour ceux qui sont logés dans des chambres improvisées (par exemple dans des conteneurs, des unités de logement mobiles ou des espaces collectifs), il n'y a généralement pas d'accès direct aux installations sanitaires, ce qui signifie qu'ils doivent d'abord passer par l'extérieur pour, par exemple, se rendre aux toilettes. Les résidents qui y sont hébergés ont indiqué que cela représentait un obstacle pour satisfaire leurs besoins de base :

There was no toilet inside. We used to get up, I swear, get up in the night when we needed the toilet, and we would consider for long whether we go out because you know, it was sometimes snowing and raining. We did not have an umbrella. We would go from there to there to the toilet and go back at night, bitterly cold. You go and go back, there is no toilet. We asked them to set up a toilet in the caravan or to do something, but no one even tried.

Salman, Palestine, isolé, centre B

You said previously that it is a bit far away to the toilet?

To the toilet yeah. You have to go to the toilet in the other block. In the cold days you can go to the shower block. You feel very cold then.

Yes, I understand. And what do you do for instance when it is raining?

Running.

Xian, Chine, isolé, centre B

En raison de leur utilisation intensive, les toilettes se salissent rapidement et doivent pour ainsi dire être nettoyées en permanence. De plus, dans le centre B, il a été décidé de ne nettoyer les installations sanitaires que le matin, ce qui signifie que le niveau d'hygiène le soir et la nuit est insuffisant.

There are three toilets. You want to use the bathroom, there are 3 toilets. In each bathroom you would find one toilet broken. When you have 40 to 50 guys at one block, what level of cleanness will be there? If each person throws away one tissue or one empty bottle or makes something. There are also kids who come to the toilet unaccompanied. So, whatever cleaning service you have, you will have non-existent cleanness. Cleaning is done once in the morning. If we got another cleaning shift in the middle of the day, we got one at 11 am and one around 4 or 5 pm it would kind of be fine, then.

Salman, Palestine, isolé, centre B

Dans les quatre centres, ce sont les résidents qui s'occupent du nettoyage dans le cadre des services communautaires. Toutefois, comme ils ne sont pas des professionnels du nettoyage, la qualité ne peut pas toujours être garantie.

That is also why the premises are not clean, because they are paid only one euro, therefore they don't clean the rooms and the corridors properly. This is the reason.

Daniel, Érythrée, isolé, centre D

Bien que l'hygiène sanitaire soit une préoccupation de tous, nous constatons que certains s'habituent à la situation plus facilement que d'autres. Par exemple, les personnes ayant des besoins médicaux s'inquiètent plus que les autres parce qu'elles craignent de nouvelles complications médicales. Rafa présente par exemple une blessure ouverte et il craint une infection :

So yesterday they clean the toilets and just in 1 hour they turn a mess because some people who are really dirty. And I have a nurse that comes and changes every day and change on my injury in the back and it should not get wet and whenever I have to clean or take a shower actually I wash up here in my own room and I wash this frontal part in the toilet but I have to wipe in the back because it should not get any water and I'm afraid I might get some bacteria especially for the place over there, the injury, because of the toilets.

Rafa, Palestine, isolé, centre A

Dans les centres d'accueil, les infrastructures destinées aux personnes ayant des besoins médicaux sont limitées. Les deux fils handicapés de Nadir ont souvent des fuites d'urine et doivent prendre une douche au milieu de la nuit. Ils doivent alors traverser le couloir en portant des vêtements souillés et font beaucoup de bruit, ce qui peut gêner les autres résidents.

Is het makkelijk om met hen naar de douche hier te gaan?

Nee, absoluut niet. Het is niet aangepast aan de noden van de twee gehandicapte kinderen. Het is gewoon zoals de andere gezonde mensen zich douchen. Daarstraks is ook teruggekomen, je hebt het horen passeren, dat de kinderen urineverlies hebben. Als ze hun plas niet kunnen tegenhouden en urineverlies hebben, moeten ze naar de douche genomen worden. 's Avonds als de kinderen onderweg zijn naar ginder, roepen ze en maken ze lawaai. De douche is boven, dus de mensen die hier slapen en verblijven om 2u 's nachts of 4u 's morgens als ze moeten gedoucht worden. Ze moeten mee naar boven genomen worden, dus dan is het super, super moeilijk om ze proper te krijgen. De douche is niet aangepast aan de gezondheid van de kinderen, de toiletten zijn niet aangepast aan de gezondheidstoestand van de kinderen, dus dat is heel moeilijk.

Nadir, Afghanistan, famille, centre A

Une des difficultés pour laver les deux garçons handicapés est le fait que les pommeaux de douche sont fixés et que les douches sont activées par des boutons-poussoirs avec minuterie. Il est donc difficile pour Nadir et sa femme de les laver correctement.

The problem with the shower is that whenever you want to take a shower, you will have to press the button, when you press the button you will have water for less than one minute. If you have soap on your face you will keep doing it. Another problem is that at the beginning when you press the button, you will get cold water and then you will have warm water. With the second press you will have cold water and then. So, you would go aside the shower, press the button, and wait a bit and get the hot water 30 seconds, and do it all over again.

Nadir, Afghanistan, famille, centre A

Les enfants rencontrent des problèmes similaires en ce qui concerne les installations sanitaires. Les installations ne sont pas adaptées à la taille des enfants, de sorte qu'ils ne peuvent pas aller aux toilettes sans être accompagnés. Les parents doivent par exemple les maintenir au-dessus de la cuvette des toilettes, sinon ils n'y arrivent pas. Pour les très jeunes enfants, cela pose beaucoup de problèmes pratiques, même lorsqu'il y a une douche spéciale pour les bébés, comme en témoigne Lucía :

Ik ben hier niet gelukkig en ik kan hier niet goed zorgen voor mijn baby's. (...) Ik heb geen badkamer waar mijn baby pipi en kaka kan beginnen doen, proper. Ik heb geen douche waar ik mijn kinderen kan wassen. Er ontbreken veel faciliteiten voor mij". (...) Ik was een beetje tevreden met de Baby Douche, maar ik zeg het je, wanneer het tijd was om de baby te wassen, was het een heel werk. Er ging bijna geen enkel kindje zich wassen in de ochtend dus de deur was niet open. Dus dan was er de stress, om met je baby en je zak klaargemaakt om zich te wassen en ze deden nooit de deur open. Je moest met je zak en met je baby naar beneden, naar de receptie gaan, zodat ze de deur opendeden voor jou. Je moest wachten totdat de man van de receptie de vrouw van de Baby Douche riep om de deur te komen opendoen. Ze opende die nooit. En zo was het altijd. Het was heel moeilijk. Maar het was mijn magisch moment van de dag.

Lucía, Vénézuéla, famille, centre C

Enfin, il est difficile pour les parents de laisser leurs enfants aller aux toilettes publiques et les enfants eux-mêmes ont du mal à l'accepter. Les parents sont également préoccupés en ce qui concerne la santé de leurs enfants.

It's not comfortable for a family and especially you want to go to the toilet because for me or for my wife or the two children, they need many times to go to the toilet. Sometimes in the night. In the public toilets... especially these toilets are not clean, never. That's also disgusting for us. I... I not visit... And the children... In the beginning, the kids used to pee on themselves and they cry because they refused, they couldn't stand if they go to the public toilets. They didn't like the idea. And it took them some time to accept this and yeah... it was mainly shocking for the all family, the level of hygiene in the toilets. And we didn't expect that because we are family. So we expected that we would have our own private bathroom or at least a bathroom dedicated only for families. But it's not the case.

Adil, Palestine, famille, centre A

A chaque fois qu'un de ses quatre enfants doit aller aux toilettes, Ayah, mère isolée, nettoie les toilettes par précaution.

Because the room I clean. That's okay. But the toilet it's... uuhm impossible to clean and other people come and dirty and... I do that up till now. I, I with the gloves and go and clean of them the toilets and we go. After one hour it.

Every time you go to the toilet you have to clean...

Yes, every time I have to clean toilet.

Ayah, Palestine, mère isolée, centre D

Contamination et hygiène

La vie dans un centre d'accueil est caractérisée par le partage des installations. Les préoccupations relatives à l'hygiène reviennent dans tous les entretiens et observations, quel que soit le lieu ou la personne. Puisqu'ils partagent le centre avec des personnes qu'ils connaissent à peine, les résidents sont mal à l'aise et craignent d'être contaminés par les autres. L'hygiène des sanitaires a déjà été abordée plus haut. Il règne cependant aussi une grande méfiance à l'égard de l'hygiène personnelle des co-résidents. Rifat, d'Irak, évite par exemple de laver ses vêtements dans la blanchisserie du centre d'accueil. Il n'accepte que si le lavage est effectué à 90°, parce que la température est suffisamment élevée pour éviter une contamination :

How do you feel about having to share your laundry with someone else?

I don't have to share it, personally, I, when I go there, I tell them, like, when I go there at the time when they put the machine on like 90 degrees, personally I like a bit of hygiene. Personally-sensitive clothes, I wash them myself by hand, because it's, you don't know whose there, what kind of diseases they have, so I wouldn't, like, share my sensitive clothes with the other person.

So clothes that you don't wash at 90 degrees you mean?

Yeah. Because when they do a normal wash, they're gonna wash them at 40 or 30 or something like that, and it's not gonna kill any bacteria. Other than that, I wash my own personal things in really hot water.

Rifat, Irak, isolé, centre B

Les préoccupations en matière d'hygiène s'étendent également à l'ensemble du centre d'accueil. Les résidents parlent par exemple de nuisances olfactives et de vermines. Imane, une veuve isolée originaire de Syrie et mère de deux jeunes enfants est réveillée la nuit parce que des souris circulent dans le vide du mur de sa chambre :

It is just the moment you start thinking about the rat, you don't want to sleep anymore. It is just this normal concern. But it doesn't hurt. I don't leave bread in the room at all because I have this fear that a mouse would come.

Imane, Syrie, isolée, centre A

C'est pourquoi le nettoyage de la chambre est généralement l'une des premières tâches à laquelle s'attellent les nouveaux résidents.

Au début, ma chambre, je ne pouvais pas la voir, elle était sale, il y avait des cafards. J'ai tout nettoyé. En général, il y a des cafards si les résidents cuisinent. Mais comme je venais d'arriver, je suppose que c'est le résident précédent qui cuisinait pour qu'il y ait autant de cafards.

Amina, Palestine, famille, centre C

Et ce jour-là, quand je suis venue, je me suis présentée à l'accueil, on m'a donnée ma chambre mais ce n'était pas propre. Il y avait de la poussière, c'était sale, j'ai demandé si je pouvais avoir des matériels pour nettoyer, pour pouvoir dormir. Et j'ai reçu ça, j'ai nettoyé.

Aïcha, Guinée, mère isolée, centre D

Yeah, it's good. Before I go to this room, insect too much, insect too much here. Here, insect.

Mohammed, Palestine, père isolé, centre C

Des habitudes alimentaires perturbées

L'alimentation est essentielle pour un mode de vie sain. La majorité des résidents dépendent des repas collectifs proposés au restaurant. En général, il y a peu de plaintes concernant l'hygiène du restaurant. Pourtant, Avan et Jalal trouvent que la cuisine et le restaurant ne sont pas assez propres :

Les toilettes sont très sales, même si on les nettoie tous les jours. C'est la même chose pour la cuisine. A cause des cafards, je ne peux pas manger dans le réfectoire. Le personnel, le médical, les assistants, tout est très bien, c'est juste la propreté le problème.

Avan et Jalal, Irak, famille, centre C

La principale plainte des résidents concerne la qualité de la nourriture. Les résidents considèrent qu'il s'agit d'une cuisine de collectivité, industrielle, malsaine et réchauffée, trop répétitive et qui ne correspond pas suffisamment à leurs habitudes alimentaires culturelles :

The problem of the food is rooted in two things. The first one is the type and the second the repetition. For the type, generally, the kind of dishes that we are provided with... isn't our traditions or what we are used to eat. So all the looks of the dishes are really not attractive at all. And generally I would describe the dishes as concocted... Do you know this verb? Yeah... You concoct when you make the remains of different dishes into one dish. So you make something that's not really a dish. But for practical reasons... so yeah... it's so that I describe the dishes. So it's a disgusting mixture of things, that's not really delicious. And about the repetition, the frequency, there is really a high frequency of repetition of the same dishes. There is a problem of the schedule. It's almost every week. The same dishes are repeated. And this is driving people to throw away the dishes completely. And generally the components are either rice, potatoes, meat or macaroni. And they are repeated all over again.

Adil, Palestine, famille, centre A

Yes, the kind of food...doesn't change, yes. This is nine months the same problem. I, I, I suggest if there are more vegetables, no no, without anything, more vegetables, tomatoes, cucumber. The food sometimes okay and sometimes it's not so nice.

But what do you tell me that every week it's the same?

Yes, every week. Yes, the same programme, they didn't change anything. It's not easy to change, because many culture, many people from many...I know, I understand, but sometimes it's for us boring. Yeah, the children can't eat it. But everything is nice. Okay? Okay, no problem.

Ayah, Palestine, mère isolée, centre D

Vous parlez de la nourriture, qu'est-ce que vous pensez de la nourriture ?

(...) Elle est préparée depuis longtemps, puis il chauffe ici. C'est quoi la nourriture qui est préparée depuis deux mois, un mois, je ne sais pas combien de temps. Ici, ils chauffent tout, toute la nourriture est chauffée ici. Je pense qu'il n'y a que les frites qui sont cuites ici. Il y a les cuisines ici, pourquoi ils ne font pas le système ... ?

Ibrahim, Algérie, famille, centre C

Selon certains résidents, les portions servies au restaurant sont trop petites :

Même, la nourriture à la cuisine, les gens se plaignent car ils donnent des petites tranches de fromage ou de la nourriture mais que ce n'est pas suffisant. Cela ne remplirait même pas le ventre d'un cafard.

Khaled, Palestine, couple, centre D

Quand les gens dérangent, parce que souvent il y a des résidents qui dérangent. Peut-être à midi, peut-être quelqu'un va passer là, c'est des règles hein, si on vous donne trois pains, trois tranches pour le déjeuner, il y a des gens qui ont faim, qui discutent pour en ajouter un, ajouter deux.

Henri, Cameroun, isolé, centre D

Les résidents ayant des problèmes médicaux estiment que la nourriture du restaurant n'est pas suffisamment adaptée à leur régime alimentaire.

Au Château, on me donnait tout le nécessaire pour les diabètes. La soupe qu'ici je n'ai jamais vue... Ici il n'y a que du bifteck, du pain, des pâtes, des carottes. Des carottes qui sont trop dures. Moi je ne peux pas les manger parce que je n'ai plus de dents ! Et maintenant j'ai des douleurs dans la bouche. J'essaye de manger ainsi, sans dents. Mais c'est difficile, manger des carottes sans dents...

Lukas, Albanie, isolé, centre D

Ma femme a eu du diabète de grossesse.

Donc, maintenant, elle est en bonne santé ?

J'espère. Parce que, nous ici, on mange beaucoup de sucre. Parce que, quand la nourriture, ça ne va pas, elle fait des tartines. Et les tartines, ma femme, elle ne mange pas le fromage, elle ne mange que le beurre. Le beurre, des fois ... il faut mettre de la confiture ou quelque chose, ce qui fait du sucre ... ce qui fait toujours du sucre. C'est ça le problème.

Ibrahim, Algérie, famille, centre C

La situation de Mo démontre que l'insatisfaction quant à la nourriture du restaurant peut avoir des conséquences importantes sur la santé. Mo a perdu beaucoup de poids et s'est affaibli physiquement, juste au moment où il devait subir une opération :

So, I often skip. I don't use the lunch meal and I will lively use the breakfast. And maybe I would also eat potato. But I don't like the food.

Do you feel that the quality of the food has an impact on your health situation?

Definitely. I lost some weight here. I have an operation next week. I have to eat. I thought that I may talk about this to my medical assistant. Maybe today I eat just the lunch. But I think that after the operation, I will need energy. So I will try to discuss this with my doctor and I will see.

Mo, Palestine, isolé, centre A

Assistance médicale reportée

La grande majorité des résidents n'ont pas de besoins médicaux impérieux. Il va sans dire que les résidents sont parfois malades, mais c'est généralement un état passager. Les centres d'accueil disposent d'un service médical où les résidents peuvent se rendre pour des consultations régulières. Il peut être comparé au cabinet d'un médecin généraliste, à la différence toutefois qu'il emploie principalement du personnel infirmier. Le Centre C fonctionne avec des permanences, les résidents pouvant se rendre au service médical sans rendez-vous. Certains résidents apprécient la facilité d'accès à ce service, mais certains doivent également faire face à de longues files d'attente.

Dat is gemakkelijk. Het systeem voor de dokter is goed. Je moet niets meer doen dan gewoon ernaartoe gaan en dan zeg je 'ik heb een afspraak nodig bij de tandarts, die dag om dat uur'. Dan heb je het 'requisitoire' op dezelfde dag. De dokter werkt heel goed, echt waar. Ze zorgen goed voor mij, het zijn goede mensen en ze helpen me met wat ik nodig heb. Als ik medicatie nodig heb, geven ze mij dat ook. Dat is geen probleem. Alles medisch is heel goed. Er is veel volk, maar dat is zoals in elke dokterspraktijk.

Lucía, Vénézuéla, famille, centre C

Même l'année passée, quand je suis venu ici, je trouve n'importe quoi au service médical. J'ai demandé une seule petite chose. Il y avait de la file, j'ai dit, fais des tickets. Dans le centre précédent, il fait ça. J'ai vu ça. Dans le centre précédent, merveilleux, à l'accueil, service médical, les assistants, les gens qui travaillent dans le réfectoire et tout. Merveilleux. L'administratif, l'économat, merveilleux.

Ibrahim, Algérie, famille, centre C

Les services médicaux des centres A, B et D travaillent avec un système de rendez-vous. Pour prendre rendez-vous, les résidents doivent s'adresser à l'accueil. La rapidité avec laquelle ils peuvent obtenir une consultation au service médical varie et peut aller jusqu'à quelques jours, mais l'accueil peut demander des exceptions en cas de besoins urgents. La plupart des résidents acceptent le système et sont heureux qu'il y ait un accompagnement médical. Cependant, certains résidents sont également plus critiques à l'égard du système. Par exemple, ils trouvent que l'accueil est un maillon inutile et gênant pour parler au service médical. Ils n'ont pas confiance dans la capacité du personnel à identifier qui a des besoins médicaux urgents et qui peut attendre :

And do you think it is fast enough, that it takes one or two days to see the doctor?

I don't consider it fast. You need a reason because you seem surprised. Some cases, in my opinion, need an examination, and this examination should be on the spot. This examination would determine whether the case is urgent or could be dealt with in a slower pace, and this is not what is the case. And because of that, some people might have consequences until they would have the actual appointment.

Rashid, Yémen, isolé, centre B

Dans l'attente d'un rendez-vous, l'accueil peut donner des médicaments sans ordonnance, comme les analgésiques. Cette fonction renforce l'image selon laquelle les travailleurs n'ont aucune connaissance médicale et ne font que gérer les symptômes.

In the hospital we have an issue. You tell them I'm sick and I need to come tomorrow. And they will tell you 'no, next week'. And I will tell them "I'm dying" and they tell me 'we do nothing, we have paracetamol'. I have headache 'oh here's paracetamol'. They don't even tell me 'today you take paracetamol and tomorrow you come', no next week you come. They have a problem in the hospital.

Okay, and here in the centre your medical check-up is everything okay or if you have medical question can you go to medical facility building?

Yeah you can go there but they give you maybe ... like the way I was sick they needed me to make an appointment for one week. And if I didn't go and see the assistant at that time I think I would be dead. Because I was very sick, but these people are saying that you need to make an appointment. You need to do this and I said I am very sick I cannot make an appointment. So when the assistant called them the medical service then the doctor said that I should come.

Fafa, Ghana, isolée, centre A

There is this guy who has this pain, appendix, so he went to the medical centre and they said, the doctor's not there. After that he went to the reception and they gave him paracetamol, so he was still in pain but the doctor was not there.

Saïd, Afghanistan, isolé, centre D

Dernièrement, elle a fait une opération pour retirer la vésicule biliaire. Elle a souffert plus de 4 mois. A chaque fois, quand elle a des douleurs, elle part au service médical, voilà, j'ai des douleurs ici, il gonfle, il y a cela, et cela ... Paracétamol ou Dafalgan. 1ière fois, 2ième fois, 3ième fois, 4ième fois, je ne sais pas combien de fois. Normalement, il demande que tu partes à l'hôpital pour faire un scanner. Heureusement, elle n'a pas éclaté dans son ventre.

Ibrahim, Algérie, famille, centre C

Le système de rendez-vous et les délais d'attente créent des entraves pour que les résidents fassent le pas vers le service médical. Au pire, l'entrave est telle que certains résidents indiquent qu'ils ne font pas usage de l'aide médicale.

When you are sick or catch a cold, you have to take an appointment and the first available appointment is in three or four days. For example, the toothache and you know that the toothache is unliveable. Could you imagine that? You have to wait for this, for one week, to wait the appointment. I pull out my tooth myself. (...) I stopped going there even I feel sick. I would take pill from the reception and I would not go there. If I become better, that's it. But I don't, I would wait for one or two weeks to go on myself.

Yousef, Palestine, isolé, centre A

Lorsque le personnel infirmier du service médical n'est pas en mesure de poser un diagnostic ou d'aider une personne, il peut s'écouler beaucoup de temps avant que la personne ne soit aidée. C'est ce qui arrive par exemple en cas de maux de dents. Le résident doit d'abord prendre un rendez-vous avec le service médical,

qui prendra à son tour un rendez-vous avec le dentiste. Aux yeux des résidents, l'accompagnement médical est également réduit au strict nécessaire. Ils estiment que certains examens ou opérations sont reportés jusqu'à l'obtention d'un statut de protection internationale.

So you are a little bit angry today?

Ya, because I have dental pain, I went there, I was there the whole day and I came back without anything. And they also gave me another appointment after one month, so for this I am really disappointed. Sometimes I cannot sleep, I have sleeplessness.

Arsema, Érythrée, mère isolée, centre C

Mijn rugproblemen is al heel lang, al toen ik in Iran was en ik ben verschillende keren naar de dokter geweest en de dokter zei, gewoon je medicatie blijven nemen en er was een keer toen ik geweest was, kijk meer behandelingen kunnen wij niet aanbieden omdat ons budget tekort is, omdat we de middelen nu niet hebben dus je moet echt wachten tot je aanvraag wordt toegekend als vluchtelingen, dan kan je je wel verder laten behandelen.

Mohamar, Afghanistan, famille, centre A

Comment vivez-vous votre quotidien, cette phase actuelle de votre vie ?

C'est moins que 0 ! Ma fille a des problèmes cardiaques et j'attends depuis 3 mois qu'elle voit un docteur. C'est vrai qu'elle ne doit pas faire d'opération tout de suite, mais ce n'est pas normal qu'elle ne soit pas suivie. L'hôpital m'a contacté et m'a dit qu'une opération sera possible lorsque j'aurai un titre de séjour. Et ma procédure dure depuis 10 mois maintenant. On a attendu 10 mois pour avoir le premier entretien, on risque d'attendre autant pour le prochain entretien.

Adnan, Palestine, père isolé, centre C

Bien que les résidents soient satisfaits de l'accompagnement médical fourni, ils se heurtent également à des obstacles de taille. Le système de rendez-vous leur semble trop lourd, ils considèrent qu'il faut attendre trop longtemps avant de pouvoir être ausculté, que l'aide adéquate n'est pas immédiatement proposée et que des besoins médicaux ne sont pas pris en considération.

Les possibilités d'accompagnement psychologique

Presque tous les résidents déclarent rencontrer des difficultés psychologiques. La plupart des résidents sont confrontés au stress.

I'm sick but I'm having headaches most of the time but I also have psychological issues. I'm stressed most of the time.

Tahmina, Afghanistan, mère isolée, centre D

Le stress se manifeste souvent par des insomnies et de l'inquiétude, avec pour conséquence d'éventuels désagréments physiques supplémentaires. Arghawan, d'Afghanistan, explique par exemple souffrir d'un ulcère provoqué par le stress. Adnan considère que l'insomnie est la cause de sa perte de poids. Enfin, Mohammed explique comment l'insomnie perturbe son rythme diurne.

Heb jij soms moeilijkheden om te slapen?

Het probleem is heel vaak dat ik niet kan slapen of niet meteen kan slapen, dat ik heel lang moet blijven liggen. Bezorgdheid over de huidige toestand, dat heeft effect op mijn maagzweer ook dus als ik veel te veel nadenk over de toestand, hoe ik die beleef dat heeft meteen indruk op mijn maag.

Arghawan, Afghanistan, isolé, centre A

Les gens me demandent pourquoi j'ai des cernes sous les yeux, si je fume, si je prends des drogues. Mais non, ce ne sont pas les cigarettes ou de la drogue qui me rend comme cela, c'est à force de penser. Ça atteint ma santé. Récemment, je me suis réveillé à 2 heures du matin et je ne me suis pas rendormi jusqu'au lendemain à 22h. Je n'arrive pas à dormir, du tout [...] En 20 jours, j'ai perdu 10 kilos à cause de tous les problèmes, de toutes les pensées que j'ai. Même le médecin m'a demandé de venir et de lui expliquer c'est quoi le problème. Quand on pense 24h/24, c'est beaucoup...

Adnan, Palestine, père isolé, centre C

All time. I think before I come here, but if you come here, I think too much.

And in your daily life, what do you do? At what time do you get up in the morning?

I don't sleep, because I want come, all time I, really.

You are every time awake?

Maybe I here, 4 o'clock, 5 o'clock I go, I pray, and after I ... But I wake up. Sometime sometime I'm tired, I sleep. I wake up and my alarm it, I wake up. And sometime if you need sleep, maybe sleep one day, I don't wake up, I don't go to toilet, I don't go to eat.

Mohammed, Palestine, père isolé, centre C

Les résidents souffrant d'insomnie se voient prescrire des somnifères par le médecin du centre. Il est frappant de constater que certains résidents admettent être très dépendants des médicaments et ne parviennent pas à s'en passer.

Le docteur m'avait proposé, donc je prends des médicaments pour dormir parce qu'il faut reconnaître que sans les médicaments, je ne peux pas dormir la nuit.

Parce que c'est trop dur d'être avec d'autres personnes dans ta chambre ? Ça fait trop de bruit ?

Pas autant de bruit mais la pensée, réfléchir tout ça, ça ne me donne pas le sommeil. Vivre le film que tu as vécu, vous savez, ça je n'ai pas... Sans les médicaments, je n'arrive pas à dormir.

Joël, Côte d'Ivoire, isolé, centre B

I have a big box full of sleeping pills, which the doctor has given me. When I get tired I take a pill and sleep. (...) in the evening weird things happen that I do not approve of. I would like to sleep, and I would have to take a pill to sleep and feel relieved.

Malek, Syrie, isolé, centre A

Et vous dormez la nuit ?

Avant, je ne dormais pas. Mais quand il nous donnait des trazodones, c'est ça qui m'aidait à dormir.

Lionel, Gabon, isolé, centre D

Il y a aussi des résidents qui consultent un psychologue pour gérer leur stress. Les résidents ne semblent pas tous être conscients de la possibilité de consulter un psychologue. Ils n'ont pas tous les mêmes informations sur les possibilités d'accompagnement psychologique. Les résidents qui sont au courant indiquent qu'un travailleur social a pris l'initiative pour eux ou qu'ils en ont pris connaissance via d'autres personnes et ils demandent de pouvoir également profiter de ce service. Ceux qui consultent un psychologue le considèrent comme une personne de confiance qui consacre plus de temps aux résidents.

There is a psychologist also coming to the centre once in a while.

I go there regularly, I would have an appointment, every one month, and I would talk about my psychological issues, because I am really tired inside and this would really help me.

Wasif, Syrie, famille, centre B

And does it help you, the psychologist?

At least, he's the only one that I can use as an outlet. And I cry to him in the event, whatever I have in my heart.

Yousef, Palestine, isolé, centre A

En général, il y a un délai d'attente pour les consultations avec le psychologue, ce qui contrarie les résidents.

J'ai demandé un rendez-vous pour changer de centre et elle m'a donné un rendez-vous pour aller chez la psychologue pour qu'elle fasse une attestation qui indique que je ne supporte pas la carrière et les avions. Mais le rendez-vous est dans un mois...

Moussab, Syrie, isolé, centre D

De plus, le nombre de psychologues est limité. Dans le cas d'Ibrahim, qui préfère consulter un psychologue différent de celui de sa femme, cela pose un problème pratique :

Par exemple, ma femme, elle a besoin... Moi, je fais mon psychologue ici au centre, il vient ici chaque mardi. Mais, ma femme, elle ne peut pas voir le même psychologue. Ce n'est pas logique. Par exemple, moi et ma femme, on a des problèmes familiaux, on ne peut pas voir le même psychologue. Parce que moi, quand je raconte ma vie, de ma femme et tout, ma femme, elle ne peut pas aller chez elle et tout, et raconter la vie de son mari. Parce que moi, je trouve ça n'importe quoi. Déjà, ma femme, elle n'a pas accepté. Elle a fait 2/3 séances chez elle, puis elle a demandé Exil pour les psychologues.

Ibrahim, Algérie, famille, centre C

Parallèlement, certains résidents sont aussi critiques quant à la valeur ajoutée qu'apporte l'accompagnement d'un psychologue. Les résidents considèrent que la situation dans laquelle ils se trouvent est la cause de leur

mauvaise santé mentale. Le psychologue ne pouvant pas changer la situation en soi, les consultations n'apporteront que peu d'améliorations.

Het is gewoon praten, en praten, en praten. Maar dit helpt niets. Het is het leven dat moeilijk is, en praten gaat niets oplossen.

Aguerre, Érythrée, isolé, centre B

Toen je zo veel zorgen had over de mogelijkheid van een negatieve beslissing, ben je toen ooit naar een psycholoog gegaan?

Ja, ik ben geweest. We kunnen enkel babbelen.

En hielp dat, was dat positief voor jou?

Iedere dag dezelfde vragen stellen, dan was ik moe geworden, en dan heb ik gezegd, ik hoef niet meer te gaan. Altijd hetzelfde.

Sadi, Afghanistan, isolé, centre B

Bien que tous les résidents affirment souffrir de problèmes psychologiques limités, une minorité d'entre eux souffrent également de graves troubles psychologiques, voire de maladies psychiatriques, antérieurs à leur arrivée en Belgique. Ces résidents n'ont pas été interrogés dans le cadre de l'étude.

En résumé, nous constatons que les résidents n'ont pas un même accès à l'accompagnement psychologique. Ils évaluent également la valeur ajoutée de cet accompagnement de manière différente. Dans un contexte où les résidents ont peu d'amis proches et où les travailleurs sociaux sont difficilement accessibles, nous constatons que les psychologues contribuent à combler la carence de relations sociales qui en résulte.

Intégrité

Un aspect important du bien-être consiste à avoir le sentiment que l'on peut être qui on veut être. L'intégrité personnelle fait donc référence à l'espace personnel dont dispose une personne pour se comporter librement. Il s'agit par exemple des vêtements qu'une personne porte, des activités qu'elle exerce, ou encore de ses relations sociales. L'intégrité personnelle va donc plus loin que le simple sentiment de sécurité. Nous abordons ci-dessous l'intégrité à partir de la possibilité de se retirer dans un espace privé, ainsi qu'à partir de la possibilité d'être soi-même dans les lieux publics.

Manque d'intimité

Dans un centre d'accueil, les résidents doivent partager de nombreuses installations. L'exemple le plus frappant à ce niveau est que les personnes isolées doivent normalement partager leur chambre avec d'autres résidents. Dans des situations exceptionnelles, les familles partagent également une chambre. Par conséquent, il leur manque par définition un espace privé personnel.

According to European principle, there is supposed to be one person in one room. But we live here, we share one room for 7 people or 8 people and if one resident do a smaller action, another person would hear it or see it. So no privacy there, so if there is no privacy and one room is shared by multiple people, 7 or 8 people, then of course there would be problem. And if there would be problem, so to deal with this situation, that since they are not giving us separate rooms, so we should bear each other. I mean that I cannot change this, because we have to bear with each other. If I make problem, the other person should bear that and if other person make problem, I should bear that.

Bibek, Népal, isolé, centre D

We don't really have privacy. For example, when we change our clothes everybody is there, but we put a blanket on ourselves and that's how we change. But we do not have privacy and if we want to talk to someone on the phone, we just go out of the room.

Ejaz, Afghanistan, isolé, centre D

En général, si je veux par exemple parler au téléphone, je vais sortir de la chambre pour ne pas déranger les autres. Et si je veux m'habiller, je dois me mettre dans le coin avec ma femme pour qu'on puisse s'habiller. Parfois, je vais même dans la toilette pour me changer.

Youssef, Syrie, famille, centre C

Les raisons pour lesquelles les résidents n'aiment pas partager leur chambre peuvent être très variées. Michel, de la RD Congo, dort dans un dortoir improvisé. Il indique qu'il est impossible de fermer la porte. Cela génère avant tout des désagréments pratiques et il a peur que quelqu'un lui vole ses affaires :

Here the thing is that you got one room and many people. There you had one room and four people. I had also my own key to open the room door and enter and do my stuff. Here it's not, you cannot lock it. So you just open the door, you walk out, you just come in. (...)

How do you feel about not being able to close the door?

Sometimes it's not secure. Sometimes it's not secure, you know. The thing is like, I'm here you know. I'm sure something bad is not going to happen. I'm here. We have to follow the rules of Fedasil. We don't have another option. I wish it's just for a moment, maybe some other time things change. Maybe in time I can pass through another room.

Michel, RD Congo, isolé, centre B

Cependant, le fait de partager une chambre peut également avoir un impact plus subtil sur l'intégrité personnelle. Yousef explique par exemple ci-dessous qu'il ne voulait pas que ses co-résidents sachent qu'il avait des problèmes psychologiques. Or, dans une chambre commune, il était difficile de garder ce secret. Alors, de honte, il a demandé une chambre séparée, qu'il a obtenue à titre exceptionnel.

Before I had people in my room with me. Then I applied for a room only for myself and so after five months, I got the room.

Why did you ask a room for yourself?

I used to wake up in the night crying and I don't want people to know about my situation or about my story... I remember when I wake up.

Do you feel now at ease now in your new room?

At least, no-one hears me and attends what happens to me. I don't want people to perceive me as an unusual person. So I would try to respond in a very normal way and to react to this topic. (...) I don't want anyone to know what's hurting me inside.

Yousef, Palestine, isolé, centre A

Pour les familles aussi, il y a un problème d'intimité. Bien qu'elles obtiennent normalement leur propre chambre, elles ont toujours l'impression que d'autres résidents peuvent y entrer en permanence.

Niets privacy. Je kan alles horen wat je buur aan het doen is. Als iemand een scheet laat, hoor je het. Er is geen privacy. De kinderen doen de deur van de kamer open om te kijken wat we doen. Ze zien alles. Er is veel lawaai.

Lucía, Vénézuéla, famille, centre C

Par exemple, il y a un jeune qui s'est permis de venir chez moi et de rentrer dans ma chambre sans toquer à la porte. Et lui, je lui ai dit que la prochaine fois que tu fais ça, je vais te créer des problèmes parce que je vais me plaindre. Je vais t'enfermer ici et crier et là, on te trouve dans ma chambre.

Aïcha, Guinée, mère isolée, centre D

C'est pourquoi les familles craignent parfois que leurs effets personnels soient dérobés. La famille de Wasif a par exemple déjà été victime d'un vol :

They also robbed money once from the room although the door was locked and we don't understand how this happened. And there is no specific place for family that is isolated but we are mixed, family among others, we will have to lock the door all the time, you cannot leave the door open even for one minute. And there are no cameras. We informed the police, but the police said that you should have seen someone stealing and I was wondering why if I saw who was stealing, why I am informing the police? The bag was in the wardrobe and they took the money out of it.

Wasif, Syrie, famille, centre B

En outre, les parents doivent partager l'espace avec leurs enfants. Les familles utilisent leur chambre de différentes manières. C'est à la fois leur chambre, leur salon, leur salle à manger ou encore leur bureau. Les parents qui veulent se créer une intimité n'ont pas d'espace adapté à cet effet.

It's a big room, but there is no privacy, no... something like... it's difficult for five people to live in one room, of course.

Alena, Ukraine, famille, centre A

We play the story of the wolf and ... The red girl. When it's empty, when the kids are not around. What can I do, we return back to my grandparents days. If you don't empty, you get crazy, you have to do it.

Sami, Palestine, famille, centre A

Dans ma famille, il y a toujours eu du respect. Donc, si ma fille ou moi nous changeons, nous prévenons les garçons. Nous avons fait un petit espace avec nos armoires. Comme ça, nous nous respectons beaucoup.

Laura, Mexique, mère isolée, centre D

D'une manière plus générale, le centre exerce également un contrôle permanent sur ses résidents, ce qui peut leur donner l'impression d'atteinte à leur vie privée. En tant que résident, par exemple, il n'est possible d'entrer et de sortir du centre d'accueil en passant inaperçu. La présence des résidents est toujours enregistrée, ce qui pour certains suscite l'impression de vivre dans un régime « Big Brother ». Nous répétons ci-dessous les paroles de Wasif :

It is definitely like a prison because we are controlled and everything is supervised. And for example, if you leave in the morning, you should come back in the evening, and whenever you leave, you should accompany the badge with you. So it is not like home because at home you would leave whenever you feel, you want to leave, but here, you don't have this freedom.

Wasif, Syrie, famille, centre B

Pour d'autres résidents, ce contrôle est justement souhaitable car il garantit également que les personnes extérieures ne peuvent pas aisément entrer dans le centre d'accueil.

Oui, je me sens en sécurité. Parce qu'il faut passer par l'accueil, n'importe qui ne peut pas entrer dans le centre.

Anna, Arménie, famille, centre D

Dans le centre aussi, les résidents doivent également être en mesure de s'identifier à tout moment. Lorsqu'ils se rendent au restaurant, ils doivent par exemple montrer leur badge. Mais lorsqu'ils utilisent la salle informatique ou la salle de détente aussi, on peut leur demander de montrer leur badge. Par conséquent, les résidents se sentent en permanence comme des invités et jamais vraiment chez eux.

Contrôle d'identité

Je croise Sadiq à l'entrée de l'espace de relaxation. Il utilise le signal wifi, mais a décidé de ne pas y entrer. Je lui demande pourquoi il n'est pas assis à l'intérieur sur l'un des sièges. Sadiq me répond qu'il ne veut pas montrer son badge au résident responsable. C'est une question de principe pour lui. En Irak, on lui demandait souvent dans la rue de montrer ses papiers d'identité. Il ne veut pas s'en rappeler et évite donc l'espace wifi.

Notes de terrain du chercheur

Enfin, dans certaines circonstances, les travailleurs du centre d'accueil peuvent de leur propre initiative entrer dans les chambres des résidents. Wasif, de Syrie, n'a aucun problème si les travailleurs préviennent de leur passage. Il est par contre déjà arrivé qu'ils passent à l'improviste et sans y avoir été invités, tant en son absence qu'en sa présence. Cela renforce le sentiment que l'intégrité personnelle n'est pas garantie, même dans l'enceinte de sa propre chambre, et donne l'impression qu'il est porté atteinte à la vie privée.

And anyone may knock on your door and they would come inside and they would investigate the room. (...) The person in its own home, it is different. It is very different. You would be relaxed and everything. Sometimes I would be sleeping and they would open the door and get inside. What is that? I am not here and they open the door and get inside. This is nonsense, I am not in the room, they should not enter. They should ask for this, not right away open the door and try to get inside (...) But you are not here and they check the room. They should not touch anything or enter the room if I am not in the room. If I am here, investigate whatever you want, but in my absence, this is like breaking in, am I right?

Wasif, Syrie, famille, centre B

Dormir à la maison c'est différent de dormir au centre. Vous ne savez pas s'il y a quelqu'un qui frappe à la porte, si quelqu'un va forcer la porte. Oui, donc, on n'est jamais à l'aise ici au centre. On ne peut jamais être à l'aise.

Philip, Angola, famille, centre A

Intimidation publique

Un centre d'accueil comporte de nombreuses zones publiques, comme le restaurant, la cour, les toilettes et les espaces de détente. Il y a des résidents qui ne se soucient pas de ce que les autres pensent d'eux. Ils considèrent les espaces publics comme une extension de leur propre sphère privée. Sami, de Palestine, traverse par exemple les couloirs en sous-vêtements lorsqu'il va se doucher :

I get up around 7h. I start to ... I shave, I take a shower. You know you get dirty, you smell and it's not good to stink. All people see me in my boxers, every morning, it's Europe, I'm free.

Sami, Palestine, famille, centre A

D'autres résidents se montrent en revanche plus réservés. Nadir, d'Afghanistan, a par exemple honte de ses deux fils handicapés. Il ne les emmène jamais au restaurant ni dans la salle de détente de crainte qu'ils fassent du bruit et dérangent les autres.

En we willen onze kinderen zelfs niet meepakken naar de chill ruimte. Want als zij er naartoe gaan en er constant lawaai maken en roepen. We willen niet dat door onze zonen andere mensen weggejaagd worden. Dat zij gewoon rustig, dat zij niet ongerust worden of gillen of krijsen want dan. Daarom gaan we voorkomen om daar naartoe te gaan.

Nadir, Afghanistan, famille, centre A

Entre les deux extrêmes, il y a un intervalle dans lequel les résidents adaptent leur comportement aux réactions possibles des autres. Nous constatons que les femmes sont plus souvent mal à l'aise dans les espaces collectifs parce qu'elles y sont en infériorité numérique. Elles craignent un éventuel harcèlement sexuel de la part des hommes, comme des regards, des remarques ou des gestes inappropriés. C'est par exemple l'une des raisons pour lesquelles les femmes utilisent moins que les hommes les cuisines collectives ou les espaces de détente des centres d'accueil :

You go inside or you stay outside the relaxation area?

Inside, no. Inside are all the boys. Some of them are playing games, some are watching movies, some are talking with their friends or parents, just like that. And very, the only girl who is there is my roommate, otherwise there are no girls. So it's quite afraid, I feel a little bit afraid to go inside. Even when it was cold, we used to stay out. We feel a little bit afraid going inside, I feel like uncomfortable, because once we enter they look at you like this. All your body is quite weird, I don't know.

Even, if there is staff sitting over there in the relaxation area. So if the boys would do anything, they could intervene, but you still feel afraid or scared?

A little bit uncomfortable. Like if all boys sitting there and we enter, it's quite... Once girls enter, everybody will look at you. There is something uncomfortable there, I can't explain.

Dechen, Tibet, isolée, centre B

I would not go to the kitchen because it is full of guys.

And you would feel unsafe in the kitchen?

So we eat in the restaurant, as for the kitchen, I have ever been there, but I have heard from people that some Afghan guys would exist there, and I would be afraid that they may annoy me. I would say it is just better to stay away from trouble

Imane, Syrie, isolée, centre A

A part ça, une autre chose dont je suis victime, c'est de harcèlement sexuel. Mais, connaissant la gravité de ça en Europe, je préfère de pas être source de problème pour quelqu'un qui a déjà un problème, j'essaie de gérer à ma manière. Il y a, à longueur de journée, des résidents qui sont là, qui essaient de me faire la cour, de faire des choses parfois quand je refuse, sur mon enfant. (...) Et souvent, c'est celui qui subit le plus, c'est mon fils. Souvent, il vient me dire « un tel m'a tapé sur la tête, un tel m'a donné un coup de pieds, mais pourtant je n'ai rien fait ». Alors, je sais, c'est parce qu'il m'a demandé de sortir avec moi et je n'ai pas voulu. Vous voyez, moi aussi, je suis victime de ça à longueur de journée.

Aïcha, Guinée, mère isolée, centre D

Outre les femmes, les personnes appartenant à une minorité sexuelle en particulier ont le sentiment que certains autres résidents n'acceptent pas leur orientation sexuelle ou leur identité de genre. Les couples homosexuels et les transgenres, en particulier, attirent beaucoup l'attention parce qu'ils ont du mal à cacher leur identité. Les témoignages ci-après d'une personne transgenre du Suriname et d'une personne transgenre indienne démontrent que leur intégrité personnelle est menacée, notamment via l'intimidation verbale.

Heb je positieve ervaringen binnen het centrum als transgender?

Mmh, ja, het is niet dat ik me heel erg bang voel voor de mensen, meer tenminste. In het begin was ik naïef aan het rondkijken van 'oh, niet iedereen hier gaat accepteren like that's like ok', en dat heeft me een tijdje in een dip gebracht, dat het leek of ik in dezelfde situatie was als vanwaar ik kwam.

Ansha, Suriname, isolée, centre A

If I only go to restaurant eat foods, 100 percent problems, 100 percent yes, problems "How are you darling? You very good looking." It is very bad, it is no good. How are you darling, no me speaking, I speaking in girls. I'm angry really, I'm not fine. Yes, Afghani 100 percent problems, all Africa 100 percent problems.

Akhil, Inde, isolée, centre A

Les deux résidents se retirent largement de la vie publique du centre d'accueil pour éviter les commentaires indésirables et les menaces. Ansha, par exemple, inverse le rythme diurne et nocturne et ne se lève pas avant 15h30. Elle utilise les espaces publics, comme la salle de détente, au petit matin, lorsque les autres résidents dorment.

Sens

La quatrième dimension du bien-être concerne le sentiment que la vie quotidienne a un sens. C'est le sentiment qu'il y a quelque chose d'utile à faire au lieu de s'ennuyer. Le sens en tant que dimension du bien-être concerne la manière dont les personnes donnent un sens à leur vie.

Répétition et attente

Les entretiens révèlent une différence importante entre les parents avec enfants et les personnes isolées en ce qui concerne le sens de la vie. La vie quotidienne des parents est fortement focalisée sur les enfants. S'occuper des enfants donne un sens et une structure à la vie. Arsema décrit dans la citation ci-dessous que ses journées au centre d'accueil sont très chargées avec ses tâches de maman. Cela lui fait oublier le temps.

I spend the whole day just only in my business. For instance, I take my child to school, I go to school, I help my child also to do his homework or to do some class activities [...] In the morning I wake up and I prepare my child to take him to the school. I change his clothes, wash his face, I pack up everything and I let him take his breakfast and take him to the school. Then I go to my school. Then at 12 o'clock I come back to the center. I take my lunch. If I hadn't cleaned my room, I have to clean. When it is 15:30 I have to go to the school to bring my child back to the center. Then I check my exercise book. Then it is dinner time in the evening. Then later we sleep, we go to our bed. We really don't understand how the times goes so fast. Maybe because we are busy, we don't feel how fast it goes.

Arsema, Érythrée, mère isolée, centre C

Les mamans et les papas s'identifient fortement à leur rôle de parent. Être avec leurs enfants est la chose la plus importante dans leur vie.

Are you happy or not, about the daily life?

Yes I'm happy with my daily life, my kids go to school, they go to school and when they come back we discuss what they did in the school or what they learned, so I'm pretty happy with my life. [...] I am a mother, I have kids so I spend most of the time taking care of them, cooking for them. Sometimes I go to the restaurant or the kitchen, usually there are already people so I have to wait my turn. That's how I spend my time.

Tahmina, Afghanistan, mère isolée, centre D

Les parents indiquent qu'à part s'occuper de leurs enfants, ils ont peu d'autres activités qui donnent un sens à leur vie. Si Adnan ne s'occupe pas de sa fille, il s'assoit dans sa chambre et s'ennuie :

Lorsque je sors ici, c'est juste pour emmener ma fille à l'école [...] Je me lève à 6 heures... parfois plus tôt à 5 heures, jamais plus tard que 6 heures. Je prie puis j'habille ma fille, je l'aide à se préparer, je l'accompagne à l'école à 8 heures. Elle reste à l'école jusque 15h. Et, durant la journée, je ne fais rien de spécial à part rester dans la chambre.

Adnan, Palestine, père isolé, centre C

C'est chez les personnes isolées que le sentiment d'absence de sens à la vie est le plus fort. Puisqu'elles n'ont personne de qui s'occuper, elles n'ont pas de structure fixe dans leur vie quotidienne. Les personnes isolées ont souvent l'impression de n'avoir rien à faire.

En wat vond je van het centrum toen je aankwam?

Het is goed. Wat moet ik doen ? Ik doe niks. Alles goed of niet goed, ik doe niks.

Nadeem, Afghanistan, isolé, centre A

Ce qui est dur à Fedasil, c'est qu'il n'y a rien à faire. Toutes les journées sont monotones. Du lundi au dimanche, c'est la même chose. (...) Passer une journée ici, sans rien faire d'autre, c'est ... Ce n'est même pas que je m'ennuie, ça me stresse, parce que je vois les gens, ils deviennent fous. Ils restent dans la chambre, je vois Malikou, l'Éthiopien, il reste comme ça, il regarde le plafond. Quand tu sors un peu du centre, mais quand tu restes ici, 1 semaine, 1 mois, c'est pour ça que j'ai même pleuré. C'est pour ça, quand je reste comme ça, je prends mon vélo, je fais le tour de la ville et puis je rentre.

Henri, Cameroun, isolé, centre D

Les résidents passent une grande partie de leur temps dans le centre d'accueil à attendre :

Attendre beaucoup, c'est difficile, cela te rend triste. Attendre et ne rien faire, c'est difficile, il faudrait que Fedasil tienne compte de cela, de ce « temps mort » et organiser plus d'activités.

Hani, Syrie, famille, centre C

On descend aussi parfois près de la cuisine où il y a du WIFI. Et voilà, que peut-on faire, on est obligé de trouver un passe-temps.

Amina, Palestine, famille, centre C

Il y a aussi peu de « relief » dans la vie de tous les jours : tous les jours se ressemblent. Selon les mots d'Adil, la vie au centre semble « mécanique » et automatique.

Here I feel that we are just like a machine, we live the same routine every day, just repeated.

Adil, Palestine, famille, centre A

Ce sentiment de monotonie s'intensifie à mesure que la durée du séjour dans le centre d'accueil augmente. Cela est également dû au fait que les résidents peuvent très difficilement faire des plans d'avenir, car leur vie se déroule dans l'horizon plus large de leur demande de protection internationale. Plus les résidents restent longtemps dans la structure d'accueil, plus il devient difficile de donner un sens à la vie quotidienne. Anastacia, d'Ukraine, séjourne au centre d'accueil depuis 20 mois. Elle indique que sa vie quotidienne est assombrie par l'incertitude prolongée et le manque de perspective :

How do you feel about your daily life?

Here, I lose my life.

What do you mean?

I don't see light in the future. No, it's a very hard life.

And is it because of your asylum procedure or is it because of the centre?

Because of the procedure. And I wait for two, a long time, more than one year I wait to have this court. And I want to rent an apartment, I can't because I don't have this orange card. I want a good job, I can't.

Anastacia, Ukraine, isolée, centre A

Foi et sens

Une proportion importante des résidents indique être croyante. La foi joue un rôle déterminant dans la vie quotidienne des résidents car elle permet d'encadrer et de relativiser l'accueil et la procédure d'asile. C'est ce que nous avons constaté au cours des entretiens lorsque nous avons demandé aux résidents ce qui leur donnait de la force dans la vie. Une réponse très courante était la foi en Dieu.

Mais c'est le Bon Dieu qui me donne la force.

Alain, Burundi, isolé, centre D

C'est Dieu. Si tu comptes sur Dieu, Il va t'aider, pour chaque passage dans la vie, pour te motiver dans le futur.

Ahmed, Mauritanie, famille, centre C

The more tough time I am facing the more difficulties I have in life, the more I consult to my religion and practice my religion because this is what gives me strength in my hardships.

Tahmina, Afghanistan, mère isolée, centre D

Only God is the source of my strength. When I remember God, I feel happiness because I feel safe and protected.

Semret, Erythrée, mère isolée, centre C

C'est le Bon Dieu qui me donne la force.

Christelle, RD Congo, mère isolée, centre C

You said you pray, you read the Koran, does this help you in your daily life?

The kind of difficulty I'm facing, if it was another person, they would have quit ages ago but it is because of religion that I am surviving. The kind of stress, the kind of tension that I am facing, it is because of religion that I am surviving, if it would have been another person, they would have run away.

Mokhtiar, Afghanistan, isolé, centre D

La manière dont la foi donne un sens à la vie diffère d'une personne à l'autre. Pour certains, le fait de croire entraîne une forme de résignation face à la situation et une confiance en l'idée que tout ira bien. C'est par exemple le cas de Marie-Lou qui, comme elle l'a dit, a remis son destin entre les mains de Dieu :

Tu sais que, dans la vie, si tu ne veux pas accepter ta réalité, tu vas souffrir. Moi, j'accepte ma réalité. Si je n'ai pas assez, si je dis « ah non, il faut avoir ça », je vais souffrir. Et je dis une chose, le Dieu, c'est un Dieu invisible. On ne voit pas Dieu, mais nous pouvons voir ce qu'il a créé, le ciel, la mer, la terre. C'est son œuvre. (...) A partir du moment où je suis venue au monde, il savait que moi, je serai Marie-Lou et que j'allais passer par plein de situations. Alors, je reste tout dans la main de Dieu. Remarque qu'il y a des moments, quand je me réveille, je me sens aussi mal, je me frustre un peu, parce que je suis aussi une personne, je suis une personne. Même que je me frustre, qu'est-ce que je vais gagner ? Rien. La situation, elle va être la même. Et après, c'est mon [...] état qui va changer, je vais être mal à l'aise, je vais parler mal et avec les gens. Alors, ça ne me sert à rien parce que la vie, c'est trop court. La vie est trop courte que pour commencer à se stresser. Déjà, j'ai accepté ma réalité, c'est difficile.

Marie-Lou, Angola, mère isolée, centre B

Pour Mamadou, la foi donne plutôt la force de rechercher activement une amélioration de la vie quotidienne.

C'est ça, prier Dieu que je rencontre les bonnes personnes. Je suis intéressé, de rencontrer des gens, j'ai envie de parler. C'est pour ça que j'ai dit, quand tu es à Bruxelles, il y a beaucoup de gens qui ont envie de parler. Mais ici, ce n'est pas comme ça, tu ne rencontres pas, tu ne sais pas comment bouger. Même si tu peux prier Dieu, Dieu, Dieu, mais Dieu attend ta demande, mais il faut bouger aussi pour rencontrer les gens. Quand tu restes à la maison, et tu dis que Dieu attend, Dieu va me donner quelque chose, ça ne marche pas. Si j'étais à la maison, tu ne m'aurais pas rencontré. Parce que moi, j'ai bougé... C'est ça quoi, Dieu a fait que j'ai bougé. Il faut chercher aussi. C'est pour ça que moi j'aime bouger.

Mamadou, Guinée, isolé, centre D

Hani est également d'avis que le fait de croire ne signifie pas que vous ne faites que prier. Il faut aussi mettre ses croyances en pratique.

Oui, c'est important mais ce n'est pas le plus essentiel. La religion aide beaucoup bien sûr, mais la relation avec Dieu est personnelle et, dans la vie de tous les jours, vous ne pouvez pas passer vos journées à seulement prier, cela ne suffit pas. Il faut prier mais en même temps faire des choses dans sa vie.

Hani, Syrie, famille, centre C

Pour Aïcha, croire lui donne une perspective d'avenir. Elle considère la période difficile qu'elle traverse comme un test, pour lequel elle sera plus tard récompensée par Dieu.

Qu'est-ce qui vous donne de la force dans la vie ?

C'est ma foi en Dieu. Oui. Parce que, moi, je me pose la question parfois, je me dis : « mais quelqu'un qui ne croit pas en Dieu, comment il arrive à gérer toute cette injustice dans ce monde ? » Parce que certainement, je suis certaine que chacun d'entre nous vit de l'injustice quelque part. Et si toi, tu es dans une position de faiblesse, tu ne peux pas te venger, tu ne peux te rendre justice. Comment tu arrives à gérer ça si tu ne crois pas en Dieu, que tu sais que la justice divine pourra un jour se faire pour te rétablir dans tes droits ? Moi, c'est ce qui me donne de la force. Je ne peux pas imaginer ne pas croire en un Dieu, qui un jour ... va me récompenser d'être honnête envers moi-même et envers les gens. Et mon fils aussi.

Aïcha, Guinée, mère isolée, centre D

Le travail en tant que réalisation personnelle

De nombreux résidents ont l'ambition de travailler, dans le centre d'accueil et par la suite. Plus loin dans ce rapport, nous aborderons le fait que les résidents veulent travailler pour gagner de l'argent, afin de pouvoir être indépendants et faire certains achats ou économiser de l'argent. Le travail donne également une forme de sens à la vie. Le travail est avant tout considéré comme un moyen de faire passer le temps et de ne pas penser à la procédure d'asile. Les résidents considèrent le travail comme un moyen d'échapper temporairement à l'ennui. C'est un passe-temps et une thérapie par l'occupation :

Every day is the same, the same routine, nothing is new. (...) In the morning I wake up for the breakfast. I look for a job around, try to find something to keep myself occupied. I have nothing to do and I would just be concerned about how it would go with the papers. (...) I do nothing. It depends as I told you, if I have a job I will go out. If not, I will stay here, where else to go? When I work, my day gets occupied. I feel happy with working and wasting my time. (...) I like it when I am working, but when it is a holiday, I do not feel comfortable.

Malek, Syrie, isolé, centre A

Cette vie quotidienne là, elle vous convient ?

Ca me convient. Parce que si je dis que non, je vais rester tous le temps au centre. Ce n'est pas facile, c'est le stress de rester tout le temps enfermé dans la chambre, et tu n'as rien à faire, ce n'est pas facile. C'est bien qu'ici au centre, on nous donne des travaux communautaires. Par exemple, avant, je travaillais au nettoyage ici au centre. Je faisais la lessive et tout. Après, j'ai fait l'inscription pour travailler à l'économat, dans le vestiaire, pour arranger les habits et tout.

Teresa, Angola, mère isolée, centre D

What is your motivation to do the jobs here in the centre?

So if I stay without a job, I would be reflecting on my history and either it's the reality or the dream in about what happens, and the main stories that I remember. Yeah... this is something I would doing if I'm not doing the job.

Yousef, Palestine, isolé, centre A

Peu de résidents sont employés à temps plein. La principale forme d'emploi est celle des services communautaires. Sa régularité est variable et il s'agit d'un nombre d'heures limité. Lionel, l'une des rares personnes interviewées à faire du volontariat, voulait travailler davantage, même s'il n'était pas payé. Au moins, tant qu'il travaille, il ne s'ennuie pas.

J'aimerais qu'il y ait plus d'activités. Le fait qu'il n'y ait rien à faire, ça stresse plus. Par exemple, je prends mon cas. Depuis que je fais du bénévolat à la Croix-Rouge, parce que je suis bénévole à la Croix-Rouge, j'ai fait le BEPS, donc voilà... et ça m'a permis de sortir, et depuis j'ai commencé à sortir, cela m'a beaucoup relaxé. Parce qu'avant, je ne faisais rien. J'étais là le matin, on faisait peut-être les travaux communautaires, une heure, deux heures, et puis c'était fini. Et qu'est-ce qu'on fait de la journée ? C'était juste dormir, et attendre midi pour venir manger, et le soir, on venait aussi prendre ... Vous voyez ? Et avec ça, tous les problèmes qu'on a vécus avant de venir ici, ça reste, ça ne fait que nous travailler, ça nous stresse plus. Vous voyez, certaines personnes affichent des comportements vraiment agressifs, souvent ce ne sont pas eux, c'est parce qu'à un moment, ils sont à bout. Mais, par contre, s'il y a des activités qui permettent à chacun de sortir, ou bien d'exercer quelque chose, ça permet d'oublier ce qu'il a vécu, les moments qu'il a passés. (...) Ça aiderait beaucoup de personnes.

Lionel, Gabon, isolé, centre D

Deuxièmement, le travail est également considéré comme générateur d'une identité publique. Il ne faut pas oublier que de nombreux résidents sont dans la phase active de la vie. L'exil a interrompu leur profession et ils aimeraient s'y remettre.

Comment voyez-vous votre futur ?

Si nous avons les papiers, nous pourrions ouvrir un "business". Si pas de papiers, ce sera difficile. Et un retour en Albanie, non, ce n'est possible, ma famille nous tuera tous les deux... L'espoir d'avoir des papiers, l'envie de travailler. Lorsque je travaille, je suis bien, sinon, je ne suis pas bien.

Isa, Albanie, couple, centre D

J'ai de l'espoir que mon mari recommence à travailler. Il est peintre en bâtiment. Quant à moi, mon espoir, si nous devons avoir une décision positive, j'aimerais suivre une formation de coiffure pour travailler comme coiffeuse. Et également, aider bénévolement dans les centres d'accueil pour réfugiés, pour traduire, aider les personnes malades, apporter des vêtements, etc.

Avan, Irak, famille, centre C

Troisièmement, l'emploi donne le sentiment de faire quelque chose d'utile.

Et c'est quoi votre motivation pour travailler ici dans le centre ?

Je travaille dans le centre parce que je suis un être humain. Il faut que je [...] Comment je peux dire ? Parce que le travail dignifie une personne. Alors, j'ai des doigts, j'ai des pieds, je marche normalement, je n'ai pas de maladie. Alors pourquoi ne pas travailler ? Il faut que je travaille.

Marie-Lou, Angola, mère isolée, centre B

Qu'est-ce qui vous donne de la force dans la vie ?

Le travail. Si l'être humain ne travaille pas, c'est comme s'il n'avait rien fait dans la vie. Et compter toujours sur les autres, ce n'est pas la solution. Le travail c'est vraiment ce qui nous permet de vivre.

Hani, Syrie, famille, centre C

Quatrièmement, l'emploi est un moyen d'acquérir des compétences, d'apprendre et de développer les talents personnels.

But I would still appreciate all kinds of jobs, because for me this is investing in my time and it is something I would like to do always because I cannot stay without any job or free. And it is also a way of gaining experience, and I also appreciate every gaining of experience.

Rashid, Yémen, isolé, centre B

Enfin, certains demandeurs de protection considèrent qu'il est de leur devoir de travailler pendant la période d'accueil car cela démontre qu'ils prennent leurs responsabilités et qu'ils apportent une contribution.

Ok, this job that I'm doing now (...) I'm getting tired and the money is not that much, but I'm allowed to do that. In my opinion when you seek a job, it's not about the materialistic side because in the beginning money would not be enough for sure but you have to pursue things, I don't believe that you should be sleeping, I should do something, make an effort. I'm not getting out to this place to do a picnic, it's not a picnic.

Sami, Palestine, famille, centre A

Apprendre tout au long de sa vie

Les études peuvent également donner un sens à la vie. Il y a des résidents comme Semret qui terminent leurs études secondaires, comme Aïcha qui suivent une formation, ou comme Omid qui suivent même des cours dans une haute école ou une université.

Right now it's holidays, but normally in the week I wake up at 7 am because I have to go to school. And in the weekends I have to wake up at 9 o'clock in the morning. And sometimes they give us work here in the center. I have to also look after my baby, my daughter, I have to wash her and feed her etc. Then in the afternoon I have to come here to the restaurant to use the wifi. It becomes evening like this, then when it becomes at around 10:00, 10:30 we have to go to our beds.

Semret, Érythrée, mère isolée, centre C

Je me suis dit, au lieu de rester comme ça dans le centre à ne rien faire, j'ai décidé de faire une formation d'aide-soignante. (...) Je n'aime pas ... ce qui me dérange dans tout ça, ce ne sont pas les conditions de vie, je suis habituée à vivre dans le ... difficile, je vais dire. Ce qui me dérange, c'est de rester sans rien faire. (...) J'oublie beaucoup de choses en ce moment. Moi, le gros problème pour moi, c'est de rester sans rien faire.

Aïcha, Guinée, mère isolée, centre D

I am studying Nursing, because it was my dream to study this. I was interested in Medicine, to be a doctor when I was in high school, I was able to do it. Coming to Turkey was an opportunity for me, to leave Afghanistan because of the situation in there. You know the situation in Afghanistan, it is very hard and tough. When I got this opportunity, I got the chance to change my field into Economics. Due to the situation in Afghanistan I crossed over from my dream faculty of Medicine to Economics. When I arrived in Belgium and showed my documents, my diplomas, I was given the chance to choose either to make masters in Economics or to study another department. I studies in English. I said that I want to do Nursing, back to my dream. Thanks to the university that it has accredited all my study credentials [...] Every morning I wake up at 6 am, taking a shower, preparing myself, having breakfast and then I spend all my time in the university, like until 6 pm, 7 pm or sometimes 9 pm. Because we have courses at different times. This is between Monday and Thursday. On Friday we have only one class which is not obligatory. It is French conversation practice with other Belgian students. In the weekends I repeat all lessons I have learned in the week times, in my room and even in the weekend I'm going to the library as some times it is open on Saturday. On Sunday, I'm here in the centre, half day I am at rest and the rest half day preparing myself for the next week.

Omid, Afghanistan, isolé, centre C

Pourtant, il n'est pas toujours aussi facile d'étudier efficacement. Nous avons déjà mentionné que la localisation du centre et celle du lieu de formation peuvent être très éloignées l'une de l'autre. Pour les parents

isolés, il est particulièrement difficile de combiner les tâches de parent avec des études. Aïcha se demande par exemple qui ira chercher son fils à l'école pendant qu'elle est en cours.

Mais, le souci, c'est que qui va rester avec le petit quand je suis à l'université. Parce que les cours vont parfois jusque 19h, et le petit sort de l'école à 15h, et il n'y a pas de garderie. Fedasil ne s'occupe pas de ça, c'est l'école, mais ils disent que la garderie, ils ne s'en occupent pas. Et donc, qui allait rester avec le petit ? Alors que, si c'est à Bruxelles, j'ai des connaissances qui, après l'école, peuvent aller chercher mon fils jusqu'à ce que je quitte l'université.

Aïcha, Guinée, mère isolée, centre D

En outre, l'infrastructure dans les centres d'accueil n'est pas adaptée pour permettre à chacun d'étudier. Omid explique par exemple qu'il va à l'université pour étudier.

Do you have enough room to study in the centre?

No, our room is very small, there are two beds and our room is full of materials, clothes, table. Normally I don't study in my room. For example today is Friday, I don't have class. I go to the university and study in the library and in the premises of the faculties until late in the evening, until 10 pm. Other libraries are opened till 6 pm.

Omid, Afghanistan, isolé, centre C

Le domaine d'étude le plus important pour les résidents est l'enseignement des langues. Une part importante de l'offre d'enseignement linguistique proposée en Flandre et en Wallonie consiste donc en des cours de langue donnés par des bénévoles, dans le centre ou dans des organisations bénévoles. Certains résidents sont surpris de ne pas pouvoir suivre des cours de néerlandais ou de français « professionnels » dès leur arrivée dans le centre d'accueil. Selon Rashid, l'enseignement des langues qu'il reçoit des bénévoles est de faible niveau :

But now you are taking courses right?

The people I talked about are volunteers and they come from Monday till Thursday, those four days, from 10 to 11 or 12, and they don't follow textbooks, they don't really teach you in a systematic way, but they would teach you some words, mainly they would help you manage with the language. What I talked about, my expectations, is that I expected that we would at least have two or three hours of teaching of the language on a daily basis and I see that as a negative point that this is lacking.

Rashid, Yémen, isolé, centre B

Il y a aussi des résidents qui choisissent d'apprendre la langue en autodidacte plutôt que via des cours de langue.

Avant d'arriver en Belgique, je ne parlais pas français. Ici, je l'ai développé, j'allais toujours à la bibliothèque pour prendre des livres [...]. Les gens du pays sont très gentils. Certains disent qu'il y a des racistes mais moi, depuis presque deux ans, je n'en ai jamais vus, tous les gens que je trouve sont gentils... J'ai des amis belges à la maison de jeunes, des Marocains aussi, des Portugais et des Italiens.

Ahmed, Mauritanie, famille, centre C

Néanmoins, les résidents sont en général très reconnaissants de la possibilité de pouvoir suivre des cours de langue. Ceux qui en font le choix indiquent que cela donne un rythme et une structure à la vie quotidienne.

Il y a cette routine quotidienne, tous les jours la même chose, les mêmes repas... Le seul amusement qu'on a durant la journée, c'est d'aller au cours de français.

Abdallah, Palestine, famille, centre C

There is no such leisure activity, but I spent every day a portion of my time in language course, apart from that we Afghan friends come together and hang out.

Ejaz, Afghanistan, isolé, centre D

Une motivation importante pour l'apprentissage des langues est l'expérience que, dans de nombreux cas, il n'y a pas de langue commune avec les co-résidents et avec le personnel du centre d'accueil. Apprendre le néerlandais ou le français est un moyen de combler le fossé linguistique.

We use the language that is taught us by our teacher, so we now have a common system, a common language, for instance, how to say good morning, everything. So we have good relations.

Semret, Érythrée, mère isolée, centre C

The first and the most important is the language, the basic things, because knowing language, you can express yourself and then you can share what you want to say to your manager or social assistant. To express yourself, you must be able to speak the basic language.

Daniel, Érythrée, isolé, centre D

Les résidents qui suivent des cours de langue sont généralement déçus par le manque de possibilités pour mettre en pratique les connaissances acquises. Voici ce qu'affirme Yacil, de Turquie :

In zo'n les kan je heel moeilijk de taal leren. Het is belangrijk dat je praktijkervaring op doet, de taal in het sociale leven gebruikt. Zo krijg je de taal onder de knie. Wat wij hier in het centrum leren is vooral Arabisch. 90% van de bewoners spreken Arabisch. De assistenten spreken ook altijd Engels tegen de bewoners. Ik moet expliciet zeggen "Nederlands Nederlands" en dan schakelt hij over naar het Nederlands.

Yacil, Turquie, couple, centre A

I play and spend most of my time learning language. Sometimes I watch something on youtube, I believe French is a very important language and I really want to learn French by watching some videos. There are other people but with them I cannot practice my French because their level is very low, not like me but there is this other guy who works in Brussels but who comes to this center once a week, so when he comes back I really practice with him.

Saïd, Afghanistan, isolé, centre D

Pour certains résidents, suivre une formation linguistique donne le sentiment de se préparer à une éventuelle reconnaissance au lieu de simplement attendre.

And why do you take the French classes?

Because the language is very important for me, the key for everything, I think. (...)

But you also speak good English?

No, but I want to understand, to understand everything about my children. But now there is problem with them I can't understand, I must understand everything. I, I...would to find friend, a friend from this, from Belgique. I like the people here, all smile, "bonjour, bonjour". Just, I want to contact with the people and find a job for me. I hope, it's my dream, because I like, the life here is very nice, safety...everything is nice, I like everything here in Belgium. So, I must learn, must.

Ayah, Palestine, mère isolée, centre D

À l'inverse, certains résidents se demandent aussi pourquoi prendre des cours de langue si les chances de reconnaissance sont minces.

I also would like to learn a language but at the same time I know that the authorities told me that, you have fingerprints in Germany and in France, if they do not allow me to stay in Belgium and of they send me back, then what's the point of learning a language. As I told you that by profession I am an electrician, it has been 4 years that I haven't done anything, I didn't do any work with my profession so its the kind of difficulties I'm facing it increased my mental stress and depression and I'm afraid that with this kind of stress and depression I can have some mental issues and if I have mental issues then I won't be able to continue my profession or to do any kind of job. Moreover, if they send me back to Afghanistan, what am I going to do after 30 years, in Afghanistan because I never lived there.

Mokthiar, Afghanistan, isolé, centre D

Il existe également plusieurs obstacles au suivi de cours de langue. Tout d'abord, il y a des résidents pour lesquels les cours de langue ne sont pas une priorité car ils se concentrent sur la procédure et non sur le début de l'intégration.

So I need to learn, but I will choose the correct time, I should say. Right now I need to take, because I first came here, so the environment, with so many things, I need to get a vaccine, then I need to check my eyes and teeth. I cannot do my study and at the same time, it's quite heavy for me, again I need to prepare my interview and all this, so it's too much work. Maybe this all I will finish this month, then I will study.

Dechen, Tibet, isolée, centre B

Certains résidents veulent prendre des cours de langue, mais ne trouvent pas le temps et l'énergie nécessaires :

Yes, it's very difficult, but for us it's normal. Because I, I, like to learn, but the time with the children and my energy, when I finish everything, I, I very tired. So I go to sleep, no time for myself, yes.

Ayah, Palestine, mère isolée, centre D

Dans un contexte stressant, il n'est pas toujours facile d'apprendre une autre langue. Youssef et Abdallah indiquent tous les deux qu'il leur est difficile de concentrer leur attention sur l'apprentissage d'une nouvelle langue. Bibek partage ce sentiment, mais il l'attribue à son âge.

I stopped the second level because the school hasn't helped me to improve my situation. Because I used to be very absentminded during the classes. So I quit. I would be looking at the teacher but my mind is elsewhere. So I go back to the job because in the job, I would concentrate on the fact I have a job and in the job, I can control my mind and I control my mind with good strain. So, I feel I'm having more control of the situation.

Yousef, Palestine, isolé, centre A

Cela fait à peu près 7 mois que je suis des cours de français. Au fur et à mesure, on reçoit des attestations... J'ai du mal à me concentrer, j'ai du mal à retenir les leçons, je suis préoccupé, je pense beaucoup... Je pense à ma famille qui est restée là-bas et à ma famille qui est ici, parce que je ne sais pas ce qui nous attend ici aussi.

Abdallah, Palestine, famille, centre C

So I didn't have my orange card at the beginning in order to go to school. So one of my social worker, they provided me with an attestation and paper, they contacted the commune. The commune gave me, issued me an orange card. So once I had the orange card and I was eligible to go to the language school, so I didn't go because I believe that I'm an old person, what I gonna do? Even if I learn the language, there is no use for me. Even if I go to school, learn few words, for couple of, in 1 hour – or for whatever time I stay in the school – so once I'm out of the school, I will forget it anyway. So there is no point of going to learn a new language.

Bibek, Népal, isolé, centre D

Vous parlez bien français, vous l'aviez appris en Irak ?

Non, en Irak, j'avais étudié seulement l'anglais. Le français, je l'ai appris ici en discutant avec les gens. Mais je ne suis pas de cours, car pour suivre des cours, il faut d'abord bien dormir. Et la nuit, je n'arrive pas à dormir, trop de stress !

Avan, Irak, famille, centre C

Enfin, l'offre de cours de langue est généralement limitée à la langue nationale officielle parlée dans la région du centre d'accueil. Les résidents qui ont à terme l'ambition de s'installer dans une autre région ne sont souvent pas motivés pour prendre des cours de langue. Pour certains résidents, il est également plus facile sur la base de leurs connaissances linguistiques d'apprendre une autre langue que celle de la région.

Vous suivez des cours de français ?

Non... J'aurais bien aimé suivre des cours de néerlandais mais ils ne sont pas proposés. Et même ma fille, j'aurais aimé la mettre dans une école du système néerlandophone mais il n'y a que des écoles francophones. Si je le pouvais, je l'aurai fait. Car dans tous les cas, moi je compte partir là-bas [à Anvers]. Toute ma communauté est là-bas.

Adnan, Palestine, père isolé, centre C

On préférerait apprendre le néerlandais plutôt que le français. Comme on a étudié l'anglais, on trouve que le néerlandais est plus proche. Mais ici, nous ne pouvons pas apprendre le néerlandais.

Najla, Syrie, famille, centre C

Réconfort

Le fait d'être entouré de connaissances, d'amis et de sa famille génère un sentiment sécurisant. C'est le contraire du sentiment de solitude. Nous avons décrit plus haut les réseaux sociaux des résidents. Il en est ressorti que les amitiés sont plutôt rares et que les contacts restent souvent superficiels. Dans cette section, nous essayons de mieux comprendre la dynamique des relations sociales. Nous nous arrêtons en outre sur l'expérience de la vie de famille dans un centre d'accueil.

Collaboration et distance

Selon le résident interviewé, l'ambiance dans un centre d'accueil est présentée différemment. Selon Mohammed, il est traité avec respect dans le centre car lui-même traite ses co-résidents avec respect.

All people is good here. Really, all people is good here. C'est la même chose, one family, all people respect. You see, no problem for black, white. No problem, really really no problem, all respect. For me, I love all people. I help all people. I don't need anything for other people. Just I help, because if you smile, all people will smile. If you angry, all people are angry.

Mohammed, Palestine, père isolé, centre C

Il a été constaté lors de l'étude que les résidents s'entraident de différentes façons : les parents se relaient pour amener les enfants à l'école, les résidents se prêtent des objets (comme un vélo), ils essaient de partager le plus d'informations possible sur le déroulement de la procédure ou ils se servent mutuellement d'interprètes. Ali, d'Iran, raconte par exemple comment ses amis partagent leurs cigarettes, une denrée précieuse dans le centre d'accueil. Henri décrit qu'il met sa télévision à disposition et que d'autres mettent leur cafetière à disposition.

Yesterday I told them "I smoke with you, so I have to buy the flavours". They said "No, we are friends and we don't let you buy something". The friends... We do whatever I can, they do whatever they can to me. I can mention what I did for them too. But I'm good friend with them.

Ali, Iran, isolé, centre A

Vous partagez tout ?

On partage tout. La cafetière. On regarde des trucs à la télévision. La télévision. J'ai la télé, tu as la cafetière. On se partage tout.

Henri, Cameroun, isolé, centre D

Au niveau des chambres, il y a parfois une forme de solidarité entre les co-résidents. Salou nous explique par exemple que les jeunes résidents se chargent du nettoyage pour que les résidents plus âgés puissent se reposer davantage.

Comment se passent les relations avec les autres résidents de votre chambre ?

Je n'ai pas l'habitude de partager une chambre avec 6 personnes... mais je ne trouve pas de problèmes avec les gens, il y a du respect [...] C'est important de rester propre, on nettoie les chambres à tour de rôle. Mais les trois personnes les plus âgées de la chambre ne le font pas. Au début, ils voulaient le faire, mais, nous, les plus jeunes, nous ne voulions pas les voir nettoyer et donc on leur a demandé de ne pas le faire.

Salou, Niger, isolé, centre D

L'aide mutuelle n'est cependant pas aussi répandue en général. Lucía raconte que, lorsqu'elle est arrivée au centre, elle était enceinte et que personne ne lui a spontanément proposé de l'aide.

Ik voelde me miserabel, vooral omdat mijn man die dag er nog niet was. Hij kwam de volgende dag, een dag later dan ik. Ik moest dus met alle spullen die ik meegebracht had naar boven, met alle bagage. Ik zag dat niemand me wou helpen. Er was een jongen die op mijn spullen ging letten, maar met een slecht humeur, hij wou helemaal niet helpen. Zelfs toen ik naar de tweede verdieping moest, zwanger, met mijn baby. Ook bij het opstappen op de bus hielp niemand me.

Lucía, Vénézuéla, famille, centre C

L'une des raisons de cette solidarité limitée est la grande diversité parmi les résidents, qui entrave l'établissement de liens étroits. Nous pouvons également affirmer que les résidents préfèrent généralement ne pas faire appel à l'aide des autres. La coopération se met en place pour combler certaines lacunes, comme la pénurie d'interprètes professionnels. Les résidents ne veulent pas être un fardeau pour les autres et ne veulent pas que les autres s'adressent à eux avec leurs problèmes. Chacun est avant tout concerné par sa propre situation.

Omdat niemand ons kan helpen, verwachten wij ook niet meteen dat wij onze geheimen met iemand kunnen delen. Ook de anderen zitten met problemen en dan proberen wij ook te voorkomen om onze problemen met de anderen mee te delen.

Nadir, Afghanistan, famille, centre A

Une forme de fierté explique en grande partie la raison pour laquelle les résidents hésitent à demander l'aide des autres. Ceux qui demandent de l'aide sont faibles et sont touchés dans leur propre fierté. Les résidents préfèrent ne pas montrer leurs besoins.

In this centre, no one shows emotions. Everyone is to herself.

Hakima, Tanzanie, isolée, centre A

It is not good to be asking please give me bicycle, no no it is not good. Maybe the person does not like, but maybe he will give you, at the end of the day we hear that they will talk bla bla. I just prefer I walk.

Fafa, Ghana, isolée, centre A

Méfiance et traîtrise

Il existe également une grande méfiance mutuelle entre les résidents, ce qui nuit à la coopération. Les demandeurs de protection proviennent de pays très différents et nourrissent des préjugés négatifs les uns envers les autres. Cela complique l'établissement de relations sociales. Selon Lucía et Aïcha, le racisme est présent entre les différents groupes de population du centre d'accueil.

Het samenleven is ook heel erg moeilijk, met zo veel mensen. En daarbovenop wil niemand met me praten, alleen met mij. Wat ik ook opmerk, is het racisme. Ik weet niet of jullie dit weten, maar de Arabieren en zwarten kunnen niet goed om met elkaar. Ze praten, maar het is een film. En, aangezien ik de vrouw van een zwarte man ben, praten de Arabieren ook niet met mij. Er is veel racisme. Het zijn rassen die niet goed met elkaar om kunnen, Afrikanen en Arabieren. Ik weet niet hoe ze zo veel Arabieren kunnen samen zetten met Afrikanen. Op een dag zal er oorlog of zo komen.

Lucía, Vénézuéla, famille, centre C

Donc, il y a carrément des enfants qui disent « sale noir, je ne joue pas avec toi » ou bien d'autres propos racistes, mais comme ce sont des enfants, toi adulte, tu ne peux pas en tenir compte mais mon fils, lui, ça l'embête quoi.

C'est quoi qui est source de conflit dans le centre, selon votre expérience ? Est-ce que c'est le fait qu'il y ait des nationalités différentes, des cultures différentes, des religions différentes, ou autre chose ?

Je vois mon fils, il est victime [de racisme] tous les jours, même à l'école, même ici au centre. Mais, surtout, il dit que ce sont les Arabes. C'est ce qu'il me dit. Mais, je vois que c'est un peu partout. Bon, je vois aussi les enfants qui causent de problèmes entre les parents. Des conflits que j'ai remarqués, qui se passent ici. Ils se disputent à cause de la religion. Par exemple, avant-hier, je partais au bloc 7, et il y a mon fils qui lit le Coran, parce que moi, je suis musulmane. Alors, il y a un monsieur qui fait exprès, il veut me provoquer, il me tend la bière et il dit « hum hum, tiens. » Donc, c'est me faire comprendre ... il sait que c'est interdit dans ma religion, mais il veut quand même me la donner, c'est une façon de me provoquer.

Aïcha, Guinée, mère isolée, centre D

Un manque de confiance mutuelle peut conduire à une dynamique de groupe négative. Certains résidents déclarent avoir été victimes de harcèlement, par exemple. Rosa affirme que d'autres résidents sabotent son travail dans le cadre des services communautaires :

Om de werkplannen hebben ze me vaak kwaad gedaan toen ik klaar was met mijn werk. Voordat ze zagen dat het goed gedaan was, zouden zij het vuilmaken en zeggen ze dat ik mijn werk niet heb gedaan, al enkele keren... Ik heb er al over gepraat met meneer Paul. Ik zei hem dat ik foto's maakte van hoe ik de plaats waar ik moest kuisen heb achtergelaten. Ik liet de foto's zien. Ik zei: dit is hoe ik het achterlaat. Zij doen het en benadelen me en halen vanalles uit zodat ik niet werk en zodat ik niet betaald krijg.

Rosa, El Salvador, mère isolée, centre C

Lorsque les résidents doivent partager certaines installations, des conflits surviennent régulièrement. Aïcha et Rosa partagent chacune un studio avec d'autres résidents. Il y a parfois des différends sur des questions quotidiennes, comme le ménage ou les enfants :

J'ai un peu de souci parce qu'elle fait comme si elle était la maitresse du studio. Elle commande tout, quand je mets mes choses, elle les jette. Et souvent, dans la cuisine ... En fait, elle commande tout. Souvent, je profite de son absence pour faire la cuisine. Mais, elle est vraiment propre. Elle est propre. Elle nettoie chaque fois. Et ça, même si moi je ne peux pas. Elle nettoie chaque fois. Elle est bien propre, mais elle veut tout commander. Le salon, je n'ai droit à rien au salon. On avait deux tables, elle une et moi une. Mais, elle a pris ma table et elle l'a accostée au mur, avec mon frigo, du même côté et elle a pris tout le reste du salon.

Aïcha, Guinée, mère isolée, centre D

In het begin was alles goed. We kenden elkaar nog niet, wel, we leerden elkaar kennen. Er was een gevecht tussen mij en kamergenoot. Door de kinderen. Ik stond op het punt om haar te slaan. Ik ben heel agressief en ben een goede vechter. Ik vind het niet leuk dat... Ik heb veel verduurd, dat ze loog over mijn dochter om dingen die haar zoon deed. Ik wachtte maar totdat zij haar zoon zou corrigeren, en ze deed het niet. (...) Daarom is er niets meer gebeurd. Naarmate de dagen verstreken, werd ze meer gespannen. Ik zei haar: 'kijk, laten we praten, we kunnen zo niet blijven. We wonen samen. De kinderen zien ons vechten.' Ik heb het vermeden, ik heb gepraat en momenteel zijn we rustig.

Rosa, El Salvador, mère isolée, centre C

Les résidents ont souvent l'impression qu'ils respectent les règles, mais que les autres ne le font pas. Anastacia, d'Ukraine, se demande par exemple pourquoi elle respecte les règles du centre d'accueil alors que d'autres résidents « détruisent tout », selon ses propres termes. Elle soupçonne les autres de se comporter comme des « traîtres ».

No, here is normal, here is good. But you see these people, they play, they scream, they've broken everything. And they give positive for these people. They don't respect nobody, they say bad words. And you think 'Why I am quiet? Why do I respect everybody, everything, why do I follow these rules' and you think Belgium, they don't need normal, they want like these... I'm sorry, I am not a racist, but these monkeys, they...

Anastacia, Ukraine, isolée, centre A

Gaëtan, de la RD Congo, partage le même sentiment. Il séjourne dans un dortoir improvisé. Il nettoie régulièrement les espaces communs. Il pense que ses co-résidents ne le font pas. À ses yeux, ils se comportent comme des « traîtres » qui abusent de ses efforts.

Ouais, je prends la responsabilité, je nettoie mais ce n'est pas chaque jour, tu vois. On est quand même des humains, ce n'est pas chaque jour. Si j'étais seul, ça se comprend. Une vingtaine de personnes ! Si une personne prend cette responsabilité de les faire, c'est difficile. Il faut aussi qu'ils me viennent en aide parce que la chambre ne m'appartient pas seul. Je ne suis pas seul et... voilà... Pour eux, c'est comme si je travaillais pour eux. Et ils sont là en train de me voir comme si j'étais un travailleur de Fedasil et machin et tout là. Or, je suis aussi un demandeur d'asile comme eux.

Gaëtan, RD Congo, isolé, centre B

Le sentiment que des « traîtres » vivent dans le centre d'accueil s'inscrit dans une dynamique plus générale dans laquelle les résidents n'acceptent pas l'autorité les uns des autres. Les résidents n'acceptent pas que les autres remettent leur comportement en cause. Fabian le formule comme suit :

Weinigen willen hier luisteren naar de mening van andere vluchtelingen. Ze redeneren "jij bent geen Belg of jij bent geen sociaal assistent, dus ik heb geen reden om naar jou te luisteren". Zij voelen zich beschermd hier in het centrum en denken daarom dat ze gewoon hun gang kunnen gaan. Velen respecteren zelfs de mening van de sociaal assistenten niet. De enige reden waarom ze uiteindelijk toch luisteren is dat ze bang zijn dat, indien ze de mening van de sociaal assistent niet respecteren, dit gevolgen kan hebben voor hun verdere asielprocedure.

Fabian, Vénézuéla, isolé, centre A

Il n'est pas facile de demander directement des comptes aux co-résidents. Certains résidents n'osent pas se plaindre.

I am scared to talk to them, I do not know how they will react to me.

Pierre, Namibie, isolé, centre B

Lorsque des résidents ont un différend, ils brandissent souvent l'argument d'aller se plaindre auprès de l'assistant. Prenons l'exemple d'Ali, qui s'est plaint auprès des personnes avec qui il partage la chambre du fait qu'ils fument dans la chambre alors que le règlement d'ordre intérieur l'interdit :

I told my roommate, please, please, gently, "Do not smoking to my face, I cannot take it". He said: "It's not a problem. Go call the assistant". Here is smoke forbidden. How they are asking me to call the assistant?

Ali, Iran, alleenstaand, centrum A

Il faut du courage pour franchir le pas vers un travailleur social. Les résidents sont plus enclins à accepter que leurs co-résidents ne se comportent pas correctement qu'à demander l'aide du personnel du centre d'accueil. Les résidents ont en effet davantage peur de ce qui se passerait s'ils se plaignaient :

You have, these kind of people, you don't want to get into an argument with them, you know that you are going to live with them, so, trying to make it easy, you just accept the fact that you can't do anything about it. And if you go and if they hear that you go complain, they'll have like a personal problem with you, why do you complain, why do you this, it's annoying. Still you just accept the fact that this is a temporary thing, and I would say it is not that temporary, but, yeah, some people have patience and some people don't have patience, so...

Rifat, Irak, isolé, centre B

Le sentiment qu'on ne peut pas se faire confiance entre co-résidents et qu'ils ne fournissent pas les mêmes efforts pour le centre d'accueil peut produire l'inverse d'un sentiment de sécurité émotionnelle. Cela est susceptible de nourrir les tensions internes et d'exercer une pression sur la vie quotidienne.

La vie familiale sous pression

Les résidents qui séjournent dans un centre d'accueil en famille en tirent non seulement du sens, mais la présence de leur partenaire et/ou de leurs enfants leur procure également un sentiment de réconfort. Il ne faut toutefois pas oublier que les conditions d'accueil exercent également une pression importante sur la vie familiale « normale ». Selon Ibrahim, les problèmes dans son ménage et avec sa fille sont dus à la situation d'accueil :

Oui, mais, quand on voit pour les familles, je parle pour les familles. Quand je vois la situation des familles, si je reste encore un an ou deux ans avec Fedasil, ma grande fille, elle devient folle. Parce que je perds ma vie. J'ai déjà perdu plus de 3 ans. Et après, je perds ma fille. Et après, je perds ma femme. Elle a déjà demandé le divorce plusieurs fois à cause de la situation. C'est n'importe quoi. C'est à cause de Fedasil. Il faut qu'ils voient ce qu'il s'est passé. Il y a des rapports de psychologues, il y a tout. Moi, je ne dis pas ça seulement pour avoir la maison sociale. Moi, quand on me donne une chambre avec sa douche et toilettes, et sa cuisine, c'est bon. Je n'ai pas besoin de 3 ou 4 chambres. Non. Seulement un studio. L'essentiel, il est occupé.

Ibrahim, Algérie, famille, centre C

Vivre en couple ou en famille en collectivité crée des dynamiques difficiles, comme de la jalousie. Philip, d'Angola, affirme par exemple que des co-résidents tentent de séduire sa femme :

Alors, les familles mélangées avec des gens célibataires et voilà. Ma femme va à la toilette. Il y a un homme qui est en train de la regarder, il est en train voilà de tenter un peu de séduire. Voilà, donc ce n'est pas bien.

Philip, Angola, famille, centre A

Les parents sont également confrontés à de grandes inquiétudes par rapport à leurs enfants. L'éducation de jeunes enfants entraîne en particulier de nombreuses difficultés pratiques auxquelles les centres d'accueil ne sont pas toujours préparés. Par exemple, certains centres ont des escaliers et ne sont donc pas très adaptés aux poussettes. Pour les parents isolés, les obstacles pratiques à l'éducation des enfants sont généralement plus difficiles à résoudre.

En plus, ma femme, à ce moment-là, elle est enceinte. Et après, elle a accouché, donc il faut une poussette. Et j'ai une fille, qui à ce moment-là, ne marchait pas encore, celle qui est née en 2017. Donc, ce qui fait 2 personnes. Et quand je demande un ticket pour que je parte avec elle. On me dit : « pourquoi tu ne gardes pas les enfants chez toi ? » Voilà, je peux garder la grande. Mais, le bébé, il prend le sein, il faut qu'elle parte avec elle. En plus, ma femme, elle est faible et fatiguée. Elle a plein de problèmes psychologiquement et physiquement. Elle ne peut pas prendre la poussette dans les escaliers. Il faut que je parte avec elle.

Ibrahim, Algérie, famille, centre C

Un thème récurrent que les résidents signalent est la difficulté d'expliquer aux enfants pourquoi la famille séjourne dans un centre d'accueil. Les enfants ne comprennent pas pourquoi ils doivent vivre dans un centre d'accueil collectif.

Ma fille de 6 ans, elle me dit : « c'est fou-dasil, ça, c'est une grande chose. Elle n'a pas entendu ça à l'extérieur. » Elle s'est réveillée le matin. « Papa, on reste jusqu'à quand avec cette situation ; j'aimerais bien faire un congé comme mes amis ; j'aimerais bien une maison ; j'aimerais bien une douche à côté de ma chambre, ... »

Ibrahim, Algérie, famille, centre C

J'aurais aimé avoir une maison quitter le centre pour les enfants. A l'école, on leur pose des questions, « T'habites où ? Tu as ta chambre ? ... »

Anna, Arménie, famille, centre D

Les enfants se posent aussi des questions quant au fait que ce sont les travailleurs sociaux, et non leurs parents, qui semblent décider de la manière dont la vie se déroule dans le centre d'accueil. Comme le souligne Adil, cela remet l'autorité parentale en cause :

And he asks me when we will get our proper house and leave this prison. And I will tell him that hopefully it will happen soon. And even when he wants to play in the playground, the assistant will come and scold them. Because he's ... I don't know why... No no, not in the playground, in the building. In the winter, it's really cold to play outside, so the kids play in the hallways and the assistant comes every time and scold them. And he got angry and at the end he told to his father that we want to move to our own house where there is no assistant because I want to play.

Adil, Palestine, famille, centre A

Les parents veulent que leurs enfants grandissent sans inquiétudes, dans une famille heureuse. Cependant, le stress lié à la procédure complique la création de ce contexte protégé :

Mon fils. Si je ne l'avais pas... je penserais peut-être à me suicider. Mais je ne peux pas, mon fils doit avoir sa maman quelle que soit l'issue de la procédure, positive ou négative. Il ne comprend pas nos problèmes, parfois il pose des questions sur notre situation, mais je n'arrive parfois pas à répondre, je suis parfois bloquée. Elever un enfant, ce n'est pas juste le nourrir et subvenir à ses besoins matériels, c'est aussi l'éduquer dans un bon cadre, lui montrer que nous sommes une famille heureuse. Mais nous ne sommes pas une famille heureuse, nous sommes une famille triste, avec des problèmes. Une famille de réfugiés. Pour cette raison, tant que je serai dans cette situation, je ne souhaiterai pas avoir un deuxième enfant, non. Et je ne ferai pas un deuxième enfant pour espérer une décision positive, non.

Avan, Irak, famille, centre C

Les parents veulent aussi que leurs enfants ne manquent de rien, mais se trouvent dans une situation où ils ont peu de marge pour acheter des cadeaux ou emmener leurs enfants en excursion. Anastacia, par exemple, reste éveillée la nuit et se demande comment elle peut gâter ses enfants :

So you were saying that you think you have a problem? Because you can't sleep, you can't... What is preventing you from sleeping? Are you thinking of specific things that have happened in the past or are you thinking about the future?

About the future. Now it's two months school vacation and they must make something in this vacation. To get out of the camp, I must seek something but how...

Anastacia, Ukraine, isolée, centre A

L'argent gagné grâce aux services communautaires est souvent consacré aux enfants, ainsi que l'affirme Ana :

U krijgt geld per week en ook geld voor uw werk?

Ja.

Wat doet u met dat geld?

Ik koop dingen voor de kinderen, speelgoed, of dingen die ze nodig hebben.

Ana, El Salvador, mère isolée, centre C

A plusieurs reprises, des parents ont déclaré qu'ils avaient « sacrifié » leur propre vie, leurs intérêts et leurs besoins dans l'intérêt des enfants. Selon les mots d'Imane :

What are your interests? What is it that you like to do? Your hobbies?

Like you mean in the camp?

Like in general, I mean what do you like?

To be honest, I don't have a goal. Since I have the kids, I am concerned about them.

Imane, Syrie, mère isolée, centre A

Par exemple, le lavoir, c'est n'importe quoi. Nous sommes 5 personnes et ils nous donnent 3 tickets par semaine. Qu'est-ce que je fais avec 3 tickets par semaine pour laver les vêtements ? J'ai 3 enfants. Seulement 3 enfants, ce n'est pas assez avec 3 tickets. 1 ticket, c'est un sac. Ce qui fait que j'ai 3 sacs par semaine. Moi, maintenant, la vérité, c'est que je reste avec mes vêtements sales. Pas les petits vêtements, je les lave dans la douche. Mais, par exemple, ce grand t-shirt, quand il est taché avec le café, je le garde jusqu'à ce que je trouve une place dans le sac. Parce que la priorité, c'est pour mes enfants. Et ça, c'est n'importe quoi aussi.

Ibrahim, Algérie, famille, centre C

La présence de nombreux inconnus dans le centre a également pour effet que les parents ont l'impression qu'ils doivent constamment garder un œil sur les enfants.

Vous laissez vos enfants jouer libres ici, dans le couloir, ou...

Oui, en fait, on ne laisse pas libre hein. On surveille toujours parce qu'on ne sait jamais. Les voisins, ils viennent de plusieurs pays, pour plusieurs raisons, on ne connaît pas tout le monde. On ne sait pas qui est qui alors il faut toujours de la prudence. On essaie toujours de contrôler un peu les mouvements des enfants parce que c'est dangereux. Il ne faut pas qu'on laisse aller, non.

Donc, y avait-il des moments de danger, des événements que vous....

Ah oui. Il y en a déjà eu une fois. Un jeune homme était en train de menacer l'enfant alors il fallait intervenir. Ouais. Donc, ce sont des gens avec des comportements un peu bizarres. Donc, il faut tout le temps être prudent pour intervenir. Mais c'est rare, cela n'arrive pas tout le temps.

Philip, Angola, famille, centre A

Everywhere they go, no problem. But I tell them: "Don't enter any room." Because, here in the ground floor, there is men, only just men. This is new. They put men in... All the rooms. Yes, I sometimes hear they take a drink and some ... maybe the people speak about this. So, I tell the children don't go to that room. But nothing happen, it's okay, it's safety.

Ayah, Palestine, mère isolée, centre D

Les parents se sentent obligés de contrôler avec qui leurs enfants entrent en contact. Ils craignent que le comportement des co-résidents et des enfants des autres complique leur propre tâche d'éducation.

And I have this problem that I raise my kids in the room, but they go outside and they pick up bad terms from other kids and they would learn bad things. The atmosphere here, it is like a camp, kids would learn everything, and would learn dirty things from the other kids and the community here. (...) People are not well-raised, the kids they learn everything. Outside, you would have a house and your kids would come from school and they would stay in the house. But here, whenever they come back, they would go out, instantly, and we are running after them. If you would have a house, your kid would stay in the house and study and do everything.

Wasif, Syrie, famille, centre B

Pour les enfants, c'est difficile, il y a différentes nationalités, différentes éducations, c'est un peu difficile avec les enfants. Un simple exemple, je dois les mettre au lit à 19h30, et puis les enfants commencent à dire « Pourquoi lui, il peut rester jouer ? »... C'est parfois difficile à gérer. Mais d'un autre côté, pour les enfants, c'est aussi bien, ils peuvent jouer ensemble dans le centre, ils sont en sécurité, même s'il faut quand même un peu les surveiller.

Anna, Arménie, famille, centre D

Les quatre centres d'accueil hébergent également des mineurs non accompagnés. Les parents craignent que ces jeunes aient une mauvaise influence sur leurs enfants car il n'y a personne pour contrôler leur comportement. Les mineurs non accompagnés sont parfois considérés responsables des mauvais comportements :

Kijk, als je die minderjarigen zonder begeleiding ofzo, die gebruiken drugs en alcohol enzo. Als mijn kinderen vrienden worden met hen, kijk ze zijn 15, 16, 17 jaar, dat is puberteit, en ze kunnen snel beïnvloed worden. Daarom zorg ik ervoor dat mijn kinderen niet met zo een soort jongens in contact komen.

Aamir, Afghanistan, famille, centre B

Une grande partie des parents ont indiqué qu'ils trouvaient important que leurs enfants travaillent bien à l'école. Cependant, ils éprouvent eux-mêmes des difficultés à suivre ce que leurs enfants apprennent à l'école ou à les aider à faire leurs devoirs. Tant qu'ayah ne parle pas suffisamment le français, elle remarque qu'elle ne peut pas aider ses enfants s'ils ont un problème avec la matière apprise :

But I want to understand, to understand everything about my children. My children is very clever in the school, it's okay, there was, I think and I go to school and I study with them. My study is mathematics... I study mathematics and I study, learn mathematics very well. But now there is problem with them I can't understand, I must understand everything.

Ayah, Palestine, mère isolée, centre D

Aïcha, de Guinée, est francophone et parvient à communiquer avec le professeur de son fils et donc à suivre son éducation et l'enseignement :

Et vous avez des contacts avec les instituteurs ou avec d'autres parents d'élèves ?

Avec les parents non. Mais avec les instituteurs oui. J'appelle souvent la directrice. Je vais souvent parler avec la prof et d'autres profs. Parce qu'il vient me dire que tel et tel profs sont gentils alors que tel ne l'est pas. Donc, j'essaie de voir pourquoi, ce que tel prof fait que l'autre ne fait pas. Je ne les connais pas, c'est un enfant. Mais j'essaie d'intervenir, de savoir, parce que je ne veux pas voir mon fils triste, et je ne veux pas non plus qu'on le laisse faire des bêtises sans le corriger parce que c'est un enfant. Donc, souvent, je vais demander à sa maîtresse, à la directrice, comment cela se passe.

Aïcha, Guinée, mère isolée, centre D

Dès que les enfants vont à l'école, les parents remarquent qu'ils s'intègrent plus rapidement. Ils apprennent la langue plus vite et comprennent plus facilement comment se déroule la vie sociale en Belgique. Cela déclenche des processus de « parentification », par lesquels les enfants reprennent des tâches des parents. Nous avons par exemple rencontré Cara, une mère isolée d'Afghanistan avec trois enfants, qui ne sait ni lire

ni écrire. Elle a la chance de pouvoir cuisiner elle-même dans le centre d'accueil, mais en raison de son analphabétisme, elle ne peut pas faire les courses toute seule. Sa fille adolescente, qui parle couramment l'anglais, se débrouille aussi en néerlandais. Sans elle, Cara ne pourrait pas aller au magasin :

Ga jij boodschappen doen?

Met mijn dochter.

Waar ga je boodschappen doen?

Colruyt, Aldi, Lidl

Ga je soms ook alleen boodschappen doen?

Nee, nog nooit geweest.

Waarom niet, waarom niet alleen?

Een taalprobleem een beetje.

Is het voor jou makkelijk om alles te lezen?

Nee, is niet makkelijk voor mij.

Cara, Afghanistan, mère isolée, centre B

Les enfants se voient généralement attribuer des responsabilités dès leur plus jeune âge. Marie-Lou, d'Angola, demande par exemple à ses enfants de cinq et huit ans de faire du baby-sitting. Elle est également mère isolée et ne peut pas s'occuper de son nouveau-né quand elle doit faire la cuisine. Au lieu de jouer, ses enfants doivent lui donner un coup de main :

Donc, si les enfants ne sont pas à une activité, ils sont près de toi ?

Oui. Ils sont dans la chambre. Si je suis ici à la cuisine, difficilement je viens à la cuisine avec les deux petits. C'est difficile, je crois que depuis que je suis ici, c'est la deuxième fois que je viens avec le bébé ici. Ils restent toujours dans la chambre avec leur sœur.

Et, il n'y a personne qui garde l'enfant pendant que tu es dans la cuisine, alors ?

Parfois, il dort. Il reste avec les enfants. Ils sont 8 ans et l'autre 6 ans. 5 ans. Pas encore 6.

Donc, les enfants gardent le petit ?

Oui, oui. Mais, quand il pleure, alors il vient pour me dire « maman, il pleure. » Alors, il faut que je sorte et que je garde le bébé. Je pars et, après, je reviens.

Marie-Lou, Angola, mère isolée, centre B

En résumé, nous pouvons affirmer que la vie de famille n'apporte pas seulement un sentiment de réconfort, mais aussi des soucis et des tâches supplémentaires.

Autonomie

Le bien-être est plus qu'un simple sentiment. Il s'agit aussi de la façon dont on fonctionne dans la vie quotidienne. Nous avons précédemment distingué cinq dimensions du fonctionnement, dont l'autonomie. L'autonomie désigne la mesure dans laquelle une personne est capable de faire des choix concernant son propre bien-être et de prendre soin d'elle-même. Pouvoir se faire comprendre et comprendre ce que les autres disent est une composante importante de l'autonomie. Un autre élément très important pour l'autonomie est l'emploi et le fait d'avoir les moyens financiers pour poser des choix. Les résidents bénéficient d'un accueil matériel, ce qui les rend dépendants des infrastructures d'accueil qui leur sont offertes pour une partie importante de leur vie quotidienne. En gagnant de l'argent, ils peuvent partiellement se détacher de l'offre d'accueil.

Le fossé linguistique

Nous avons déjà mentionné plus haut que la population dans les centres d'accueil se caractérise par une grande diversité culturelle et linguistique. Dans de nombreux cas, les résidents ne partagent aucune langue commune avec le personnel du centre d'accueil ou avec leurs co-résidents. Cela est dû tant aux connaissances linguistiques du personnel du centre qu'à celles des demandeurs de protection. Lorsqu'il n'y a pas de langue commune, on parle de fossé linguistique. Seule une minorité de demandeurs de protection n'est pas confrontée au fossé linguistique, soit parce qu'ils parlent, par exemple, le français ou l'anglais, soit parce qu'il y a dans le centre d'accueil du personnel multilingue parlant leur langue, comme par exemple l'arabe.

Le fossé linguistique a pour effet de réduire considérablement l'autonomie d'un résident. Par exemple, il est difficile pour le résident de recueillir des informations essentielles et d'exprimer ses besoins personnels. Arghawan, d'Afghanistan, a des problèmes d'estomac, mais à cause du fossé linguistique, il ne peut pas le dire au service médical. Amina a également des difficultés à expliquer ses problèmes médicaux au médecin.

Heb je het gevraagd aan een assistent om een aangepast regime te krijgen voor je maag?

Ik spreek de taal niet, ik spreek geen Nederlands, ik spreek geen Engels, het is heel moeilijk om zo ingewikkelde informatie door te geven.

Arghawan, Afghanistan, isolé, centre A

J'ai des rendez-vous chez le médecin à Bruxelles et parfois c'est très compliqué, parce que je ne parle ni français ni anglais, j'ai des problèmes de communication.

Amina, Palestine, famille, centre C

Le fossé linguistique ne se limite pas au centre d'accueil et se manifeste également en dehors de celui-ci. Il ne permet pas aux résidents de fonctionner de manière autonome dans la société, par exemple en allant au magasin.

So I'm not educated, so I don't speak foreign languages. And I speak a bit of French, a bit of English, which is not perfect. And sometimes, most of the times, people as me have difficulties to understand each other. For example, the other day I went to the store to buy a filter. In English it's called 'filter' that is being used to make a cigarette roll. And I demanded that from the shopkeeper and he didn't understand what is 'filter', and after having little argument and some explanation I finally understood what he means.

Bibek, Népal, isolé, centre D

L'impact du fossé linguistique peut aller très loin. Il a aussi notamment des implications sur les interactions sociales dans un centre d'accueil. Mariam, d'Érythrée, qui ne parlait que le tigrigna, évoque les difficultés qu'elle a rencontrées parce qu'elle ne pouvait communiquer avec personne :

When you arrived here, so you already told me that you had the impression that it was a bit crowded, there's a lot of people, other first impressions you had?

My main problem is the linguistic problem, I came here first and I didn't know how to speak English. And then you have this French and this Dutch. All this. And I couldn't communicate. And the people in my room they spoke languages that I couldn't understand and the boys were saying bad things and I couldn't understand what they were talking about. What are the examples of bad things? Like saying 'oh this girl is pretty' or for example talking about my body because I got like a big booty.

Ok. I understand. Did your social assistant ever call an interpreter for you or did they ask someone here in the center who speaks Tigrinya and Dutch /English to help translate for you?

They said there's no interpreters here in the center. They tell me, 'Speak English, speak English', but I don't know how to speak English.

Mariam, Érythrée, isolée, centre A

En raison de l'importance de la communication, certains résidents multilingues sont invités à traduire en tant qu'« aide-interprète ». Par exemple, Fahim, un Palestinien d'une cinquantaine d'années qui ne parle que l'arabe, raconte comment il est entré en contact avec un jeune Palestinien qui traduit pour lui en anglais ses entretiens avec le travailleur social :

So one time I was walking and he was standing with the social assistant and he was speaking in English. And I thought "Oh, maybe he speaks good English". So I approached him and I asked "Do you speak good English?" and he said "Yes, I do" and I asked him "Could you please translate for me in the future and he said "Yes". And the assistant told him "You speak good English and you can do that as a job and you will get paid" while interpreting for me. But he said to the assistant "No, I'm not getting money for this because he's my father's age and I'm just going to help him".

Fahim, Palestine, isolé, centre A

C'est cependant avec des sentiments mitigés que les résidents demandent l'aide des autres pour interpréter. S'il y a le choix, la préférence est donnée à un interprète professionnel plutôt qu'à un co-résident.

How do you feel that a friend is translating for you instead of a professional interpreter?

If it would be a professional interpreter, this would be much better. I would assume that each center would have its interpreters. Each center should have. But there is not a single. (...) They translate on the computer and it gives you rubbish sentences. And they give other versions of the Arabic that you don't understand.

Wasif, Syrie, famille, centre B

Selon Wasif, le recours à un aide-interprète est une solution d'urgence qui, souvent, ne permet pas d'obtenir une bonne traduction. Salman et Rosa partagent la même opinion : en ayant recours aux résidents, une partie du message original est perdu, ce qui les empêche de s'exprimer de manière nuancée.

He will never express or put things like I want them to be expressed or put. When I speak Arabic and she does not understand Arabic, I speak to the interpreter. He will not put it like I want. He will not convey the message in the way I want. (...) I felt while the guy was interpreting to her, that he was not speaking out about the pain that I was feeling inside and that I wanted to convey.

Salman, Palestine, isolé, centre B

Ik vind het niet leuk. Ten eerste omdat hij het me niet goed zegt. Ik heb het gevoel dat... Hij zegt het niet goed, niet zoals haar. Ik weet niet. Ik vind het niet leuk. Hij zegt het niet compleet, zoals zij. Hij zegt het me in het kort, alsof hij begrijpt wat zij me zegt. Het is niet alsof hij het me gaat uitleggen en het me gaan zeggen. Het is niet gemakkelijk. Ik vind het niet leuk.

Rosa, El Salvador, mère isolée, centre C

Certains s'opposent également au recours à des co-résidents pour interpréter parce qu'ils préfèrent préserver leur vie privée. Les interprètes professionnels sont tenus au secret professionnel, mais il n'y a aucune certitude par rapport ce que les co-résidents feront des informations obtenues. Selon les mots d'Imane :

Do you sometimes ask another resident to help you translate?

Honestly, I don't prefer to ask for anyone's help because they are my private issues and I don't want people to know them.

Imane, Syrie, isolée, centre A

Concernant les aides-interprètes, ils sont sollicités dans des contextes très différents, et même dans le cadre médical.

Dans le centre, il y a beaucoup d'Africains et d'Arabes. Les Guinéens, les Maliens, les Sénégalais, ils sont très proches de nous. Les Arabes d'Asie, comme les Syriens, avant je n'en connaissais pas, mais maintenant je les aide pour les traductions, comme je parle français et arabe. Et ils viennent souvent frapper à ma porte pour que je les aide dans les traductions avec les travailleurs, les assistants sociaux, le docteur, etc. J'ai même déjà été à l'hôpital avec une résidente pour l'aider.

Ahmed, Mauritanie, famille, centre C

Certains résidents considèrent pour ainsi dire que c'est de leur devoir d'aider en interprétant.

Et quand il faut faire appel à toi pour traduire en turc, comment tu te sens ?

Non, ça ne me dérange pas, ça ne me dérange pas. Ça, c'est l'aide. Ça, c'est l'aide parce que des fois quand tu aides les gens, c'est la reconnaissance aussi. Moi, ça ne me dérange pas. Si j'ai le temps, je le fais toujours. Je ne peux pas refuser quand même, mon heure est libre. Pourquoi ? Parce que l'autre, il ne parle pas la langue, le français, l'anglais ou le néerlandais. Il faut toujours l'aider. Et les assistants aussi, ils ne parlent pas turc, tu vois. Ça devient un autre monde. Donc il faut être là juste pour partager, essayer d'écouter l'autre.

Gaëtan, RD Congo, isolé, centre B

En interprétant, ils sont étroitement impliqués dans la situation de leurs co-résidents. Cela vient s'ajouter aux difficultés que les aides-interprètes rencontrent eux-mêmes. Psychologiquement, cela représente un fardeau supplémentaire.

Do they ask you to translate in different situations, for instance medical service?

Yes, medical issues, personal issues, asylum issues, and, euh, family issues.

Do you feel comfortable in all of these settings, translating?

Honestly personally I don't want to get involved with people, you know, but every time I do that, I tell the people that hey, the assistant came for me, I didn't personally decide to come here. So, I'm just trying to translate, words spoken through here come back through here, I'm not going to memorise anything, it's none of my business. You can remember some things and, yes, of course, you listen to these kind of words but I don't, I wouldn't involve myself in these kind of situations.

Rifat, Irak, isolé, centre B

De nombreux résidents n'aiment pas dépendre d'un aide-interprète et ne font pas suffisamment confiance aux co-résidents. Certains collaborateurs d'accueil ont recours à des interprètes sociaux plutôt qu'à des aides-interprètes. Les situations dans lesquelles il est fait recours à des interprètes sociaux dépendent du pouvoir discrétionnaire du collaborateur de l'accueil. Les résidents ne peuvent pas choisir de manière indépendante s'ils ont besoin d'un interprète social. Il ressort des entretiens que dans les situations où il est fait appel à un interprète, l'autonomie du résident augmente car celui-ci peut s'exprimer comme s'il n'y avait pas de fossé linguistique.

And about the language during the interview with the social assistant, in which language do you usually talk to the staff?

He calls somebody and then we can talk. There is always an interpreter on the phone, that's how we communicate.

Tahmina, Afghanistan, mère isolée, centre D

À mesure que les résidents séjournent plus longtemps dans le centre d'accueil, en particulier lorsqu'ils suivent des cours de langue, leur autonomie augmente parce qu'ils développent un vocabulaire qui leur permet, dans une certaine mesure, de communiquer avec les membres du personnel.

Initially we had a translator in the meeting, but now we don't really need a translator. We see the assistant only for appointment and we know which words we need to use. So we communicate with each other to understand and explain ourselves.

Ejaz, Afghanistan, isolé, centre D

Vivre au jour le jour

Outre l'incapacité de donner un sens à leur vie à long terme, les résidents rencontrent également des obstacles à court terme dans leurs préoccupations pratiques. En raison du manque de moyens, il faut vivre au jour le jour. Ce mode de survie est illustré par quelques exemples concrets. Un premier exemple concerne

l'achat d'aliments et la préparation des repas. Les résidents qui mangent au restaurant ne disposent pas de leur propre réfrigérateur dans la chambre. S'ils veulent se préparer quelque chose, ils sont obligés de le manger immédiatement car ils ne peuvent pas le conserver. Ils doivent aussi toujours acheter en petites quantités, ce qui revient souvent plus cher.

I don't have money to buy fridge to put in my room, and I cannot cook every day, so that I consume it two days or one day and the next day. No it's too much of stress. If I have the fridge I can cook it for one week and I can keep it in the fridge.

Fafa, Ghana, isolée, centre A

And is it enough for you to pay for food because as you mentioned, you only eat...

We pay for... we buy the necessity thing for example, I work for a week and I buy for a week, and I pay for the stuff that I bought.

Rafa, Palestine, isolé, centre A

Les résidents qui disposent d'un budget cuisine affirment avoir moins de difficultés financières. Leur autonomie augmente s'ils disposent d'un budget qu'ils peuvent consacrer à l'alimentation.

Mais, ce n'était pas facile. Après, le centre a commencé à nous donner 7,50 euros, moi avec mon fils, c'était 15 euros par semaine. Quand je prenais les 15 euros, c'est ça qui nous aidait, là on peut manger la nourriture du centre et, avec 15 euros, je pouvais aller chercher quelque chose, un peu pour manger moi et mon fils. C'était comme ça.

Et maintenant, cela fonctionne comment ?

Maintenant, nous sommes vraiment à l'aise. Ici, on prépare nous-mêmes. Par semaine, on nous donne, pour moi et mon fils, 60 euros en plus des 15 euros qu'on nous donnait déjà. Dans mon compte, je trouve toujours 84 euros, si je ne trompe pas, 84 euros par semaine.

Teresa, Angola, mère isolée, centre D

Un deuxième exemple concerne les vêtements des demandeurs de protection. Les résidents n'ont pas de grande garde-robe. Par conséquent, ils doivent parfois faire un choix entre porter des vêtements sales ou sortir sans certains vêtements. Wasif raconte :

Do you do your own laundry or do you bring your laundry to the laundry saloon?

Before the system was much better and we were allowed to wash for ourselves and then we had the freedom because we put the laundry in, we pick it up back, and in two or three hours, but now, we will have to wait two days and by this waiting we would not have the clothes that we need. For example, I would put the jacket of my kids in and they would go to school without a jacket in the cold weather because I would have to wait two days to pick the clothes, so it was much better.

Wasif, Syrie, famille, centre B

Troisièmement, nous avons constaté que les demandeurs de protection doivent souvent économiser pendant longtemps pour effectuer certains achats importants. Au bout d'un certain temps, Arghawan a réussi à réunir assez d'argent pour acheter un vélo d'occasion. Cependant, il n'avait plus assez d'argent pour acheter un cadenas ; son vélo risque donc d'être volé.

Onderweg naar de school heb ik die fiets heel vaak gezien, aan de boom vastgebonden en er stond, ja, ik begreep de taal niet, er stond op te koop, en ik heb dezelfde dag toen ik de fiets zag heb ik een vriend gevraagd, heb je centen bij want ik had maar 7,5 euro in mijn zak, en hij had niets bij dus ik moest mijn aankoop uitstellen, en een paar dagen later heb ik terug die fiets op zijn plaats zien staan en heb ik die man aangesproken.

Heb je ondertussen al een slot ook of rij je nog altijd rond zonder slot?

Je gaat geen hele stomme kosten doen voor iets dat 100 euro waard is je gaat geen 1000 euro spenderen om die mooier te maken. Neen, ik heb geen slot. Al een geluk dat we soms met twee zijn, dan kunnen we de twee fietsen aan elkaar met één slot sluiten, maar als hij er niet bij is, dan ja dan laat ik die staan.

Arghawan, Afghanistan, isolé, centre A

Ces exemples ont en commun le fait que les résidents n'ont pas les moyens financiers de faire des projets à court terme. Cela les empêche de contrôler leur propre vie.

I pay one day sometimes more than what I take in one week. Because the children need many things. And as a human, I need also to buy something... But now I don't buy anything, because I have money with me, but now it's all finished...

Adil, Palestine, famille, centre A

Do you feel that the daily allowance is enough? For the things that you have to buy?

It is not a big amount. Unless that you have to buy something that costs less than 7 euros but if you want to buy something that is more than 7 euros then you have to wait 2 weeks. For example I have to buy a shampoo or something like that for my hair but it costs more than 7 euros so I have to wait 2 weeks.

Saïd, Afghanistan, isolé, centre D

Motivé à gagner de l'argent

Travailler peut être un moyen de s'accomplir et de développer ses propres talents. En même temps, le travail est aussi un moyen de gagner de l'argent. Pour les résidents du centre d'accueil, le manque de ressources financières est la principale motivation pour travailler, que ce soit par le biais des services communautaires ou d'un emploi régulier. Les résidents veulent avoir un pouvoir d'achat supérieur à celui que leur permet l'argent de poche. Mohamar, d'Afghanistan, affirme qu'il veut des moyens financiers pour acheter des vêtements et de la nourriture pour ses enfants.

Wat is jullie motivatie om te werken?

Financieel is de hoofdreden, omdat we die 7 euro per week krijgen, dat is veel te weinig, omdat zoals ik daarstraks heb gezegd, de kinderen niet altijd het eten van het restaurant moeten hebben dat wij daar gaan halen dus af en toe proberen wij iets in de winkel te kopen om te koken. En ook kleine dingen zoals schoenen, kleren die de kinderen nodig hebben. Wij hebben het budget niet om een paar schoenen van 30 euro of 25 euro te gaan kopen, proberen we met een beperkt budget tweedehands voor 2 euro of 5 euro voor de kinderen kopen. Dat is de hoofdreden.

Mohamar, Afghanistan, famille, centre A

Malgré leur forte motivation à travailler, les résidents rencontrent d'importants obstacles pour trouver du travail, en particulier sur le marché du travail régulier. Ils se heurtent dans un premier temps au délai d'attente légal de quatre mois avant d'être autorisés à travailler. Baris, de Turquie, nous dit :

Ik wacht op dat papier om te kunnen werken. Want zowel in Brussel als in Leuven heb ik te horen gekregen, iemand heeft me gezegd dat ik gewoon bij hen welkom ben zodra ik mijn vergunning heb. Dan ga ik in een bakkerij werken om brood te bakken.

Baris, Turquie, isolé, centre A

Un deuxième obstacle est le statut de demandeur de protection en tant que tel, suite auquel de nombreux résidents estiment que leurs chances d'obtenir un emploi régulier sont faibles :

Maintenant, avec votre deuxième demande d'asile, vous n'avez pas récupéré le droit de travailler ?

J'ai reçu ça, oui, oui. J'ai reçu un permis de travail. Pendant le mois d'octobre 2018, j'ai fait la demande au mois de juin, je suis restée jusqu'en octobre 2018. Quand je l'ai reçu, j'ai fait un test dans l'usine ici, GSK, qui prépare des médicaments et tout. J'ai passé le test, mais pour travailler, je ne peux pas. Parce que je suis un réfugié. J'ai trouvé une autre société, à Gembloux, dans les canalisations. Ils m'ont accepté, j'ai fait l'interview et ils m'ont accepté, mais quand nous sommes arrivés dans le contrat, elle m'a dit qu'il fallait l'annexe 60. Je n'ai pas l'annexe 60. Bien, eux, ils ont vraiment besoin de travailleurs, mais elle ne peut pas me donner le travail à cause de l'annexe 60. Et donc, je n'ai pas travaillé. J'ai été voir les restaurants et tout, mais à chaque fois qu'ils voient la carte orange, ils disent non. C'est difficile de travailler avec la carte orange de réfugié. C'est ça.

Ibrahim, Algérie, famille, centre C

Pour la plupart des résidents, un troisième obstacle est qu'ils n'ont pas d'intermédiaires pour les aider à trouver du travail. Leur réseau social limité en Belgique réduit les chances de trouver un emploi.

Have you found a lot of jobs already?

No, I have not found. Unfortunately, I do not have connections. I stay in the camp, so I do not get to know people outside.

Malek, Syrie, isolé, centre A

Quatrièmement, les résidents se heurtent aux barrières de la langue et des transports. Rifat témoigne de sa recherche frustrante de travail :

I had to go all the way to different places, to interims to find a job, and it's extremely difficult to find a job because I don't have a vehicle here, and the language barrier is also difficult. I've been studying for like 3 months but I'm picking up on the language. But yet still, you need to speak perfect Nederlands to be able to work here.

And not having a vehicle and being depend on public transport makes it...

Public transport is, you can't work with public transport because most jobs start at 6 in the morning, 7 in the morning, and if you speak English, you have to work in bigger cities, Antwerp and whatsoever, and you can't go to Antwerp like at 5.30 for the first bus, 6 AM start... yeah, it just doesn't work. And even if you work in the afternoon shift, if you go at 2, you have to come back. I once stayed in the nearby city. I came back late and I got stuck in there for 3 hours. Walking from the city to here. And it was raining.

Rifat, Irak, isolé, centre B

Cela se rapproche fortement d'un cinquième obstacle, à savoir que dans la région où sont situés les centres d'accueil, il y a, selon les résidents, parfois peu de demande pour leur travail.

La plupart des gens de notre communauté vivent là-bas et en plus le travail là-bas est garanti. A n'importe quel moment on trouve du travail. Cela fait 10 mois que je suis ici, je recherche du travail, et je n'en ai pas trouvé, je n'ai jamais pu travailler du côté francophone. J'ai trouvé du travail du côté flamand et j'ai demandé d'être transféré là-bas. Mais on n'a pas accepté vu que ma fille est scolarisée ici dans une école francophone.

Adnan, Palestine, père isolé, centre C

Un sixième obstacle est lié au type de travail. Bibek, du Népal, explique qu'il ne trouve pas de travail adapté qui tienne compte de sa situation médicale et de son âge avancé. Ayah, mère isolée, indique qu'elle ne trouve pas de travail compatible avec ses tâches de parent.

I have a permission to work and I want to work, but my physical condition doesn't allow me, because sometimes I have pain in my shin, my legs. And also sometimes I have pain in my arms, muscles, and they become numb, so I don't feel anything. I'm extremely tired and because of these reasons I cannot work.

Bibek, Népal, isolé, centre D

And also, I have four children, the time is uuhm...it's uuhm, I'm not free to go and to look for the job. It's, I'm not free woman, yes. It's the other problem.

Ayah, Palestine, mère isolée, centre D

Enfin, un emploi régulier s'avère souvent très difficile à combiner avec d'autres obligations ou attentes envers les demandeurs de protection. Par exemple, les centres d'accueil mettent fortement l'accent sur l'apprentissage du néerlandais ou du français pendant le séjour dans la structure d'accueil. Le manque de temps contraint en pratique les résidents à devoir choisir entre travailler ou suivre des cours.

Did you already take Dutch classes?

I had the offer to the course and the first class would be on the 24th of April. I registered my wife and my kids at the school now and they will go. But to be honest with you, I'm not going to do the course now because, you understand me, the situation, like the money is a bit tight and we still have our needs and actually the 7 euro's per week they pay us are sometimes not enough. Ramadan is coming and after that the celebration and they all have their financial requirements and I'm thinking of all of that, so I will have to skip course for now and you understand that it's only for financial reasons. But it's not that I don't want to. But the wife and the kids, they are all at the school. And I want to go to the school, but I need time. The situation is tight. But you can see, I have a job, I'm not sleeping, I'm doing my best.

Sami, Palestine, famille, centre A

J'aimerais bien travailler dans la peinture. Au Liban, je travaillais dans l'immobilier. J'aimerais bien travailler, mais comme je ne parle pas français, on m'a conseillé de d'abord apprendre la langue avant de travailler.

Abdallah, Palestine, famille, centre C

Suite à cette accumulation d'obstacles pour accéder au marché du travail régulier, il est difficile pour les résidents de trouver du travail depuis le centre d'accueil. En conséquence, ils ont le sentiment de ne pas pouvoir « fonctionner » pleinement et de ne pas être suffisamment autonomes.

Mieux que rien

Les centres d'accueil ont la possibilité de faire appel aux résidents dans le cadre des services communautaires. Ceux-ci impliquent par exemple de servir dans le restaurant, de nettoyer, de faire les corvées, de surveiller, etc. En contrepartie, les résidents reçoivent une compensation financière. Compte tenu de la forte demande de travail et des obstacles sur le marché du travail régulier, de nombreux résidents sont disposés à assurer des services communautaires. Cependant, le sentiment sous-jacent est que ce type de travail est mieux que rien. Les résidents préféreraient avoir un emploi régulier, mais ils sont satisfaits de pouvoir au moins travailler dans le cadre des services communautaires, ce qui leur permet d'avoir un petit revenu supplémentaire.

Ya, it is very good, first to have these washing machines plus it offers work opportunity for us, for some basic expenses. It is better than staying dull.

Arsema, Érythrée, mère isolée, centre C

Bien que de nombreux résidents soient satisfaits de la possibilité de réaliser des services communautaires, ils émettent des commentaires importants. Premièrement, selon eux, il n'y a pas assez de travail compte tenu du nombre de résidents :

Tout le monde a la chance de travailler. Voilà. Mais pas chaque semaine. Ce n'est pas chaque semaine parce qu'il faut donner aussi de l'opportunité aux autres. C'est beaucoup de gens pour peu de travail, alors il faut tout le temps changer mais tout le monde a cette opportunité là. Mais pas chaque semaine.

Philip, Angola, famille, centre A

Moi, je fais mes travaux communautaires, lundi hier, mais je n'ai pas travaillé parce que j'avais un rendez-vous à Namur pour mes yeux. Sinon, je travaille une semaine sur je ne sais pas combien, il y a beaucoup de résidents.

Henri, Cameroun, isolé, centre D

And I don't have a lot of job in the center, because they are a lot of people and everybody is asking for a job. So I only work seven days a month and I'm doing cleaning here and there and when and wherever it is needed. (...) I want to work more, because I have diabetes and I would like to keep myself busy. But there is not a lot of job, there is not a lot of work. And I only work 1 hour per 1 day. It's not every day, but the 7 days a month, it means 7 hours a month.

Bibek, Népal, isolé, centre D

Deuxièmement, selon les résidents, la rémunération est très faible. Certains résidents ne sont donc pas prêts à faire le travail pour la faible compensation qu'ils perçoivent :

I'm not insulting... Cleaning the toilets for 1,90 € per hour?

Ali, Iran, isolé, centre A

Here you cannot do any extra activities. What can you do? For instance, they sometimes ask us if we are interested to work and it is only allowed one working hour. For that working hour, it is only one euro. For me, it is better to read than to work because the working hour is only one euro.

Daniel, Érythrée, isolé, centre D

Oui. J'ai travaillé. Je lave les toilettes depuis le couloir.

Et qu'est-ce que vous en pensez des services communautaires ?

Si vous me demandez ? Parce que, moi, j'aime être sincère. Je dis que c'est une exploitation, parce que franchement ... Je considère que c'est de l'exploitation parce qu'on ne peut pas travailler 7 jours et n'avoir que 20 euros. Dans un pays comme la Belgique ? Mais, comme on n'a pas d'autres choix, on est obligé de le faire. Vous voyez ? Ici, on travaille 7 jours, et on n'a que 20 euros... C'est très peu quoi.

Aïcha, Guinée, mère isolée, centre D

Another thing, sometimes we work in the laundry and the working hours are very long and especially if you experience it as a woman, it's very long hours. And for these working hours we get only €10 per day. For instance I worked for 3 days and I earned only €30. So if at least they could increase the payment, it's not proportional, the payment and the long working hours.

Arsema, Érythrée, mère isolée, centre C

Troisièmement, certains résidents refusent d'effectuer certains types de services communautaires, notamment le nettoyage. La faible compensation financière joue également un rôle important à cet égard.

Werk jij soms hier in het centrum?

Nee

Heb je dat overwogen om te werken?

Euh ja, maar toen ik keek naar de hygiëne van bepaalde mensen, toen dacht ik, ik ga niet de toiletten of de badkamers schoonmaken als jullie dat steeds vies maken. Ik denk dat iedereen een beetje moet opletten met hoe schoon ze het houden. Niet alleen jij gaat daar, maar ook andere mensen gaan daar dus, vandaar, en ik probeer mijn best te doen in mijn eentje om het schoon te houden als ik ga, maar ja, niet iedereen heeft dat, en ik denk ook dat dat een beetje een cultuurverschil is.

Ansha, Suriname, isolée, centre A

Quatrièmement, les services communautaires ne conviennent pas non plus à tout le monde. Les femmes enceintes, les personnes gravement malades ou encore les parents isolés avec de jeunes enfants ont l'impression qu'ils ne peuvent pas participer au système. Ce sont les résidents les plus résilients qui

parviennent à renforcer leur situation, tandis que les personnes les plus vulnérables se heurtent à des obstacles.

Do you work here in the center?

Me no because of my pregnancy. I stopped everything. My husband works.

Hala, Érythrée, famille, centre A

How do you feel that you are unable to work because of your medical condition?

You would feel that there is something lacking, I feel that guys work and get around and so, I cannot because of my chest. I would be a bit tired of it. I feel that I am tired, I look around and I see that all guys work, frankly I feel upset. It pisses me off when I see my friends getting around and working, while I am just looking on my own at them, one gets a bit tired.

Salman, Palestine, isolé, centre B

Et, est-ce que vous aimeriez bien travailler maintenant ?

Non. Non. Non.

Et pourquoi pas ?

Les nuits, il pleure beaucoup. Je ne dors pas. A 12h, 11h, il dort beaucoup. C'est pour cela, moi aussi. Quand elle dort, je dors.

Josephine, RD Congo, isolée, centre B

If I work then I have to miss my language classes. And secondly, I'm not well physically. I have a problem with my kidney and also I have psychological issues because of that and I do not work.

Ejaz, Afghanistan, isolé, centre D

Enfin, les résidents estiment que la répartition du type de services communautaires n'est pas suffisamment objective. Selon eux, certains résidents bénéficieraient d'un traitement de faveur.

Vous arrive-t-il de faire des services communautaires ?

Moi, non. Mais mon fils, il en déjà fait mais cela ne s'est pas bien passé. Normalement, il y a différentes tâches qui se font à tour de rôle, les corridors, les escaliers, les toilettes, etc. Mais mon fils recevait chaque fois les sanitaires à faire. Et il a décidé d'arrêter parce mon fils ne supporte pas l'injustice!

Abdallah, Palestine, famille, centre C

Je rangeais les affaires, je nettoiais, et j'ai demandé à M. Allemand si je pouvais faire quelque chose pour le centre dans lequel je vivais, et il m'a envoyé à l'endroit où on distribue le travail, mais je parlais de travail d'équipe, je ne savais pas qu'on recevait, que c'était payé, pour nettoyer. Pour un problème de langue et, parfois, un traitement que je n'aime pas de la personne qui répartit le travail, ils ne m'ont jamais donné de travail parce que, selon eux, je ne comprenais pas. En fait, même si je ne parlais pas bien la langue, je comprenais bien. Il me disait, il faut aller à 11h, j'y allais à 11h. Il me disait que ce n'était pas là, que c'était à 10h. Mais j'avais très bien compris que c'était à 11h. Même si ce n'est pas un problème, si c'est là à 10h, les jeudis et les mardis, je serais là le mardi à 10h. Et après, il a dit que je ne comprenais rien. Et j'ai été traitée, quelque chose que je n'aime pas, on m'a manqué de respect.

Laura, Mexique, mère isolée, centre D

Appartenance

Pour les besoins de cette étude, on entend par l'appartenance le fait qu'une personne fasse partie d'un groupe social. Il s'agit de l'adoption d'une certaine identité sociale dont on tire un statut et une reconnaissance. L'appartenance est une dimension importante du bien-être car elle fait la distinction entre l'inclusion et l'exclusion sociales. Cette délimitation ne doit pas nécessairement être formalisée par une affiliation comme dans le cas avec une association. Au cours de l'étude, il a été constaté que les résidents appartiennent à différents groupes sociaux. Il peut par exemple s'agir de groupes culturels, mais aussi de groupes religieux ou sexospécifiques. Un aspect important de la délimitation des groupes sociaux est qu'une distinction est faite entre ceux qui font partie du groupe social et les autres. Dans la littérature scientifique, c'est ce que l'on appelle les oppositions « nous - eux » (Petintseva 2015). Outre les différentes interprétations des groupes sociaux, il est particulièrement important d'analyser la mesure dans laquelle les résidents rencontrent des limites pratiques dans leur appartenance à un groupe social.

L'alimentation en tant qu'expression culturelle et religieuse

L'alimentation a déjà été abordée dans la dimension de la santé, mais elle ne se limite pas à ce simple aspect. L'alimentation n'est pas seulement un moyen de rester en vie, c'est aussi un moyen de s'exprimer et de vivre sa propre identité. L'alimentation est l'un des exemples concrets où les appartenances culturelles et religieuses deviennent tangibles. Les centres d'accueil s'efforcent de respecter les préceptes alimentaires religieux. Ils proposent un menu végétarien et la viande est halal. Pourtant, les résidents se heurtent parfois à des restrictions. Salman, de Palestine, nous a expliqué que pendant le Ramadan, le type de nourriture proposé dans le restaurant n'est par exemple pas adapté au fait que les pratiquants jeûnent toute la journée. Par conséquent, les résidents doivent acheter de la nourriture et cuisiner eux-mêmes.

How is the centre facilitating Ramadan for you?

Look it is almost I mean it was, let's talk about the pros and cons to be fair. They would usually close the kitchen at 10. In some centres or some countries, they do not take Ramadan into consideration. This centre answered our call, that it is Ramadan and so. They allowed people from outside to come and give away food, Moroccan people, volunteers who want to do something and cook food, they allowed them to give food away to those who fast and those who do not, those Moroccan people they give you dates biscuit breakfast meals that you can do with. I mean this centre, I mean the kitchen used to close at 11 pm, inaccessible after, now it is open 24 hours. The kitchen where you do your stuff, if you want to do something. The restaurant is what we suffer from, the diversity of food, you give us for example an egg, it goes stale after 5, 6 or 8 hours, you eat it after, it is tasteless, nothing. You give us a piece of bread, it will be tasteless. An egg, food, potato or something, they are tasteless, not like when they are hot and fresh.

So, what do you eat at night? Do you eat what has been prepared for the other residents for the evening dinner and then you would heat it up, how would it work?

For us, honestly speaking the food for the breakfast in Ramadan, the food of the centre as for one who fasts is useless. There is nothing to satisfy the body. So, as you can see the guys, this 2 euros, this 2 euros and this 2 euros, we collect money together and we cook our food that we like and that we eat.

Salman, Palestine, isolé, centre B

Bibek, originaire du Népal, est parfois mécontent de la nourriture servie dans le restaurant. Il est hindou et ne mange donc pas de bœuf. Le restaurant lui propose une alternative végétarienne, mais il préfère la viande.

I don't have any issues with anybody, but the problem is that whenever they serve cow meat, I don't eat that dish. And when I don't eat that dish, those people gets worried about me. They become you know, they think about me, because I'm not eating, so I might be starving etc.

There is no alternative? To cow meat?

It's not possible, because I'm the only person who doesn't eat meat [...] They serve me vegetarian food, if there is any.

Ah so there is an alternative.

Yes.

Bibek, Népal, isolé, centre D

Les résidents qui dépendent du restaurant ne trouvent pas toujours la nourriture adaptée à leurs habitudes culturelles et culinaires. Comme le souligne Fahim, il n'y a objectivement rien à dire sur la qualité de la nourriture, mais celle-ci ne correspond pas à ce à quoi il est habitué. Adil en donne un exemple concret, à savoir à quel point la viande n'est pas assez cuite.

What was it exactly about the food you did not like?

The food has no main problem, but this is my nature I like to eat food out my hands. I like to eat what I cook myself. It gives you pleasure when you cook your own food.

Fahim, Syrie, famille, centre B

For the chicken and meat, there is a real issue in the way they are cooked, they are not well done. So for the meat is still red inside and the chicken, is not cleaned... So I you a have a tigh like they have ... I don't know the other word... And for the tigh, if you left the flesh, you will the blood, you will see black color, you will see that is not cleaned, the meat is not cleaned. And due to these reasons mainly whenever we have dishes with meat or chicken, we don't eat them, we throw them away. So... yeah... that leads to the fact that the amount of food that's been thrown away in this place is very huge.

Adil, Palestine, famille, centre A

La difficulté consiste à proposer au restaurant une nourriture qui corresponde aux goûts et aux préférences de chacun. Teresa, d'Angola, affirme que, selon elle, il n'y a qu'un seul plat que tout le monde au centre d'accueil apprécie, à savoir les frites.

Il faut faire un peu de mélange. Ça fait un peu du bien. Mais, tout le temps, la même alimentation... Si tu vas à la cuisine, et tu vois seulement la nourriture, tu dis « ah ». Mais, peut-être est-ce le régime des blancs ici. Le mercredi, le soir, c'est la fête ici au centre. Le poulet avec les frites, ça convient à tout le monde, même les frites, ça convient à tout le monde. C'est la fête, le jour du mercredi. Tout le monde... Personne ne jette ça, tout le monde a envie de manger.

Teresa, Angola, mère isolée, centre D

En général, les résidents comprennent qu'il est difficile de satisfaire tout le monde en matière d'alimentation. Le fait que la nourriture soit étrangère pour de nombreux résidents renforce également le sentiment de ne pas se sentir complètement chez soi.

Cela dépend des jours, parfois c'est bon, parfois non. Mais c'est normal, ici ce n'est pas de la cuisine syrienne ou libanaise, donc parfois c'est difficile.

Najla, Syrie, famille, centre C

La nourriture ? Des fois, tu viens et il y a de la nourriture dont tu n'as pas l'habitude et je trouve que c'est logique. C'est leur manière de préparer. Tu ne peux pas y remédier, c'est normal. Parce qu'on est en société, il y a beaucoup de monde, tu peux venir aujourd'hui et trouver quelque chose que tu aimes mais que quelqu'un d'autre n'aime pas... Mais comme c'est chaque fois accompagné avec du pain, tu te régales avec, ça passe.

Moumini, Guinée, isolé, centre D

L'alimentation ne tourne pas uniquement autour des aliments proprement dits, mais elle revêt aussi une composante sociale. Une partie de l'étude a eu lieu pendant le Ramadan. Durant cette période religieuse, la nourriture occupe une place très importante puisque les musulmans jeûnent pendant la journée. Dans les quatre centres, des efforts ont été fournis pour adapter les installations au Ramadan, par exemple en gardant les cuisines et le restaurant ouverts plus longtemps. En dehors du Ramadan, les résidents ont généralement trouvé que les repas sont servis trop tôt. Les résidents qui ont peu d'activités pendant la journée se lèvent souvent tard après l'heure du petit-déjeuner. De ce fait, ils manquent le premier repas de la journée. Dans de nombreuses cultures, le souper est également plus tardif qu'en Belgique, ce qui nécessite également une adaptation.

Poulet et take-away

Dans le restaurant, un groupe d'hommes palestiniens sont assis ensemble. L'un d'eux est allé chercher une pile de serviettes en papier disponibles à côté de l'évier. Normalement, les gens les utilisent pour sécher leurs propres couverts et tasses. Les hommes utilisent les serviettes pour envelopper une à une les cuisses de poulet qui étaient au menu. Aucun d'entre eux ne mange au restaurant et ils ramènent les cuisses de poulet dans leur chambre pour les manger plus tard dans la nuit. Il n'y a pas de réfrigérateur dans les chambres. Ils doivent donc poser les morceaux sur leur petite table personnelle, dans leur chambre.

Notes de terrain du chercheur

Dans les anciennes casernes, où les chambres et le restaurant sont généralement situés dans des blocs différents, les résidents se plaignent également de devoir sortir pour aller manger.

Le problème est qu'il y a certains blocs qui sont loin des cuisines. Quand il neige, le matin, du bloc 1 jusqu'ici au bloc 8, vous n'avez pas envie de déjeuner. Alors, quand il neige, moi-même je ne sors pas. Mais, si tu as ta cafetière, ton lait, ton sucre, tu peux déjeuner dans ta chambre. Quand tu es au bloc 1, jusqu'ici.

Et vous venez ici ... ?

Trois fois par jour. Et à chaque fois, vous devez quitter votre chambre, votre bloc. Quitter le matin, descendre, quitter à midi, descendre, quitter à 18h, descendre. Et ça change selon les périodes, parce que, comme c'est les classes là, ils ouvrent la cafète, je crois de 8h25 à 9h00. De 7h25 à 8h00, vous pouvez déjeuner et remonter. Si vous n'avez rien à faire...

Henri, Cameroun, isolé, centre D

Une minorité de résidents des quatre centres d'accueil préparent à manger eux-mêmes. Il y a des résidents qui utilisent une cuisine collective accessible dans le centre d'accueil. Ces cuisines sont destinées aux résidents qui souhaitent occasionnellement faire la cuisine eux-mêmes. Dans le centre C, les résidents doivent réserver à l'avance s'ils veulent utiliser la cuisine. Ce n'est possible qu'une fois par semaine, ce qui n'est pas suffisant pour Ana, du Salvador. Dans le centre D, les cuisines ont également des heures d'ouverture fixes, ce que Laura, mère isolée du Mexique, trouve difficile.

Ja, één keer per week mogen we de keuken gebruiken en soms... Ik weet hoe... maar soms voelt het alsof er voorkeur is voor andere personen en ze ons de keuken niet laten gebruiken.

Is het elke keer een andere persoon? Hoe werkt het systeem?

We moeten opschrijven welke dag we de keuken gaan gebruiken.

En het systeem, de keuken, werkt het systeem ook goed?

Met de personen? Ja, maar, wel... We vragen de keuken aan, maar soms zeggen ze ons dat er geen plaats is, omdat het de beurt is aan andere personen die minderjarig zijn.

Zou u graag meer willen koken?

Ja, dat zou ik graag willen.

Ana, El Salvador, mère isolée, centre C

Je pense qu'il manque un peu d'infrastructures mais aussi des horaires plus flexibles. Par exemple, les cuisines sont fermées. Elles ouvrent seulement aux horaires des repas. C'est à 8h00 du matin, 8h30. 7h15 lorsqu'il y a école. Non, ce n'est pas correct. A 7h15, les cuisines ne sont pas ouvertes. A 7h15, le petit-déjeuner est ouvert. Mais, beaucoup de gens, pas seulement les latinos, nous avons l'habitude de manger plus consistant. Pas seulement un pain et un lait au chocolat. Cuisiner. Donc, si je vais à l'école à 7h00 du matin, je dois cuisiner à 5h00, 5h30, pour que mes enfants puissent manger avant d'aller à l'école. Et quand je ne vais pas à l'école, je dois cuisiner à 7h00, mais comment je peux cuisiner si les cuisines ouvrent à 09h00 ou si la cuisine du bloc 5 ouvre à 10h00. Je ne peux pas cuisiner pour mes enfants.

Laura, Mexique, mère isolée, centre D

Les résidents qui ont accès au restaurant ne reçoivent pas de budget du centre d'accueil pour se faire à manger. Or, sans budget pour l'alimentation, il est généralement trop onéreux d'acheter soi-même de la nourriture.

First of all we do not have something to support us financially here, so we use that money most of the time to buy candy or stuff for our kids and if there's something left, then we buy something to cook for ourselves.

Tahmina, Afghanistan, mère isolée, centre D

Mais, ce n'était pas facile. Après, le centre a commencé à nous donner 7,50 euros, moi avec mon fils, c'était 15 euros par semaine. Quand je prenais les 15 euros, c'est ça qui nous aidait, là on peut manger la nourriture du centre et avec 15 euros, je pouvais aller chercher quelque chose, un peu pour manger moi et mon fils. C'était comme ça.

Teresa, Angola, mère isolée, centre D

Il arrive fréquemment que des résidents prennent de la nourriture du restaurant et la combinent ensuite avec quelque chose qu'ils ont eux-mêmes préparé. En combinant de manière créative, ils essaient de préparer un plat qui répond davantage à leurs attentes et à leur goût :

Donc, ce n'est pas beaucoup d'argent pour faire la cuisine. Est-ce que ça marche ? Ça va ?

Heuu, ça ne marche pas mais on fait avec. Donc, il n'y a pas de miracle. C'est établi hein. Donc on a respecté. On prend du poulet au restaurant et on achète ses pâtes, on achète ses légumes. Parfois à l'extérieur. On essaie de mélanger. C'est comme ça. S'il faut tout acheter à l'extérieur ça ne suffit pas. Parce que les choses sont aussi chères ici.

Philip, Angola, famille, centre A

Certains résidents parviennent à ne pas aller au restaurant et à subvenir entièrement à leurs besoins alimentaires. Ils utilisent souvent pour cela l'argent qu'ils gagnent grâce aux services communautaires ou à d'autres formes d'emploi.

Non, jamais. Je n'y mange plus depuis plus de 3 mois. Je cuisine moi-même. Je n'aime pas la nourriture, même ma fille ne veut pas manger la nourriture qui est proposée. C'est chaque fois la même nourriture. J'achète les ingrédients moi-même et je cuisine.

Adnan, Palestine, père isolé, centre C

Il y a aussi des résidents qui reçoivent du centre d'accueil un budget pour l'alimentation et qui n'ont donc pas le droit de manger au restaurant collectif. Les centres A et B ont spécifiquement mis à leur disposition des cuisines collectives ; dans le centre D, il y a des studios où tout au plus quelques résidents partagent une cuisine.

Maintenant, nous sommes vraiment à l'aise. Ici, on prépare nous-mêmes. Par semaine, on nous donne, pour moi et mon fils, 60 euros en plus des 15 euros qu'on nous donnait déjà. Dans mon compte, je trouve toujours 84 euros, si je ne trompe pas, 84 euros par semaine.

Teresa, Angola, mère isolée, centre D

Les résidents qui disposent de leur propre budget pour cuisiner en sont très satisfaits et indiquent que cela est bénéfique pour leur santé. Les enfants d'Anastacia, d'Ukraine, refusaient par exemple la nourriture du restaurant parce qu'ils ne l'aimaient pas et que le menu était répété chaque semaine. Depuis qu'elle a obtenu l'autorisation de pouvoir cuisiner elle-même, Anastacia peut à nouveau préparer des plats de son pays d'origine et les enfants mangent à nouveau des repas complets.

And before you ate at the restaurant. Why did you ask to be moved to this room?

Because my children don't eat food from the restaurant. My daughter she doesn't like to eat soup, they have different food. And my son, he said 'I can't eat chicken anymore, I want to change my badge for a vegetarian'. Because it was always the same, the same, the same.

Anastacia, Ukraine, isolée, centre A

De nombreux résidents ont une nette préférence pour le passage du régime des repas collectifs à celui de la préparation personnelle. Outre les préférences culinaires, cela donnerait également aux résidents une activité pour s'occuper.

Au lieu de manger de la nourriture congelée réchauffée juste avant les repas, ce serait bien d'avoir des cuisines et un petit budget de 30 € comme d'autres centres, pour s'acheter de la nourriture plus convenable. Et en même temps, cuisiner trois fois par jour, cela occupe son temps à faire quelque chose qu'on aime, au lieu de rester les bras croisés toute la journée.

Hani, Syrie, famille, centre C

Pratique de la foi

Nous avons déjà mentionné plus haut dans ce rapport que la foi peut donner un sens à la vie quotidienne des demandeurs de protection dans le centre d'accueil. Nous approfondissons ici la manière dont la foi est pratiquée en tant qu'activité sociale. Certains des demandeurs de protection vivent leur foi principalement de manière individuelle, par exemple, par la prière.

I have my little Bible and read it every day. This helps me to be strong spiritually.

Arsema, Érythrée, mère isolée, centre C

I am a Protestant. There isn't any protestant Church around here so I don't go. (...) Me, on a daily basis, I am happy because I get reassured with the spirit I get from the Holy Book because of the scriptures I read in the Book. With the Holy Scriptures I get blessed and happy every day.

Daniel, Érythrée, isolé, centre D

Il y a un petit espace de prière dans le centre. Mais moi, j'ai mon tapis et je prie seul juste dans la chambre [...] Je garde toujours l'espoir. Je ne me suis jamais découragé dans la vie. C'est mon destin, je suis obligé de l'accepter, mais je crois en Dieu, et cela me donne du courage. Il y a des gens qui se plaignent mais tu dois aussi penser aux gens qui souffrent encore plus que toi. Il faut toujours garder espoir.

Salou, Niger, isolé, centre D

Comme l'indique Salou dans la citation ci-dessus, il y a, dans le centre D, une salle où il est éventuellement possible de se réunir avec d'autres pratiquants de la même religion. Ce n'est pas le cas dans les trois autres centres d'accueil, ce qui signifie que les croyants doivent se rendre dans les mosquées, les églises, les temples, etc. s'ils veulent pratiquer leur foi collectivement. Ejaz et Mokhtiar pensent qu'il est très important de disposer dans le centre d'accueil d'une pièce qui puisse servir de salle de prière.

Most of the time I pray in my room because I have the praying carpet. But for Friday prayers we go to another room that acts as mosque in the building. It is always in the centre [...] I think that it is one of the most important elements that we have in the centre because it is something that gives us peace of mind and peace of hart. Besides that, in our religion, God says if you would ask for anything, I would give it to you. So I think that this is something very important to me.

Ejaz, Afghanistan, isolé, centre D

It's not a proper mosque but it's just a little room where we can pray. It it good that we can pray there 5 times. If somebody wants to go pray to they can go there. Nobody is forced to go there. Exactly, like we are couple of people who want to pray so we go there.

Mokhtiar, Afghanistan, isolé, centre D

Prier dans le centre d'accueil ne signifie pas forcément que le centre perd sa neutralité. Najla affirme que la foi est quelque chose de personnel et ressort de la sphère privée.

Pour la vie personnelle la religion est bien sûr importante. Par exemple durant le Ramadan, on le pratique. Mais ça reste personnel, cela n'a pas d'impact sur le fonctionnement du centre. Je ne vais jamais aller prier dans le bureau de l'assistante sociale par exemple !

Najla, Syrie, famille, centre C

De nombreux résidents croyants se rendent dans des lieux de culte à l'extérieur du centre d'accueil.

Moi je suis Protestante. Et je vais à l'église à Bruxelles, j'essaie d'y aller les dimanches. Ça aide, ça me fait du bien.

Christelle, RD Congo, mère isolée, centre C

Oui... Je prie, je jeûne, oui bien sûr. Chaque vendredi, je prends la bicyclette et je vais prier à la mosquée, à Ottignies. Ça prend 23 minutes pour aller là-bas.

Adnan, Palestine, père isolé, centre C

Ya, there is a church in Brussels, although I don't go every Sunday, but sometimes on Sundays I go to that church [...] It is an Eritrean orthodox church.

Semret, Érythrée, mère isolée, centre C

Les croyants doivent cependant surmonter d'importants obstacles pour se rendre dans ces lieux. La mobilité joue un rôle central à cet égard. Les résidents qui vivent dans le centre éloigné ont des difficultés à accéder aux lieux de culte tant qu'ils ne disposent pas d'un abonnement de bus.

Do you go to the mosque sometimes?

Yes, we go to moskee, but the big problem we have is that you cannot get a ticket without an appointment if there is no interview or so. So if you cannot work, you cannot go.

Amburo, Somalie, isolé, centre B

Il n'est pas non plus garanti qu'il y ait un lieu de culte proche du centre d'accueil. Philip, d'Angola, est témoin de Jéhovah. Il a par hasard rencontré dans la rue d'autres témoins qui l'emmènent chaque semaine avec sa famille du centre d'accueil à l'église. Teresa également a rencontré une famille africaine qui l'emmène à l'église tous les week-ends.

On a trouvé les frères dans la rue. Ils étaient en train de prêcher.

Ah ! Et comment vous voyez que ce sont des frères ?

Ah, mais on sait les identifier.

Comment ?

Ah, les témoins de Jéhovah ils sont facilement identifiables.

Oui ? Ah ok.

On ne les identifie pas. Ce sont les uniques qui prêchent dans les rues, hein.

Philip, Angola, famille, centre A

Et il y a les weekends que je ne vais pas, car je pars à l'église. Je pars à l'église les dimanches.

Et vous y allez comment ?

Il y a une famille d'Africains, qui sont tout prêt d'ici qui vient nous prendre avec leur voiture et on part ensemble. Ils ne vivent pas dans le centre, ils sont en dehors du centre. Eux, ils sont six et moi avec mon fils.

Teresa, Angola, mère isolée, centre D

Il y a aussi des résidents qui, pour des raisons de mobilité, vivent leur foi de manière virtuelle. Michel, de la RD Congo, voudrait prier avec sa famille, mais il n'a pas d'argent pour payer le train et il n'est pas autorisé à quitter le pays en raison de sa procédure d'asile. C'est pourquoi il prie en ligne :

In the night we're praying, because I've got my sisters and brothers in Germany and in France. So every night we're meeting together, so we're praying online.

Ok. Is it open all night, the reception?

Yeah the reception is always waking, 24hours a day. And then the thing is that after 12, they switch off the wifi.

Ok. And can you still do the praying with your family in Germany after 12?

No. We do it before 12. So we do it until 11, half past 11 (pm). Sometimes we're starting early, when at 9 o'clock, we'll finish at 10. Sometimes we'll start at 10, because we have like the family matters, you know. We still have some things to talk about and then after that we can start late. We start maybe 11 and half past 11, we finish. If we start early, 9 o'clock, 10 we finish. If we start at 10, at 11 we finish. Not 12.

Do you sometimes go to church here in Belgium?

Yeah, like this Sunday, one of the brothers, we were praying together. Because me, I go to Liège. So, the train there is very expensive. Like, now I don't have money. I have to go there because one of our brothers lost his father. So it's like, Sunday we have to be there and then we will be meeting and talk about that, you know. So now to go there is not easy, because the train costs a lot. (...) I'm thinking now of Sunday, I cannot go there. Because I don't have a train ticket. I'm planning there. I'm going also, like especially, if I go somewhere, I find a church that I prefer to go for praying. Because me, I come from the Catholic Church. Me and my family, my auntie is a nun.

Michel, RD Congo, isolé, centre B

L'expérience collective n'a pas seulement une signification religieuse. Les croyants indiquent également que les lieux de culte leur permettent d'apprendre à connaître d'autres personnes. Ce sont donc aussi des lieux de rencontre.

Oui je vais régulièrement à la messe où je rencontre des gens, même s'il y en a peu.

Alain, Burundi, isolé, centre D

En dehors du centre, est-ce que vous avez eu l'occasion de rencontrer d'autres personnes ?

L'unique famille que je fréquente est la famille d'Africains avec qui on va à l'église, sinon le reste non.

Vous les avez rencontrés comment ?

A travers d'une autre famille qui était ici dans le centre et qui partait avec eux à l'église. Comme je suis chrétienne, je cherchais un endroit où je pouvais aller prier. La famille là est maintenant dans une maison sociale à Walcourt. Comme je parlais beaucoup avec la famille là, elle m'a dit qu'il y avait une famille d'Africains qui partait à l'église à Namur et qu'elle allait ensemble avec eux. Elle m'a dit si tu peux aussi aller avec... Moi, j'ai dit je veux bien, j'aime... Je peux aller avec vous. C'est pourquoi je suis partie pour voir le couple là. Nous sommes entrés en contact. Dès le premier jour où nous sommes rentrés en contact, c'était vraiment super. Nous sommes comme une famille vraiment.

Teresa, Angola, mère isolée, centre D

A Bruxelles

Lorsque nous avons abordé les caractéristiques personnelles, il a déjà été mentionné que certains des résidents qui ont participé à l'étude appartenaient à une minorité sexuelle ou de genre dans le centre d'accueil. Tout le monde n'en parle pas ouvertement et certains préfèrent ne pas dévoiler cette information. De plus, il est difficile de rassembler ce groupe diversifié sous un seul dénominateur. Il existe toutefois des organisations, comme la Rainbow House à Bruxelles, qui organisent des réunions destinées à ce groupe cible. Dans les quatre centres, les travailleurs sociaux fournissent des billets de train pour y participer. Alors que des obstacles liés à la mobilité sont rencontrés pour la pratique de la religion, les centres d'accueil facilitent cette forme d'expérience identitaire sociale. Tous les demandeurs de protection LGBTIQ à qui nous avons parlé ont profité de cette opportunité. Ils ont souvent combiné les billets de train gratuits pour Bruxelles avec une visite de la ville ou avec des courses dans des magasins spécialisés. Ansha, transgenre originaire du Suriname, raconte comment elle a découvert l'existence de l'organisation et la possibilité de s'y rendre :

Zijn er soms organisaties waar jullie naartoe gaan?

In deze stad niet, maar we zijn wel eens geweest naar Rainbow House in Brussel. Daar is het wel leuk, en ik hou van Brussel. Brussel is zo een mooie stad.

En hoe wisten jullie daarvan?

Tom, een medebewoner, vertelde ons dat er een Rainboworganisatie is en dat we wel kunnen gaan, en dan zijn we wel eens met hem mee geweest

En dan krijgen jullie een ticketje?

Ja, van het centrum krijgen we treinkaartjes. We moeten op tijd gaan, het is elke laatste donderdag van de maand, het is naar de assistent gaan, aanvragen, halen voor de volgende.

Ansha, Suriname, isolée, centre A

D'autres résidents ne sont pas au courant du fait que les personnes LGBTIQ reçoivent des billets de train supplémentaires pour renforcer leur appartenance.

Détente

Les gens se sentent détendus lorsqu'ils font des activités qui les apaisent. La détente n'est pas un état purement passif. Au contraire, elle constitue une dimension active du bien-être. Dans les quatre centres, les résidents ont l'impression que l'éventail des activités proposées est limité, ce qui a un impact négatif sur leur santé mentale. Selon les mots d'Imane, de Syrie :

If you would be able to change certain things about the centre, what would you decide to change?

At least they take us on some trips, outside the centre, and maybe outside the city. Some collective activities they would give us. Our psychological health would need something like this.

Imane, Syrie, isolée, centre A

Les résidents se sentent pris au piège entre deux réalités. D'une part, il y a peu d'activités dans le centre d'accueil. D'autre part, il existe des obstacles importants à la participation à des activités en dehors de la structure d'accueil. Le plus important d'entre eux est le pouvoir d'achat financier. En conséquence, les résidents passent beaucoup de temps dans leur chambre.

Do you often go outside the centre?

No. If you should go, you should need money. If you don't have money, what would you go and do? Staying here is better.

Wasif, Syrie, famille, centre B

I don't want to go out. Maybe if it's necessary, I go, if it's not necessary, I don't go. Outside everything is also expensive, it's quite expensive for me. So I'm not going out.

Dechen, Tibet, isolée, centre B

We zijn veel in de kamer. Ook omdat we niet echt veel te doen hebben. Elke keer als je iets wil doen, moet je een beetje geld hebben om naar daar te gaan, of als je naar buiten wil gaan moet je even gaan wandelen, je gaat dorst hebben, je wilt eten, het is vandaar ook dat we gewoon veel op de kamer blijven, niet veel te doen.

Ansha, Suriname, isolée, centre A

En dehors d'aller au supermarché, est-ce que vous sortez parfois du centre ?

Non, il n'y a rien autour. Donc, je ne sors pas. Le café, c'est 3,5 euros. Si je veux aller deux fois par semaine, c'est 7 euros et ... Si je veux acheter quelque chose, je dois porter (...) dix fois, mille fois, la chose avant de l'acheter.

Khaled, Palestine, couple, centre D

Est-ce que vous sortez parfois du centre d'accueil ?

Bruxelles est mieux pour moi. La seule raison pour laquelle je sortirais est si j'avais un rendez-vous chez l'avocat. Et ici, il n'y a rien à faire dans la région.

Vous avez dit que Bruxelles est le seul endroit bien pour vous. Est-ce que vous y êtes déjà retourné ?

Je n'ai pas l'argent pour aller à Bruxelles. L'aller et retour, c'est 50 euros et je n'ai pas 50 euros.

Moussab, Syrie, isolé, centre D

Un autre obstacle important est le manque de réseau social en Belgique, de sorte que les résidents ne savent pas où aller.

The city, I don't know anyone there, so why should I go?

Beydaan, Somalie, isolé, centre B

When you're new in a place, you don't know anyone, you don't do anything so you don't have a place to go and hang around. So... you can't just go out there and sit down and not talk to anyone. It's kind of weird. So you just prefer to go shopping, come back home. You don't do a lot.

Rifat, Irak, isolé, centre B

I would be happy if I had contact with at least one person, who could direct us, who could help us. My son doesn't speak French and me I don't speak French, but if we could get someone, a Belgian, who could guide and support us I would be happy, but we don't have.

Arsema, Érythrée, mère isolée, centre C

We have no acquaintances within Belgium so we don't need to go anywhere such as relatives or friends. Nobody has to say to us you can go to a certain place or not because we don't need to go. They arrange some visits for us because they believe that since we don't go somewhere else there is a possibility that we might get bored so every now and then they organise some visits for us to different centres or to different places but we do not go outside.

Tahmina, Afghanistan, mère isolée, centre D

En l'absence d'une alternative, certains résidents passent beaucoup de temps dans leur chambre. Dans la chambre, dormir est l'activité qui occupe une grande partie du temps. Les résidents dorment à tout moment pour remplir leur journée. Jalebi, d'Afghanistan, explique qu'il passe son temps libre à dormir :

Kan je zo eens voor mij beschrijven hoe jouw dag eruit ziet? Wat doe je 's morgens, 's middags, 's avonds?

's Morgens als ik wakker ben ga ik naar het restaurant om te eten, thee en koffie drinken, dan ga ik naar het centrum en zoek ik naar werk. Ik kom terug om 12u en dan eet ik hier. Na 12u slapen tot 17u.

Slapen tot 17u?

Ja, als ik ben vrij, dan slaap ik. Als ik bezig ben, dan slaap ik niet. Tot 17u slapen. Na 17u als ik wakker ben dan speel ik volleybal, cricket, voetbal. Eten laatste tijd om 17u.

Jalebi, Afghanistan, isolé, centre A

Le rythme diurne des résidents est souvent perturbé parce qu'ils n'ont pas d'activités fixes. Fabian explique qu'il reste parfois au lit toute la journée pour tuer le temps :

Op mijn moeilijkste dagen spendeerde ik heel veel tijd in bed. Ik kon soms wel tot vijf uur in de namiddag in mijn bed liggen, niet omdat ik moe was, maar omdat ik gewoon geen energie had om iets te doen. Geen energie om naar buiten te gaan, geen energie om te eten, ...

Fabian, Vénézuéla, isolé, centre A

Cependant, certains résidents ont des difficultés à rester dans leur chambre. Jamil affirme qu'il trouve sa chambre oppressante et qu'il a justement besoin d'en sortir :

J'aime bien sortir vu parce que je n'aime pas rester dans la chambre, vu que je ne me sens pas à l'aise psychologiquement quand je suis dans la chambre. Qu'est-ce que je vais faire dans la chambre, je vais parler au mur ?

Jamil, Syrie, isolé, centre D

Nous abordons ensuite les autres activités que les résidents exercent pour remplir leur journée et se détendre. Elles sont reprises ci-dessous par ordre d'importance.

La connexion numérique

Les résidents indiquent qu'ils aiment rester en contact avec le reste du monde. Ils veulent rester en contact avec leur famille et leurs amis. Ils veulent aussi rester au courant de ce qui se passe dans leur pays d'origine et, par exemple, suivre les résultats de leur club de football préféré. Cependant, les possibilités offertes par les quatre centres d'accueil pour rester connectés numériquement sont actuellement limitées. Dans le centre d'accueil A, il y a une télévision dans le restaurant, mais elle ne peut pas être commandée par les résidents. Les centres B, C et D n'ont pas de télévision.

And the other thing is, we don't have TV. We cannot watch news, we cannot watch soccer, movies.

Michel, RD Congo, isolé, centre B

Pendant la Coupe des Nations, nous sommes allés voir Roland qui s'occupe des formations, Africains, on veut passer le temps ensemble, quand il y a un match, on aime voir le match, mais il n'y avait pas les décodeurs, il n'y avait rien. On voulait voir le match, mais il n'y avait rien, on est obligé d'utiliser son téléphone, de se connecter ... Il faut un décodeur. Il y a les championnats qui commencent. Tu peux quitter ta chambre, s'il y a match, tu peux passer ta journée là-bas, au bloc 9. Quand ils n'avaient pas encore changé la salle là-bas en chambre. Mais, c'est chaque jour que les gens viennent, chaque jour que les gens viennent donc... C'est tout le monde qui cherche quelque chose.

Henri, Cameroun, isolé, centre D

Les centres d'accueil disposent d'un accès à internet. Dans le centre A, il y a une salle avec des ordinateurs fixes et un espace Wi-Fi. Le centre d'accueil B ne propose que le Wi-Fi, à deux endroits différents du centre. Au centre d'accueil C, l'internet n'est disponible que dans quelques couloirs d'une partie du bâtiment. Le centre D offre un accès internet dans la zone du restaurant, qui sert également d'espace de détente en dehors des heures d'ouverture. Les résidents sont heureux de pouvoir utiliser internet, même s'ils estiment être un inconfort le fait qu'il ne soit disponible que dans les espaces publics.

Si vous pouviez changer des choses dans le centre, que changeriez-vous ?

A part la nourriture, le WIFI. Si dans chaque chambre il y avait du WIFI, ce serait mieux. Il y a du WIFI en bas au réfectoire, mais tu trouves les gens assis par terre et en plus, le WIFI est faible parce que tout le monde est connecté au même WIFI.

Ahmed, Mauritanie, famille, centre C

I can comment on the wifi, if they could make it work better, because it is not working well, so if they could improve the network I would be happy [...] It is only here, in the common place.

Semret, Érythrée, mère isolée, centre C

L'utilisation d'internet dans les espaces collectifs comporte certains obstacles. Dans les espaces Wi-Fi, par exemple, certains résidents passent des appels téléphoniques, tandis que d'autres veulent regarder une série ou télécharger tranquillement quelque chose. Ces différentes fonctions sont difficiles à concilier dans une même pièce.

It's very bad signal. Because too much people and speaking with parents, it's impossible.

Alena, Ukraine, famille, centre A

Certains résidents considèrent les espaces Wi-Fi comme un lieu de contrôle social. Par exemple, les femmes restent souvent sur le seuil de la porte parce que la majorité des personnes à l'intérieur sont des hommes. Cela ne les met pas à l'aise. Pour les parents avec enfants, il est également difficile d'utiliser l'espace collectif car ils ont peur de déranger les autres résidents. Marie-Lou, une mère isolée originaire d'Angola :

Tu vas de temps en temps à l'accueil pour le wifi ?

Parfois, je pars au wifi, mais quand je pars au wifi, le bébé commence à déranger. Il commence à pleurer, beaucoup de bruits là.

Marie-Lou, Angola, mère isolée, centre B

En raison des défaillances de l'internet public, les résidents cherchent des alternatives. Dans la ville de taille moyenne située à proximité du centre d'accueil A, il existe un certain nombre de points d'accès publics que les demandeurs de protection peuvent utiliser gratuitement. En raison de leur proximité, de nombreux résidents s'y rendent.

Waar ga je naartoe?

Naar het centrum, naar het station, in het park, soms zitten in het park. Wij gebruiken wifi daar ook.

Jalebi, Afghanistan, isolé, centre A

Toutefois, ceux qui disposent de ressources financières suffisantes peuvent acheter leur propre carte SIM avec données mobiles. De cette façon, ils peuvent également utiliser l'internet dans leur chambre.

All guys will go to the reception to use the Internet. So, it is the reception you know how many meters it is, the guys want to use the Internet there, so they set up a connection in the restaurant to distribute the burden. They closed the restaurant, it is the reception then. Guys started buying SIM cards I do not know, they would share their cellular data connection. A guy in the room has data for example, he will share it with the guys in the room. This guy for example is not one of the residents of this room, but he spends more time in this room than me, because he comes to connect to this guy's hotspot. I am telling you about our reality, I would not go to the reception to hit someone on their head with my mobile.

Salman, Palestine, isolé, centre B

Que faites-vous en général avec l'argent de poche ?

Je l'utilise surtout pour acheter de la nourriture aux magasins et aussi pour avoir internet sur mon portable, parce qu'il n'y a pas de WIFI dans les chambres. Pour parler avec ma famille sur Whatsapp, c'est important.

Salou, Niger, isolé, centre D

Le sport comme moyen de détente

Une activité que les résidents peuvent pratiquer pour se détendre est le sport. Jawar, du Pakistan, explique que c'est une façon pour lui d'évacuer son stress :

Otherwise I like sports because we have stress, if we will make sports then I think we will relax ourselves. I'm fond of jogging and walking also. Two times I go with my friends to the centrum and then we walk and come back, one time in the morning and one time in the evening.

Jawar, Pakistan, isolé, centre A

Les quatre centres d'accueil se distinguent en termes d'offre sportive. Ils disposent d'infrastructures en plein air, comme des buts de football. Ils comportent également chacun un petit espace fitness. Dans le centre d'accueil A, il y a une grande salle de sport couverte, permettant par exemple de jouer au football en salle. Les infrastructures sportives disponibles ne sont toutefois pas en bon état et ne correspondent pas toujours au type de sport que les résidents aiment pratiquer, comme le basketball ou le cricket.

I personally like to go to the gym, but unfortunately we don't have enough equipment there. So because the equipment is very less, if somebody trains there, then the other person cannot actually train. So he has to wait until the first guy finishes [...] But we would love to play cricket, but we do not have the money to buy a cricket ball, bat and wickets [...] It would be great if the centre organized this kind of activities for us. We wouldn't feel so desperate and depressed, we would feel happier [...] If I was the director, I would first of all organize leisure activities and support facilities for the residents for example to play cricket, volleyball etc. because we do not have such place to play or amuse ourselves. Second, I would renew the equipment or bring new equipment for the gym, because we do not really have equipment, it is just a gym by name.

Ejaz, Afghanistan, isolé, centre D

J'aime bien le basket, le volley ... Mais c'est dommage qu'il n'y ait pas de terrain de basket. Il y a un terrain avec des paniers mais en fait le tracé du terrain est celui du handball. C'est un terrain de handball, pas de basket. Par contre, j'ai une balle de basket dans ma chambre, on peut en recevoir dans le centre.

Alain, Burundi, isolé, centre D

Yes the centre is quite large but for me there are no such facilities, for entertainment, to spend time... that are important. We play, as you saw, we play on this road but most of the time the ball goes across the fence and whenever the ball goes across the fence we are not allowed to go and get it back. We used to play cricket and 1 cricket ball costs 6 euros so we friends gathered some money to get a ball to play with. As I said the ball went across the fences but we were not allowed to go and get it so in order to buy another ball we had to wait. It costs 6 euros but we couldn't withdraw 6 euros from the cash machine, it give you 10 or 20 euros so we had to wait one week to withdraw 10 euros from the cash machine. So far we lost 5 cricket balls and all Afghans love cricket because it is one of the national games in Afghanistan, we would like to play cricket but we cannot because we do not have a bat and ball and yes, we requested the administration here, the director, and asked for a ball and bat but they haven't provided us yet.

Saïd, Afghanistan, isolé, centre D

Il ressort des interviews que ce sont principalement les hommes qui utilisent les infrastructures sportives. Cela est dû au type d'infrastructure disponible. Les équipements de fitness sont principalement destinés à la musculation et moins à l'entraînement d'endurance, par exemple.

Yes, I like to, I like to go the gym, for women.

And here in the gym it's?

For men and not...the machine there it's not so nice. It's all of them for the, no running, no...I like to do that.

Ayah, Palestine, mère isolée, centre D

En outre, les femmes se sentent souvent intimidées par la forte présence masculine pour pratiquer des sports dans le centre d'accueil. Alegria, du Salvador, explique par exemple ce qui suit :

Zijn er andere activiteiten die je graag zou willen doen?

Ja, ik zou wel graag een beetje aan sport doen, want ik deed in mijn thuisland aan crossfit. Dat mis ik wel, die beweging hebben. Ik heb er al aan gedacht om naar de fitness-ruimte te gaan of eventueel buiten te gaan lopen, maar zoals ik eerder al vermeld heb, met die mannen die hier aanwezig zijn schrikt mij dat een beetje af. Ik heb ook al opgemerkt dat wanneer de vrouwen buiten gaan wandelen de mannen hun soms volgen.

Alegria, El Salvador, isolée, centre A

Les résidents peuvent également emprunter du matériel sportif. Dans le centre d'accueil B, ils doivent payer une caution pour cela. Dans un contexte de capacité financière limitée, certains résidents ne sont pas disposés à prendre ce risque ou n'ont pas de ressources suffisantes pour payer la caution.

We used to play. When we would go to this room, who wanted to get something would have to pay approximately 5 euros to get the ball. If the ball goes missing or gets damaged, you will be responsible, if it punctures or such. The area over there is not safe for the balls that you pay 5 euros for. So, not that many people would get the ball. Many guys did not have money to put but felt like playing volleyball. They had to pay 5 euros or so. So, they would not go playing.

Salman, Palestine, isolé, centre B

Il y a également des activités sportives organisées par le centre ou en collaboration avec des organisations extérieures. Bien que cette offre soit trop limitée pour le nombre de résidents et soit plus souvent adressée aux hommes, elle est très appréciée.

Oui, il y a des activités organisées par le centre, je fais du football, nous avons une équipe dans le centre et nous avons aussi des matchs, c'est très bien.

Ahmed, Mauritanie, famille, centre C

Est-ce que vous avez d'autres activités de loisirs au sein du centre d'accueil ?

Je vais au football le lundi et le mardi avec le centre, et le jeudi avec une asbl.

Et donc, vous avez une équipe ?

Ce sont les gens du centre.

Vous jouiez déjà au football en Syrie ?

Moi, je suis couturier. Mais, parfois, je me retrouve avec des amis pour jouer au foot.

Est-ce que vous trouvez que ces activités sont importantes ?

Oui, bien sûr, le sport est très important.

Et c'est aussi important par rapport à votre vécu dans le centre ?

Oui, bien sûr, moi, ça me change un peu d'environnement et on se retrouve entre hommes pour jouer.

Youssef, Syrie, famille, centre C

Une petite minorité de résidents fait également du sport en dehors du centre d'accueil. Par exemple, il y a des résidents qui font du fitness, de la boxe, de la natation, etc. Ces activités nécessitent généralement une contribution financière de la part du résident.

So... you do boxing. Can you tell me why you started boxing? Was it something you already did in...?

I did it in my country, like.. yeah, it's my sport.

Is it kickboxing or is it...?

In my country Thai boxing, but here it's just classic boxing.

Do you do training then? How often a week...? How do you go there?

By bicycle. Two times a week, Monday and Thursday.

And how did you find this boxing club?

Assistant told me.

Ah, cool. So, you told your assistant that you do boxing and then she asked?

Yeah, asked where I can do boxing, she told me. Because in Turnhout it's a little bit expensive, but in Jette, it's cheaper. It's not like... club, it's like garage. For few people. Just for laughs.

Alena, Ukraine, famille, centre A

Se rassembler

Une activité importante pour les résidents consiste à se rassembler et à discuter ensemble. Dans les quatre centres d'accueil, le réfectoire est ouvert en dehors des heures de repas. Les résidents peuvent y prendre un verre. Les observations démontrent que les résidents ne font un usage fréquent de cette option que dans le centre d'accueil C. La disponibilité de l'internet dans le restaurant en est probablement la raison. Dans les autres centres, la non-utilisation est liée à l'aménagement peu agréable du réfectoire, avec de longues tables dans une grande pièce. Le centre d'accueil A dispose aussi d'un espace de détente où les résidents peuvent notamment jouer à des jeux de société. Cette salle est cependant aussi l'espace Wi-Fi, de sorte que diverses fonctions entrent en conflit. Une fois de plus, il s'avère que ce sont principalement les hommes qui font usage de cette infrastructure. Dans les centres d'accueil B et D, l'ancien espace de détente a été transformé en dortoir, de sorte que les résidents n'ont plus d'espace approprié pour se réunir. Les résidents trouvent cela dommage :

En général, quand on sort, on veut jouer à la balle dehors et il n'y a pas de salle prévue pour pouvoir nous accueillir, moi et mes amis, pour qu'on se retrouve. Et quand on veut se retrouver, à ce moment-là, c'est dans les chambres. Par exemple, nous voulons jouer aux cartes mais c'est interdit de fumer et donc ce n'est pas vraiment une ambiance pour jouer. Ce serait bien qu'il y ait au moins une salle pour pouvoir au moins s'amuser et se retrouver entre nous.

Khaled, Palestine, couple, centre D

Donc, vous aimiez bien aller dans cette salle communautaire où il y avait la télé ?

Oui, il y avait la télévision. On partait se distraire. A l'époque, on partait voir les matchs, tout ça, il n'y a plus.

Et il n'y a rien d'autre à part ça ?

Il n'y a que la salle de sport. Là-bas, il y avait quand même la télévision, des tables de tennis, euh de ping-pong. Il n'y a plus rien. Je parlais souvent taper sur le ballon là-bas. Et quand je vois la salle ... la table de ping-pong, là-bas au bloc 5, ils ont mis ça là-bas au bloc 5...

Henri, Cameroun, isolé, centre D

Je pense qu'avant ici il y a avait des salles d'animation, pour faire des jeux...

Oui avant... j'y allais puis ils ont abandonné...

Ça te manque la salle d'animation ?

Bon... Oui, parce qu'on allait là-bas, on jouait, ... Oui ça me manque en fait.

Jean-Philippe, Guinée, isolé, centre B

Comme l'indique Khaled dans la citation ci-dessus, les résidents se rassemblent dans les chambres des uns et des autres en raison du manque d'espaces de rencontre. Or, comme les résidents partagent leur chambre, cela ne plaît pas toujours aux autres co-résidents de la chambre. Par beau temps, les résidents se rassemblent à l'extérieur. Ils s'assoient par exemple en groupe dans la cour ou s'installent autour de quelques bancs. Les résidents sont inventifs et créent parfois des espaces de rencontre improvisés. Pendant les mois d'été, après les heures de bureau, certains résidents ont improvisé un petit bar à chicha dans le hall d'entrée couvert du restaurant du centre d'accueil A. L'un d'entre eux avait un narguilé autour duquel ils se rassemblaient. Comme nous l'explique Ali, d'Iran, les rencontres sociales sont des moments d'entraide.

But if you want to smoke chicha, you can come by me in the centre...

OK. And what do you do during chicha, you talk with people?

Talking, sharing the experience about being refugee here. And it's good to talk about that. Some of the people are disappointed, some of them are refused, some of them are tired of waiting...

Ali, Iran, isolé, centre A

Lire pour s'évader

Deux des centres d'accueil disposent d'une bibliothèque. Les observations ont démontré que pratiquement aucun adulte n'utilisait ces espaces. Lorsque nous avons demandé à Baris, de Turquie, s'il se rendait parfois à la bibliothèque du centre d'accueil, il nous a fait comprendre que la salle n'était pas adaptée et qu'il n'y trouvait pas de livres qu'il pouvait lire :

Wat bibliotheek betreft vind ik dat niet zo goed daar. Want dat is normaal een ontspanningsruimte. Maar fitness en bibliotheek zijn naast elkaar en dat gaat gewoon niet. Daar moet men rustig, netjes kunnen zitten en iets lezen maar daar speelt er muziek af, zij doen fitness. Dat gaat gewoon niet. Ook wat bibliotheek betreft zou het goed zijn als daar Koerdische, Arabische of Turkse boeken zouden zijn. En ook brengen wij hier heel veel tijd door. Dat is ook een goeie kans om de taal te leren. Wij konden daar gewoon zitten en al vertalend of vergelijkend Nederlands leren aan de hand van boeken in onze moedertaal.

Baris, Turquie, isolé, centre A

Il n'empêche que certains résidents sont intéressés par la lecture.

Contrairement à beaucoup de résidents ici, j'ai remarqué que vous n'allez pas souvent voir votre smartphone alors que pour beaucoup d'autres, leur occupation principale, c'est rester sur le WIFI. Vous, vous lisez.

Oui, le livre est un ami fidèle. Le livre ne peut pas faire du mal contre toi.

Imad, Maroc, isolé, centre D

Lorsque je n'ai rien à faire, je reste dans ma chambre seule, je regarde mon téléphone, je lis, ça me fait du bien.

Christelle, RD Congo, mère isolée, centre C

La demande de livres à lire est toutefois grande. Certains résidents, comme Alain, ont indiqué se rendre régulièrement à la bibliothèque communale. Gaëtan, de la RD Congo, par exemple, y passe tout son temps, à la fois pour lire des livres et pour se détendre :

Je vais souvent le matin la bibliothèque du village, j'aime bien lire.

Alain, Burundi, isolé, centre D

Je suis des cours de Français et je vais aussi à la bibliothèque le mercredi soir et le jeudi matin pour lire.

Salou, Niger, isolé, centre D

Oui, je reste à la bibliothèque pendant toute la journée, parce que pendant la journée, dans le centre il n'y a rien à foutre, rien à faire... il n'y a rien à faire dans le centre. C'est toujours stressant, plein de problèmes dans la tête, ça vient... Pour éviter tout ce stress-là, c'est mieux de rester là où tu peux être quand même concentré à contempler, à méditer. Et c'est très intéressant.

Gaëtan, RD Congo, isolé, centre B

Les résidents qui parlent anglais ou français trouvent généralement ce qu'ils cherchent dans les bibliothèques publiques. Cependant, il y a aussi des résidents qui empruntent délibérément des livres en néerlandais ou en français. Ils essaient de cette manière de mieux maîtriser la langue.

Soms in de week, twee, drie dagen, wij gaan naar de bib. En dan gaan wij boeken uitlenen. Cd's, sommige Nederlandse series enzo, wij gaan uitlenen voor de kinderen, voor de taal goed kunnen oefenen met de ondertitels.

Ontlenen jullie ook boeken in het Nederlands om te lezen?

Ik heb een abonnement van de bibliotheek en ik ga ook boeken uitlenen. Gisteren heb ik een paar boeken uitgeleend. Wil jij ze zien? (persoon gaat boeken halen in de kamer van de kinderen)

Amai seg, dat zijn echte romans die jij leest. En dan stripverhalen.

Ik lees nog andere boeken ook, die ik van iemand anders gekregen heb, niet van de bib. Maar ik ben altijd bezig met de boeken lezen zo.

Hoe ben je bij de bibliotheek terechtgekomen? Heeft iemand jou verteld dat er een bibliotheek was?

De eerste keer heb ik het gevraagd aan iemand van de assistenten. Ik heb gevraagd: waar is hier een bib, ik wil boeken gaan lenen voor mijn kinderen en voor mezelf. En dan hier, een assistent in de richting van school enzo, die heeft mij geholpen en die heeft gezegd ga naar de stad, daar is een bibliotheek en als je een abonnement daar krijgt, dan kan je boeken lenen.

Aamir, Afghanistan, famille, centre B

Avant d'arriver en Belgique, je ne parlais pas français. Ici, je l'ai développé, j'allais toujours à la bibliothèque pour prendre des livres.

Ahmed, Mauritanie, famille, centre C

Pour les résidents qui cherchent de la lecture dans leur propre langue, il n'y a souvent pas d'offre.

J'aurais préféré lire des livres dans une bibliothèque. Il y a bien une bibliothèque, mais je ne lis que l'arabe. Cela serait bien que Fedasil prévoit dans les centres d'accueil des livres dans plusieurs langues.

Hani, Syrie, couple, centre C

L'écriture en tant qu'expression

Les activités créatives sont une dernière façon de se détendre. Exceptionnellement, il y a des résidents qui, par exemple, bricolent, font de la musique ou de la peinture. Ces activités nécessitent beaucoup de matériel qui n'est pas toujours disponible dans les centres d'accueil. Des ateliers spécifiques sont parfois organisés, mais les résidents ne peuvent pas vraiment y consacrer leurs journées. Toutefois, cela ne s'applique pas à une activité telle que l'écriture, qui est plus fréquente dans les centres d'accueil. Certains résidents tiennent un journal, par exemple, pour se détendre et se calmer. C'est le cas de Dechen, du Tibet :

You mentioned several times that you sometimes write in your room, is it things for your interview or also private, writing for...

I just write what I am thinking, sometimes for example, I read one person, their personality, the way a person is thinking, I just write that and at the same time I write how I think about this. Also, I write like we women, how we are handling things. Maybe other people don't do that, but I write like that. Sometimes I lay, sometimes I just write and... What do I do? Maybe because here are few people who can talk with me, that's why I talk with the books and...

Dechen, Tibet, isolée, centre B

L'écriture peut également être plus qu'une simple activité privée. Elle peut être un moyen de s'exprimer socialement. Par exemple, Salman, de Palestine, a écrit un poème en arabe en grosses lettres sur le mur de sa chambre. Lorsque nous l'avons interrogé sur sa signification, voici ce qu'il nous a répondu :

It says, "a person who was exhausted by the expatriation". How, he was at his home country and he came here. Who leaves their country, we depict them as alienated. Ok? A man who was exhausted by his alienation, how was he exhausted? He is psychologically tired of the place where he is. A man was exhausted by the expatriation which is like an alienation. "A pain of the sixth sky, a pain that will not be felt by a passer-by". You look, how the seventh sky is way far away, the pain you are in, whoever comes would not feel it. Whoever drops by, whoever drops by you, your friend, brother, mother, or father, would not feel the pain the man is in, ok? (...) Look, there are people who ventilate their feelings and anger and, everyone who gets a problem or something, you would find them drawing. There are those who would be breaking, those who would be hitting, those who would have fights, those who would do bad things, ok? There is me, one of those who would be writing, drawing and doing anything that you would find a bit expressive. You find a guy like you or him, when you came and asked me 'what is that'? I felt a bit relieved that one came and read that. I felt glad when one read that or said something about it.

Salman, Palestine, isolé, centre B

Participation

Une dimension moins évidente du bien-être concerne la mesure dans laquelle une personne est impliquée dans les décisions qui ont un impact sur sa vie. Alors que la dimension de l'autonomie concerne l'autogestion, la participation porte sur les contributions apportées dans le cadre du centre d'accueil. Il s'agit de la mesure dans laquelle une personne peut participer aux décisions publiques. La participation est un mode de fonctionnement public qui crée une appropriation et une implication.

Distance

À la fin de chaque entretien, nous avons demandé aux résidents ce qu'ils changeraient au centre d'accueil. Il a été souligné à plusieurs reprises que le personnel des centres d'accueil est très serviable, mais qu'il n'écouterait actuellement pas suffisamment l'opinion des résidents sur le centre d'accueil. Cela crée un sentiment de distance entre les résidents et le personnel. La participation ne doit pas entraîner des changements pratiques immédiats. Comme le suggère Jawar ci-dessous, il s'agit avant tout d'une forme de reconnaissance symbolique.

If you would be the director of this centre for one day, what would you change if you had the chance of changing something?

I will just ask the assistants, all the assistants, keep in contact with your, for example I am under 1 assistant, I will just ask them just keep in the contact with the bewoners here which is concerned to that assistant. I will just tell them, always contact the bewoner, what they want, what they don't want, have they any problems or have they not any problems, it is good for him because it just boost them up and they don't think so we are around here. I think they give us everything, food, shelter, the shelter is main thing, if I have no shelter then I think it is not possible to pass one day here so we are obliged to the Belgian government and our centre director that they give us shelter and food and everything, but if they contact with us and they just ask our problems, that will be more important thing for myself. The other things, everything is here.

Jawar, Pakistan, isolé, centre A

Les résidents ont le sentiment que le personnel du centre ne réalise pas ce que signifie vivre dans un centre d'accueil. Ils ne savent parfois pas non plus qui est responsable du centre d'accueil. Les moments de participation doivent viser à réduire cette distance. Selon les termes de certains résidents:

The responsible of the camp should check the requirements of the people. We don't know even who is the main responsible. The responsible should ask about the needs of the people in the centre.

Wasif, Syrie, famille, centre B

But if I was a manager, really, if I was a manager, I would meet that people, even ten minutes in a day. I would really walk in the corridors, even ten minutes in a day. I would really walk in the corridors. I would really eat that food with them. The manager never taste that shit, he never knows it's a catastrophe. I'm sure. It's not a hard job to make that quite better. You know that. It just takes five minutes more per day. But your manager never knew, never knows and never will know about that. Because he doesn't care.

Ali, Iran, isolé, centre A

Culture participative

Au moment de l'étude, il n'y avait, dans les quatre centres d'accueil, pas de moments de concertation fixes avec les résidents ou avec des représentants des résidents. Dans le centre d'accueil A, des réunions ad hoc ont été organisées en vue de certains changements importants imminents, notamment un déménagement de résidents et le changement des heures d'ouverture du restaurant pendant le Ramadan.

Réunion improvisée dans le couloir

Le personnel du centre a apposé des affiches dans le centre pour annoncer les réunions. Aucun résident ne s'étant présenté, il a été décidé de frapper directement aux portes des chambres des résidents pour leur demander s'ils souhaitaient assister à la réunion. Le lieu de la réunion a donc été modifié, passant du restaurant au couloir. Après que la réunion ait commencé avec quelques résidents, de plus en plus de résidents l'ont ensuite rejointe. La réunion s'est déroulée dans différentes langues en même temps, avec des tentatives de traduction simultanée de la part du personnel et des résidents. Tout le monde a commencé par remercier le personnel pour cette initiative. Les résidents ont indiqué que c'était la première fois qu'ils avaient pu exprimer directement leurs préoccupations.

Notes de terrain du chercheur

Le contraste entre la gratitude des résidents pour l'organisation d'un moment de participation d'une part et l'absence initiale de participants d'autre part est frappant. De nombreux facteurs peuvent expliquer cela, allant du moment auquel les réunions ont été organisées au mode de communication. Philip, d'Angola, qui a participé à l'une des réunions, explique ce contraste par l'absence d'une culture de participation. Il propose lui-même d'organiser régulièrement des réunions :

Je dirais, j'aimerais plus écouter les gens, plus, j'aurais des réunions « hebdomadaires » avec tout le monde, dans une salle, pour les écouter surtout. Parce que je pense une des choses dont les réfugiés ont le plus besoin c'est l'écoute. Ils veulent dire ce qu'ils sentent, ce qui se passe avec eux. Voilà. Ils veulent exprimer les mécontentements, les difficultés parce que ce sont des humains, ils ne sont pas en prison. Ils sont dans une situation précaire, temporaire. Voilà. Ils veulent quelqu'un lui les écoute. Moi, je pense que c'est ça. Enfin, il faut leur donner cette chance là, ne fût-ce que de les écouter. Je trouve c'est bien. C'est bien parce quand ça ne fonctionne pas, il arrive le contraire. Vous avez besoin d'eux et ils sont pas là. Ils viennent pas parce que c'est comme en famille, quand le papa n'est pas habitué à donner l'attention aux enfants, le jour que tu auras besoin de cette attention, ils ne seront pas là, hein. Donc, il faut une culture : leur montrer que je suis là pour vous. Voilà, je suis là pour vous. Et quand vous direz : « voilà, écoutez, j'ai besoin de vous parler », ils arriveront, ils viendront. Mais quand il n'y a pas cette habitude là, donc, questions qu'ils écoutent seulement écouter ici le directeur en train de passer, voilà.

Philip, Angola, famille, centre A

Le manque de moments réguliers de consultation signifie que les résidents ont peu de canaux pour exprimer leur opinion s'ils ne sont pas d'accord avec les tenants et aboutissants du centre. En cas d'insatisfaction, ils doivent donc agir plus rapidement contre le centre. Au cours de la recherche, il a été constaté dans un centre qu'une partie des résidents avait organisé une « grève ». Ils ont décidé d'arrêter de prendre part aux services communautaires parce qu'ils n'étaient pas d'accord sur le montant de l'augmentation de la compensation financière correspondante. Parce que la participation des résidents est cruciale pour le fonctionnement quotidien du centre d'accueil, la direction du centre a réagi rapidement à l'action et les grévistes ont été invités à une réunion. Lors de cette consultation, il a été expliqué que la direction du centre n'a pas le pouvoir d'intervenir dans les tarifs des services communautaires. Les grévistes ont pu obtenir de la direction que soient apportés des changements à l'organisation des services communautaires.

Il est important de noter que tous les résidents ne partageaient pas la même opinion sur les motifs de la grève et le choix du type d'action. Cela a conduit à des tensions entre les habitants. Ana raconte comment elle a été intimidée par d'autres résidents parce qu'elle a refusé de faire grève.

Ik had alleen vorige week een probleem met enkele meisjes. Omdat zij niet wouden werken, en ik was wel aan het werk. Ze wouden niet vasthangen aan het uurschema dat ze hadden opgegeven. Ze wouden het niet en dan kwamen ze naar Petite Ecole en ze gooiden mijn water weg. Ze wouden ons slaan, dat zeiden we tegen de directeur. Zelfs deze week toen ik aan het werk was, hebben ze de dweilen weggegooid. Dat heb ik nog niet gezegd tegen de directeur.

En de meisjes willen ook werken?

Zij willen niet werken, omdat ze niet akkoord zijn met het geld dat ze betaald zouden krijgen. We blijven nog over met drie families die wel blijven werken.

Ana, El Salvador, mère isolée, centre C

Les tensions montrent que la participation soulève également la question de savoir qui peut participer et a la légitimité de parler au nom des autres résidents. Finalement, la direction du centre n'a invité que les grévistes à la consultation forcée, laissant Ana et d'autres non-grévistes se sentir exclus même s'ils suivaient les règles.

Nature

Comme dernière dimension du bien-être, nous nous arrêtons sur la relation que les résidents entretiennent avec la nature. Il est clair que les résidents n'y attachent pas tous la même importance. Néanmoins, nous avons noté lors des entretiens que cette dimension peut être d'une grande importance pour certains résidents et ne doit pas être oubliée ou sous-estimée. Il est difficile de comprendre et d'avoir une image complète de l'importance de la nature, car les quatre centres d'accueil sont situés dans un environnement vert. Nous avons constaté que la localisation des centres d'accueil étudiés est rassurante pour certains des résidents, car elle leur rappelle leur pays d'origine.

What was the first impression?

First impression when I arrived in the centre? First thing that I loved so much is the kindness of the workers, assistants. They're helping us so much. And the environment of the centre, the trees, the greens. It's so beautiful here. Oh, I felt it was so beautiful because my city is as green as this. So, I feel myself that I came to my city again, that is the feeling. Good.

Xian, Chine, isolé, centre B

Cependant, pour Ejaz et Mamadou, l'environnement vert a provoqué un sentiment de malaise:

Y a-t-il des endroits où vous n'aimez pas aller ? Ou vous ne vous sentez pas en sécurité ?

Oui, parce que, derrière là, il y a la forêt comme ça... La forêt, moi non... La forêt, comme ça... Non, non. C'est là... c'est pour ça j'ai la maison de ce côté.

Et pourquoi vous évitez ces endroits-là ?

Quand je vois là-bas, je ne vois personne. Je vois seulement les arbres comme ça... Et, il y a des choses qui vont partir, mon esprit part tout de suite dans ce que j'ai vécu, dans le fait que ma femme est restée, ça revient. Par exemple, s'il y a beaucoup de gens, je ne pense pas à ça quoi, je vois les gens...

Mamadou, Guinée, isolé, centre D

What do you think about the surroundings of the centre?

The surrounding of the centre is forest area and it reminds me of the forest and jungle that I crossed on my way to Belgium. So it reminds me a bit of my past and when I think of my past, I become down emotionally.

Ejaz, Afghanistan, isolé, centre D

La relation avec la nature ne se limite pas à un sentiment de reconnaissance et au fait de se sentir chez soi. Il y a également une composante plus active, dans laquelle la nature devient l'objet de soins ou un lieu de détente.

S'occuper des plantes et des animaux

Nous avons constaté que plusieurs résidents avaient des plantes dans leur chambre. Ce n'est pas seulement une façon de décorer la pièce, mais c'est aussi quelque chose dont on peut prendre soin. L'un des résidents est allé plus loin et a décidé de planter des fleurs dans les espaces publics du centre d'accueil. La citation ci-dessous démontre la motivation complexe de Malek à s'occuper des plantes :

I like to buy and plant like that.

Can you explain to me why?

It became here like my home and neighborhood. When I walk the same way back and forth, I like to see flowers around and see them growing. I love to do sweet things, I have always loved to do such things.

Is that something you started here in the centre or something you already did in Syria?

Wherever I go, I like to disseminate happiness among people, for them and not me. Even kids I love them so much. I like what is joyful and sweet, but thinking, I am honestly getting tired. I wish to find external social activities, even if it is for free, so I help. I do not like to sit like this. You are staying here what would you do? You are put in a desert, so you will eventually plant. That year nine months ago I planted, the kids came, and they pulled all of them out, nothing was left. I had to do it all over again, now I plant anew. There are in front of the door, there next to the cars. I planted expensive flowers that would grow high and come out. Unfortunately, they never grew which frustrated me. I do not know why and they never emerged. It is weird, haha.

Did you buy them with your own pocket money?

Yes, I love that, to do things without being told to do so. Goodness, I like to do it of my own volition. When I was in Syria, I was like that. (...) So, one of Prophet Muhammad sayings is, "If you have a cutting in your hand and the final hour comes, plant it". So, it is over, but plant it. This means, learn that in life one shall make efforts, shall get up. One shall give something in this life.

Is this where you got your inspiration from, to plant the flowers here in the centre or...?

Yes, one shall definitely do something in their lives. Wherever you go, even if it is only one day that you have got left in this centre, you have to stand up and do something then leave.

Malek, Syrie, isolé, centre A

Nous pouvons déduire de la citation de Malek que s'occuper des plantes est pour lui une forme de passe-temps dans un contexte où il y a peu de choses à faire. C'est aussi un moyen pour lui de s'appropriier le centre d'accueil et de s'y sentir bien. En outre, son investissement est aussi une manière d'offrir quelque chose en retour au centre d'accueil. Il s'agit donc aussi d'une forme de témoignage de gratitude. S'occuper des plantes revêt donc un sens symbolique.

Certains résidents ont également le désir de s'occuper des animaux. Dans le centre D, quelques résidents s'occupent de chats sauvages qui vont et viennent dans les espaces extérieurs du centre d'accueil.

De temps en temps, ils leur donnent un peu de nourriture pour chats, en plus des restes qu'ils reçoivent de la cuisine du centre.

One last question: what gives you strength in life? What gives you hope?

In my life? Ohh yes, dream or hope. I hope to leave the centre and to find a good life with my children and my children they speak and understand Français très bien. And I find work here in Belgium and a small, small house with two cats, because we love cats.

There are a lot of cats here in the centre.

Yes, every day she take meat and go to...

Ayah, Palestine, mère isolée, centre D

Certains résidents ont même essayé d'emmener des chats dans leur chambre comme animaux de compagnie, par exemple pour briser la solitude. Cependant, le règlement d'ordre intérieur des centres d'accueil interdit la présence d'animaux dans les chambres. Les chats ont donc dû être transférés vers une association spécialisée. Les habitants ont été très touchés par cela.

La nature est une source de paix

La nature est aussi un lieu où les résidents se retirent pour se détendre. Ali, d'Iran, se promène par exemple plusieurs heures par jour dans un espace vert parce que cela lui change les idées.

So this is the map of the city ... So where are you go then?

Where is the park... to walk... I don't know... They are new to me, but that one is speaks of, there is a park is out of the city. It's a long way. I used to walk there everyday. I can spend two hours of my time or more, it's good.

And what do you think about the distance between...

I love walking. Not jogging, just walking. I do more than three or four hours a day, I can check with my telephone how much... I walked... what's wrong with me? In 18, I was more than four hours. On 19, I was more than four hours. What's wrong with me?

And why did you walk so often?

To just be out of here... 259 minutes walking...

Ali, Iran, isolé, centre A

Le centre d'accueil C est entouré d'un grand jardin, avec des bancs, une aire de jeux et des infrastructures sportives. Les riverains y ont également accès. Amina a improvisé un balcon pour pouvoir regarder le jardin.

J'aime bien le jardin du centre, même s'il est en partie occupé maintenant par les tentes. Et l'escalier qui descend vers le jardin, j'en ai fait en quelque sorte un petit balcon où nous passons parfois un peu de temps.

Amina, Palestine, famille, centre C

Dans l'imagination de Jamil, les centres d'accueil devraient être démolis pour faire place à la nature. Il préfère être proche de la nature.

Qu'est-ce que vous aimez dans le centre d'accueil ?

Qu'est-ce que je pourrais aimer ? La vue des arbres, le soleil, le ciel... J'aime la lune et parfois la lune vient aussi en journée ici.

Imaginez que vous êtes directeur du centre d'accueil, si vous aviez la possibilité de changer quelque chose dans le centre d'accueil, qu'est-ce que ce serait ?

J'enlèverais tout le centre. Je le remplacerais en plantant des fleurs et des arbres. Je vivrais avec les chats et les arbres.

Jamil, Syrie, isolé, centre D

En résumé

Nous avons abordé ci-dessus le bien-être des résidents de quatre centres d'accueil collectifs de manière détaillée. Le bien-être a dans ce cadre été défini au sens large, en prêtant attention à la façon dont les résidents se sentent et à la manière dont ils fonctionnent. L'image globale qui ressort de cette analyse est plutôt négative pour certains des résidents. Il semble qu'un seul aspect du bien-être soit unanimement jugé positivement, à savoir la sécurité. Les résidents considèrent les centres d'accueil comme un environnement sûr, où ils n'ont pas à craindre pour leur vie. Contrairement à la situation dans leur pays d'origine ou durant l'exil, les centres d'accueil offrent au moins la certitude qu'il n'y a en principe pas de danger. Cet apaisement de base s'accompagne toutefois de lacunes importantes dans toutes les autres dimensions du bien-être. Cette perception est générale, bien qu'il existe des degrés différents en fonction des caractéristiques individuelles des résidents.

Les catégories de personnes vulnérables reprises dans la loi sont généralement plus exposées aux problèmes de santé et d'intégrité. Une observation importante est qu'elles rencontrent aussi plus de problèmes en termes de fonctionnement. Les personnes gravement malades, par exemple, ont non seulement besoin de soins de santé plus appropriés, mais sont également confrontées à des obstacles qui compromettent leur autonomie. Les possibilités de travail ou de détente sont ainsi inégalement réparties. C'est ce qu'on appelle l'« effet Matthieu », selon lequel ce sont les personnes les plus vulnérables qui éprouvent aussi les plus grandes difficultés à améliorer leur situation. Dans la lignée des études antérieures, nous constatons également que certains facteurs tels qu'un faible niveau d'alphabétisation ou l'orientation sexuelle, qui ne sont pas repris dans la loi, sont également des facteurs qui affectent négativement le bien-être. L'impact de ces facteurs semble se ramifier, de l'accès aux soins de santé au sentiment d'appartenance, par exemple. Ainsi, une personne peu alphabétisée aura du mal à prendre un rendez-vous médical, mais rencontrera également des obstacles pour quitter le centre d'accueil de façon autonome afin d'aller faire des courses.

Malgré des différences selon les profils individuels, la principale conclusion est que le bien-être est jugé de manière plutôt négative par la majorité des résidents. Certains facteurs, allant de la maladie à l'appartenance à un groupe minoritaire, renforcent une évaluation générale négative du bien-être. Les résidents qui n'appartiennent pas aux groupes vulnérables classiques se heurtent également à des obstacles pour satisfaire leurs besoins physiques et mentaux, manquent d'intimité, n'ont pas d'activités quotidiennes utiles, se sentent isolés, ne contrôlent pas leur vie quotidienne, sont affectés dans leur identité sociale, ont du mal à se détendre et ne sont pas invités à donner leur avis.

Les personnes dont le bien-être est soumis à une telle pression se trouvent donc plutôt dans une situation vulnérable. Cette vulnérabilité semble être principalement influencée par les conditions institutionnelles de l'accueil, mais elle interagit également avec les caractéristiques individuelles, ce qui entraîne des variations individuelles. Cette conclusion doit être inscrite dans la bonne perspective et ne doit pas conduire à, ultérieurement, assimiler le comportement des résidents à celui de victimes passives. Dans la section suivante, nous décrivons comment les résidents développent différentes stratégies comportementales afin de faire face à leur situation de vulnérabilité.

Chapitre 4 – Bien-être dynamique

Le bien-être est influencé, mais non déterminé, par les caractéristiques individuelles des résidents et les conditions d'accueil institutionnelles. Les résidents développent des schémas comportementaux dans leur vie quotidienne afin de faire concorder ces facteurs. Les caractéristiques individuelles et institutionnelles rendent certains comportements plus ou moins probables, mais il appartient au résident de déterminer comment agir. En fin de compte, c'est en développant un certain comportement que le bien-être d'une personne prend forme. Nous pouvons distinguer quatre schémas de comportement différents. Il s'agit de (1) l'acceptation, (2) l'adaptation, (3) le retrait, (4) l'opposition. Ce sont des idéaux-types. En pratique, les schémas comportementaux se chevauchent. Il est parfois difficile de déterminer jusqu'où va l'acceptation et où commence l'adaptation, ou encore, où le retrait se transforme en opposition. Les individus ne sont pas non plus nécessairement cohérents dans leur comportement. Cela signifie que les résidents peuvent accepter certaines conditions, comme les repas collectifs, mais refuser d'en accepter d'autres, comme la situation sanitaire. Le comportement peut également changer au fil du temps: des conditions qui n'étaient pas initialement acceptées peuvent finalement devenir normales, et inversement. Nous expliquons ci-dessous comment les résidents développent un certain schéma comportemental. À l'aide de citations, nous démontrons qu'il existe une grande variété au sein de chaque schéma de comportement.

4.1 Acceptation

Le premier schéma de comportement est l'acceptation. C'est l'un des schémas comportementaux les plus courants, tant chez les résidents récemment arrivés que chez les résidents qui séjournent dans la structure d'accueil depuis un certain temps. Il est possible d'identifier cinq considérations différentes menant à l'acceptation.

Par nécessité

La première raison pour laquelle les résidents choisissent d'accepter les conditions d'accueil vient de la perception qu'il n'y a pas d'alternative pour eux et qu'ils doivent accepter la situation. Selon les termes d'Omid, il a dû accepter l'accueil pour demandeurs d'asile, sinon il se serait retrouvé à la rue :

It was difficult for me. But above all things, I had to accept kind of environment and behaviours of persons. Because there was no other solution. It is like obligated for us. Otherwise we will have to spent all of our time outside the centre, be living in the street. So that is way we have to accept this thing. We are struggling all these tough situations, but one day we hope we will reach at our goal. That's what we are struggling for.

Omid, Afghanistan, isolé, centre C

Marie-Lou, originaire d'Angola, s'est également résignée à sa situation. En tant que mère isolée, la vie n'est pas facile pour elle dans le centre d'accueil. Par exemple, elle trouve difficile de faire la cuisine et de s'occuper de ses enfants en même temps. Pourtant, elle affirme ne pas être malheureuse, parce qu'elle a accepté les conditions d'accueil. Elle dit accepter la réalité telle qu'elle est.

Vous aimez bien votre chambre, ici dans le centre ?

Bon, j'ai compris une chose dans la vie. Si je n'aime pas l'endroit où je suis, je n'ai pas d'autre option. Je vais souffrir. Alors, je me sens bien. J'ai une paix que le monde ne peut pas comprendre, il ne peut pas [...], les gens ne peuvent pas comprendre, mais je me sens bien, je me sens bien. Même mon mari, ses amis ont dit : « vous êtes en centre, et vous avez ici une maison. » Non, je suis très [...] j'étais [...] Je n'avais pas la paix. Je peux manquer de nourriture, mais si j'ai la paix, je veux vivre. Je peux avoir beaucoup de nourriture mais, si je n'ai pas la paix, je vais laisser cette nourriture. Je ne vais pas beaucoup manger. C'est ça, la situation que j'ai rencontré. C'était un peu compliqué. (...) Parfois, je me sens seule et isolée, mais qu'est-ce que je peux y faire. J'ai accepté la réalité. Parce que je peux dire que je suis seule, je suis triste, cela ne va rien résoudre. Il faut terminer ma procédure ici et après je pars. C'est un peu compliqué mais c'est la vie.

Marie-Lou, Angola, mère isolée, centre B

Marie-Lou accepte sa situation, car sinon, elle serait frustrée. Selon elle, il y a peu d'options pour changer la situation. Elle normalise donc la situation. Dans la citation ci-dessous, Dechen, du Tibet, a formulé le même choix de manière très pertinente en utilisant une métaphore. Pour elle, l'attente est un élément essentiel de l'acceptation. Elle a tiré cette idée de sa foi, le bouddhisme.

Sometimes we feel sad, sometimes we feel homesick or all this problems that are naturally with us. But reading all the texts helps me much. In this textbook it is saying, every sacred things they have sadness, they have problems, but you need to come on with those old problems. Once you are born in this world, problems are there. And problems are like a wave of the water, if you throw one stone in the water, the water will go around. One wave, like this. So problems will always be there, so you need to keep calm, calm down and try to solve this problem. If that problem can be solved, than it is not a problem. If it couldn't be solved, then just wait till the problem can be solved.

Dechen, Tibet, isolée, centre B

Dans l'image de Dechen, il y a acceptation si l'on a la perception que rien ne peut être changé à la situation. Son raisonnement semble être qu'il vaut mieux apprendre à vivre avec les conditions d'accueil plutôt que de chercher constamment à modifier l'impact de la situation. Concrètement, cela signifie par exemple accepter les options de mobilité limitées d'un centre d'accueil au lieu de vouloir y apporter des solutions. Selon Arghawan :

Wat vind je eigenlijk van de afstand van mijn opvangcentrum ten opzichte van het stadje, vind je dat ver of vind je dat dichtbij?

Het is de realiteit, we kunnen niet zeggen dat we de stad gaan dichterbij trekken, of omgekeerd het centrum er naartoe trekken, zo is de realiteit nu eenmaal.

Arghawan, Afghanistan, isolé, centre A

Ali formule la même pensée de façon plus dramatique :

No power, what can I do? I have just to move on. What can I do? I can kill myself? Suicide is not possible !

Ali, Iran, isolé, centre A

En contrepois au fatalisme, le rire et l'humour semblent être des tactiques importantes pour accepter la situation actuelle. La souriante Anastacia d'Ukraine explique qu'elle a l'impression de devoir rire pour ne pas se laisser abattre.

You said, that for you, sometimes it's very hard to live here? But still you're able to smile a lot.

I must smile, what do I have when I cry, what will help me? It does not save me when I cry. I'm like this, I must.

Where do you get your power from? Where does it come from, what's your secret?

I don't have a secret, I must. I must be friendly.

Anastacia, Ukraine, isolée, centre A

Par conscience de la norme

Certains résidents acceptent la situation parce qu'ils sont conscients de la norme, parce qu'ils pensent que c'est ce qui est attendu d'eux. Wasif formule cela dans un sens général et se considère, lui ainsi que sa famille, comme des citoyens exemplaires qui respectent la loi où qu'ils vivent. Moumini et Alain lui donnent raison.

We like to abide by the law, we like to follow the rule because we have a proverb in Arabic 'don't sleep between graves and you would not see nightmares'.

Wasif, Syrie, famille, centre B

Les règles ? C'est tout à fait normal, quand il y a une société, il faut des règles. Je ne trouve pas cela anormal, on s'y tient petit à petit, il suffit juste ne pas les violer, c'est normal.

Moumini, Guinée, isolé, centre D

C'est tout à fait normal. Sachez que dès qu'on est dans un centre, il faut suivre le règlement, c'est tout.

Alain, Burundi, isolé, centre D

Ce sens du devoir signifie également que les résidents respectent les règles, même s'ils ne sont pas personnellement d'accord avec elles, comme Hani.

Dans les règles mises en place, y en a-t-il certaines qui vous dérangent?

Peut-être bien... Mais cela ne veut pas dire que la règle ne soit pas juste.

Hani, Syrie, famille, centre C

Le sens du devoir de certains résidents découle d'une appréciation spécifique de l'accueil qui leur est offert. Michel a auparavant séjourné dans sa famille, mais la situation est devenue intenable et il a ensuite été hébergé dans un centre d'accueil. Bien que ses anciennes conditions de vie étaient meilleures, il est reconnaissant de l'accueil qui lui a été offert et veut accepter la situation telle qu'elle est.

We have to follow the rules of Fedasil. We don't have another option. I wish it's just for a moment, maybe some other time things change.

Michel, RD Congo, isolé, centre B

Il convient de souligner que les personnes qui acceptent les conditions d'accueil par conscience de la norme indiquent qu'elles n'ont pas vraiment le choix. Elles estiment que l'acceptation est la voie logique à suivre. C'est par exemple le cas de Fahim, de Syrie. Il ne parle que l'arabe, si bien qu'il lui est difficile de s'exprimer. Dans le centre d'accueil, il a appris qu'il devait apprendre le néerlandais. Au lieu, par exemple, de demander des interprètes, il estime qu'il est de son devoir de faire ce qui lui est demandé.

Previously you mentioned that you took Dutch classes. Why did you take Dutch classes?

It is necessary to learn the language, it is very necessary. To manage, to speak to people. This is the normal thing and I found it obligatory. It is not my choice.

Fahim, Syrie, famille, centre B

De même, les personnes agissant par sens de la norme sont d'avis qu'aucune exception ne devrait être faite pour leur situation spécifique. Mo, de Palestine, pense que le système a des règles qui s'appliquent à tout le monde. Selon lui, ce n'est pas parce qu'il a du mal à marcher et qu'il a de graves problèmes médicaux que le personnel du centre d'accueil devrait lui réserver un traitement d'exception. Il a du mal à digérer la nourriture du restaurant, ce qui l'affaiblit physiquement, mais il refuse d'en parler avec son assistant. De même, Bibek, du Népal, ne pense pas que le centre d'accueil devrait ajuster les heures d'ouverture du restaurant à ses préférences. Il estime qu'il est de sa responsabilité de respecter les règles du centre d'accueil et il ne souhaite aucun traitement exceptionnel.

Is the staff easy to approach for you?

Here each individual would get their assistant and this supervisor assistant would be in contact with us and I have been assigned my assistant. What I would think on this front ... I appreciate that there are assistants that are limited by the system, so I would not ask for things that they would not be able to do because of the confines of their system. So, for example, even for the food, I have never mentioned the food issue to my assistant because I appreciate that ... This is the system and this is how it goes ... I'm not going to complain because it exists this way, because it is the system. (...) According to my understanding, there is a system here, and this system is closed. It is closed in the sense that it is not that flexible. Since it is the case, they can do nothing about it. I understand that. The system is very limited. You may say that we are like the sheep on the field. We say a proverb in Arabic that "if you want to be happy, you have to ask for things that are achievable".

Mo, Palestine, isolé, centre A

In case if I miss the breakfast, that's not the fault of the restaurant, people who works in the restaurant. That's my own fault. So if I miss the breakfast, they are not obliged to give me more food after the regular time of breakfast, so I rather wait till 12 o'clock. And when it's 12 o'clock, I eat a lot. Usually I eat once, that one time food is enough for me.

Bibek, Népal, isolé, centre D

Par humilité

Nous observons également parmi les résidents une acceptation par humilité.

Le monde va comme ça... Parce que tu ne peux pas changer le monde, c'est le monde qui te change toi. Je connais cette vérité.

Imad, Maroc, isolé, centre D

Les demandeurs de protection considèrent qu'ils n'ont pas grand-chose à exiger parce qu'ils utilisent les structures d'accueil belges sans l'avoir demandé. Dans les citations ci-dessous, Sami et Philip indiquent tous deux que leurs attentes en matière de conditions d'accueil sont faibles. Ils se considèrent comme des « gens ordinaires » qui n'ont pas besoin de grand-chose. Cela se reflète dans leur appréciation de leur chambre. Tous deux pensent que la chambre n'est pas si mal et disent qu'elle aurait pu être pire.

How do you like your room?

It's good. It's beautiful. There is space. Not that much, but for this phase and then we would get... We are like other people, I'm not looking for the Sheraton. We are like other people.

Sami, Palestine, famille, centre A

Et comment vous appréciez cette chambre ?

Ca va parce que c'est l'une des plus grandes chambres qu'il y ait dans le centre. L'une des plus grandes chambres. Donc. Le bloc ici c'est le bloc des familles. En fait, on est dans le bloc de comme on est une famille voilà. Comme on le dit, c'est un centre de réfugiés ce n'est pas une maison personnelle voilà. On n'a pas de trop à exiger. On trouve que ça va encore.

Philip, Angola, famille, centre A

Le même raisonnement est également présent chez Ali, Sami, Henri et Imad lorsqu'il est question de la nourriture du restaurant. Dans la formulation d'Ali, il est clair que la nourriture du restaurant n'est pas à son goût, mais il ne veut pas paraître ingrat. C'est pourquoi il accepte tout ce qui lui est servi. Une fois encore, il estime lui aussi qu'aucune exception ne doit être faite pour lui. Il reconnaît la diversité du centre d'accueil et considère que ses propres intérêts et préférences sont subordonnés au fonctionnement de l'accueil de chacun. Dans cette même lignée, Sami trouve que les personnes qui se plaignent du restaurant sont ingrates et arrogantes. Henri accepte son sort et affirme qu'il n'a pas le choix. Selon Imad, le véritable réfugié est heureux d'être protégé et ne se soucie pas de ce qu'on lui sert à manger.

How do you like the food in the kitchen, in the restaurant?

The food is good... Don't complain about something free. I can do complains about hygienic things because it's humanity and it's human rights. But when you are eating the food here, it's as to fit you. If you are not enjoying, do something for yourself. It's not fair to complain about food here. Because there are African people, Indians, Asians, Mideast people... How do you want to satisfy all of them, all together? They do good. They are good.

Ali, Iran, isolé, centre A

There are some arrogant people who say 'ooh we are bored of this food' and I'm telling them 'Tomorrow when you go on your own and you leave the camp, you would appreciate all the good that they gave you'. There was this cheese I was dreaming of before, La Vache qui rit. We haven't seen that before in Lebanon. In Spain as well. There is no such treatment, I assure you. I wished to eat fish or chicken then and we would spent eating lentils all the time. I didn't have enough money. As much as I'm eating fish and chicken, I have feathers in my stomach.

Sami, Palestine, famille, centre A

On mange. Ça va, ça va. On ne force pas le destin. Quand tu as eu quelque part, tout ce que tu vois, tu t'habitues. Tu vois, souvent, les Arabes, ils viennent à la cafet, et puis ils jettent. Ils se fâchent là. Là hier, j'étais là, on ne sait pas manger ensemble, ils ont un comportement... Là, nourriture, on s'adapte, c'est tout. Il y a 650 personnes, on ne peut pas choisir. Nous sommes nombreux, non, on mange.

Henri, Cameroun, isolé, centre D

La nourriture au centre est très mauvaise. Mais moi, je ne peux pas parler de la nourriture parce que je ne suis pas venu en Belgique pour la nourriture. Le vrai réfugié, il ne pense pas à ce qu'il va manger, où dormir ou à l'argent de poche; il pense à la protection, au suivi parce qu'il a peur du retour, du pays d'où il vient. Un deuxième signe du vrai réfugié : si tu lui donnes du pain, il te dit merci. Parce que la personne elle n'est pas venue pour les choses matérielles mais pour la protection.

Imad, Maroc, isolé, centre D

Certains résidents pensent au coût de l'accueil. Ils font preuve d'humilité et de reconnaissance, de sorte qu'ils acceptent les conditions d'accueil. Rifat, par exemple, n'est pas satisfait de la compensation financière pour les services communautaires. Néanmoins, il accepte la situation car il pense au-delà de ses propres revenus et réfléchit au coût total pour Fedasil :

I used to work here in the centrum. I mean 7 euro is not enough to get it, so, yeah... but still, I mean, a lot of people complain about 7 euros, but they have to calculate everything. It is not 1 centre, it is not 1 person, it's multiple people. People in here are like, they have to pay high taxes, they have to pay a lot of money to live. I mean, I don't know a lot about Belgium, I don't a lot about geography, what they import what they export, and how do we get money from, but what I know is, people here pay a lot of taxes for the government to work, right. This is a lot of money, 7 euros is a lot of money. It's not a lot for 1 person, but if you calculate it it's a lot of money for the government, there's a lot of refugees.

Rifat, Irak, isolé, centre B

Par relativisation

Une autre raison d'accepter les conditions d'accueil trouve son origine dans la comparaison entre la situation actuelle et la situation d'avant et pendant l'exil. Les résidents réduisent leur niveau de vie et leurs attentes parce qu'ils ont fui le danger.

Moreover, as you know life between Afghanistan and Belgium, there is a huge difference. Life in Afghanistan is pretty difficult. There is a conflict but there, life in Belgium is pretty comfortable. You do not have to worry about your life.

Tahmina, Afghanistan, mère isolée, centre D

Ici dans le centre, je n'ai vraiment rien à reprocher. Dès le premier jour, j'ai été bien accueilli et maintenant, je m'y sens à l'aise. Je n'ai vraiment pas de remarques... par rapport à là d'où je viens en Grèce, dans un camp à Lesbos.

Christelle, RD Congo, mère isolée, centre C

First of all, it is not our own property where we should have a personal or private space and it is much, much, much better compared to the situation we faced on the way as well to the situation we had back home. At least we have a shelter, a space to sleep. So, I'm happy with it.

Ejaz, Afghanistan, isolé, centre D

Dans ce cadre, le bien-être se résume parfois à la sécurité et toutes les autres dimensions sont considérées comme secondaires. Avant que Laura n'arrive du Mexique en Belgique, elle s'attendait à ce que les conditions d'accueil soient très minimales. Elle espérait être en sécurité, mais ne s'attendait pas à être prise en charge au sens large.

Mais par rapport à l'aide, je me suis sentie très heureuse car, en premier, je ne pensais pas qu'ils allaient me donner un endroit pour vivre avec mes enfants. Donc, lorsqu'ils m'ont dit qu'ils allaient me donner un endroit pour dormir, je m'attendais à voir une grande salle avec beaucoup de personnes, de tous les types, sur le sol, comme dans mon pays. Parce que c'est comme ça dans mon pays. Tous allongés, des gens de différents cercles, de différentes familles. Je ne m'attendais pas à recevoir à manger, à ce qu'il y ait un accompagnement médical, à ce qu'il y ait des vêtements. Nous sommes arrivés sans vêtements. A ce qu'on me donne un kit pour nettoyer mon logement, ni des choses personnelles. Lorsqu'ils m'ont donné un logement pour mes enfants... Il était sans chaise, et les murs étaient sales, mais pour moi toute seule, bien, j'ai remercié, beaucoup, Fedasil et Dieu. J'ai pleuré d'émotion, ...

Laura, Mexique, mère isolée, centre D

Les résidents ramènent leur présence sur le territoire belge à la demande de protection internationale en raison de leur situation dangereuse, rien de plus. Selon les termes de Jean-Philippe et d'Ali :

En fait, tout ce que j'avais en tête, c'était ma sécurité en fait. Là où j'étais en insécurité, la sécurité c'est tout ce que je recherche en fait. Je ne dis cela est bon ou pas bon, non non... Ici c'est mieux que là où je vivais avant. Parce que là-bas, comme je n'ai pas de parents, si tu as un problème, t'es perdu en fait. Ici au moins, si je suis malade, je demande des médicaments, on m'en donne.

Jean-Philippe, Guinée, isolé, centre B

The most of the reasons we are here is about to be safe and alive. We are not talking about why we are not in good situations because we didn't immigrate. Like here, we came here and ask help because we are in danger. And because of that, we cannot complaint about the environment here. It's better than we had before. I know it's not nice, there are sometimes places better than here, maybe.

Ali, Iran, isolé, centre A

Pour certains résidents, les conditions d'accueil n'ont aucune importance. Ils relativisent chaque situation d'accueil tant que leur sécurité est garantie et qu'ils ne doivent pas retourner dans leur pays d'origine.

You know, since I'm here in Belgium I've got a peace of mind. So any place you are going to send me, it will be well. So I'm willing to do that. If you say 'no, we need to move you to the social house', it's good. If I stay, it's good. You see, as long as everything is good. As long as I'm protected, it's good.

Michel, RD Congo, isolé, centre B

Par espoir

Ce qui aide aussi à accepter la situation, c'est de penser à l'accueil comme une phase temporaire. Malgré l'absence de calendrier précis concernant la durée du séjour dans le centre d'accueil, les résidents acceptent la situation en soulignant qu'elle est temporaire.

When I see myself at that position, I will feel confident and the rest of my life will be better. Therefore my hope to start a normal life out of this center will be my strength for all challenges that I may have ahead of me.

Arsema, Érythrée, mère isolée, centre C

Plusieurs résidents considèrent le passage en centre d'accueil comme une phase temporaire de « l'échelle de la vie », selon les termes de Fahim. Ils rationalisent ainsi l'accueil dans une perspective à long terme.

Is the room big enough for the five of you because it is not like you are sharing a room with small children?

It is not enough for five, no no, but we have no choice, and it is a phase that we should be patient to pass. This is life. When you climb on a ladder, you climb step by step, and you don't get up at once? This is the ladder of life.

Fahim, Syrie, famille, centre B

I have a rule in life that when you get satisfied with little, the more you get later on. I will have to accept that we rise, that we go up the ladder step by step. It's over, this is my country.

Sami, Palestine, famille, centre A

Vous préféreriez que ce soit en ville plutôt qu'à la campagne ? Pourquoi exactement ?

On se sent un peu isolé. Mais, ce n'est pas vraiment nécessaire. Parce que c'est un centre d'accueil. Si un jour, tu peux avoir tes papiers, tu seras obligé de sortir du centre, tu ne peux pas rester éternellement dans le centre. J'ai déjà entendu beaucoup de gens qui ont leurs papiers, c'est le centre qui propose de chercher l'endroit là où tu peux aller. Et si j'ai mes papiers, je peux aller même à Bruxelles, à Namur, à Charleroi... Je vais me sentir à l'aise. Mais, pour le moment, nous sommes ici et on n'a pas le choix.

Teresa, Angola, mère isolée, centre D

Par habitude

Au fil du temps, la situation dans le centre d'accueil se normalise pour certains résidents. Une accoutumance aux conditions d'accueil peut se produire. Le choc initial que subissent de nombreux résidents à leur arrivée peut progressivement s'estomper au cours de la période d'accueil. Ce fut le cas d'Anna et d'Ahmed, par exemple.

La première semaine, c'était un peu difficile, mais avec le temps on s'est habitué. Et maintenant, quand je sors, j'ai envie de retourner au centre, parce que je me sens chez moi ici. Et même pour plus tard, si j'ai mes papiers, j'ai envie de rester à Florennes.

Anna, Arménie, famille, centre D

Au début, nous étions choqués, nous n'avions pas l'habitude de cette vie, mais après c'était mieux, car nous avons trouvé ici un bon accueil.

Ahmed, Mauritanie, famille, centre D

Il est important de reconnaître que l'accoutumance n'est pas un phénomène qui se produit automatiquement chez tout le monde. Il y a tout autant de résidents qui considèrent avec le temps certains aspects de l'accueil comme anormaux et pour lesquels il n'est donc pas question d'acceptation.

4.2 Retrait

Un deuxième schéma de comportement consiste à se mettre en retrait par mécontentement des conditions d'accueil. Au lieu de s'opposer aux conditions institutionnelles, elles sont plutôt laissées de côté. Le retrait est également un comportement souvent observé à la fois à l'arrivée de nouveaux résidents et lorsque les résidents séjournent déjà depuis plus longtemps dans un centre d'accueil collectif. Trois variantes ont été distinguées au cours de l'étude.

Évitement

Une première forme de retrait consiste à se protéger des aspects des conditions d'accueil considérés comme négatifs. Lorsque nous avons parlé à Malek, de Syrie, il séjournait depuis 17 mois dans le même centre d'accueil collectif. Il n'acceptait pas que d'autres Syriens n'aient souvent à rester que peu de temps, alors qu'il était là depuis près d'un an et demi. Au début, il se faisait parfois des connaissances et des amis, mais il a décidé d'arrêter parce que cela lui faisait trop de peine lorsqu'ils étaient transférés dans des structures d'accueil individuelles et qu'il se retrouvait seul.

Every two months I would get to know a Palestinian or Syrian person in the same room. Then he would leave me to the 'social', and I would stay on my own. This made me insane, so I started to talk with myself. I took eventually a room by myself so whoever comes or leaves, it will not affect, haha.

Malek, Syrie, isolé, centre A

Adnan et Imad évitent également tout contact possible avec les autres et s'enferment dans leur chambre :

Vous connaissez beaucoup de gens au sein du centre ?

Oui bien sûr... mais maintenant je ne sors plus beaucoup de la chambre. Même les responsables demandent pourquoi je ne sors plus... Parce que j'en suis arrivé à détester le centre, à penser beaucoup.

Adnan, Palestine, père isolé, centre C

Tout le temps, je reste dans ma chambre. Je la quitte pour chercher ma nourriture puis j'y retourne. Pourquoi ? Pour éviter les problèmes avec les gens, voilà.

Imad, Maroc, isolé, centre D

L'isolement social est un phénomène qui a souvent été observé chez les résidents. Alors que Malek, Adnan et Imad se retirent dans leurs chambres, d'autres résidents font exactement le contraire et ne passent pratiquement pas de temps dans le centre d'accueil. Rifat, d'Irak, s'isole par exemple de ses co-résidents en passant du temps à l'école et dans d'autres lieux en dehors du centre d'accueil.

I am isolating myself away from the place, that's the thing. I am getting more into school so I spend my time in school, recently, and I went to apply at interim offices to try and get a job, just basically to isolate myself away from the place because, you see a lot of kind people here. You see good people and bad people but you try not to communicate with them as much as possible because you don't know which one is who, which one is who, so...

Rifat, Irak, isolé, centre B

De son côté, Ansha, la personne transgenre originaire du Suriname évite les co-résidents en adoptant un rythme de vie différent. Elle a largement inversé les rythmes diurne et nocturne afin d'être moins confrontée aux autres résidents.

Zou je voor mij zo eens een standaard dag kunnen beschrijven? In zoverre dat dat kan. Wat doe je 's morgens, wat doe je 's middags, wat doe je 's avonds?

Ik ben een late slaper, dus tegen 3u30, of soms zelfs later dan dat, ga ik slapen en soms slaap ik tot 13u of 15u, denk ik, en dan is het opstaan, even in de kamer 'stayer', even naar beneden om een sigaretje te roken, naar boven gaan, in de kamer 'stayer', muziek luisteren, baden of douchen, misschien even naar de winkel, sigaretten halen of even iets om te eten, een brood misschien dat ik nog nodig heb, even daar rondlopen, of zitten in het park en dan teruglopen, en dan ben ik terug in de kamer tot ik zeg, het is misschien 24u, dan ga ik naar de chill-area tot 3u of 3u30, naar de kamer en dan slapen.

Ansha, Suriname, isolée, centre A

Les résidents se protègent également en surveillant ce qu'ils révèlent d'eux-mêmes. Ils adoptent un rôle différent dans les parties collectives du centre d'accueil de celui dans l'espace privé de la chambre. Mariam explique qu'elle a deux visages :

I'm every day like this, I always laugh with people. I cry and I cry all my tears in the room. And I go outside, 'oh no I'm now smiling'. They would open the door after I was crying and I would wipe my tears and say 'no, no it's good now' and I'm smiling.

Mariam, Érythrée, isolée, centre A

Refoulement

Une deuxième variante du retrait consiste à refouler les effets négatifs des conditions d'accueil. Les résidents décident, par exemple, de ne pas se concentrer sur certains obstacles qu'ils rencontrent dans leur vie quotidienne. Au lieu de normaliser les conditions d'accueil, comme ce serait le cas avec l'acceptation, les résidents décident simplement d'ignorer l'objet de leur frustration.

Beydaan, de Somalie, a par exemple une très mauvaise hygiène bucco-dentaire et aurait besoin d'une dentition entièrement neuve. Ses lunettes sont également très vieilles. Le service médical du centre d'accueil ne peut pas l'aider de manière adéquate. Le délai d'attente est long avant une visite chez l'ophtalmologue et il n'y a pas de budget pour les implants dentaires ou pour une dentition neuve. Beydaan affirme souffrir des yeux et des dents. Au lieu d'entrer en confrontation ou d'accepter la situation, il refoule ses problèmes.

Those are my two problems: my teeth and my glasses. If only people would help me, because it is urgent for me. This board for number, for visit, I don't see. If I would do it like this, I would not see. Because I don't see anyone helping and I am tired. And then, what I do, is I stay silent. Because there is nothing else to do.

Beydaan, Somalie, isolé, centre B

La même idée est judicieusement formulée par Ansha :

Ik ben de persoon die stil gaat zijn, ik ga hier niets zeggen, ik denk whatever, ik doe mijn ding en ik ga weg.

Ansha, Suriname, isolée, centre A

Farid préfère également éviter les confrontations et réprimer les mauvais événements. Lorsqu'il a reçu un avertissement du centre en raison de son comportement, mais qu'il n'était pas d'accord avec celui-ci, il a décidé de s'y résigner. Il l'a fait dans l'intérêt de ses enfants, car il craignait qu'ils n'en soient les victimes en cas de confrontation ouverte.

Tu sais pourquoi j'ai signé l'avertissement, c'est à cause de mes enfants. Je n'ai rien fait, mais on m'a dit de signer l'avertissement, je n'ai rien fait mais j'ai quand même signé.

Farid, Algérie, famille, centre D

Évasion

Rechercher l'évasion est une troisième manière utilisée pour ne pas avoir à se soucier des conditions d'accueil. Nous avons déjà mentionné que l'une des motivations pour fournir des services communautaires est que, pendant ce temps, il n'y a temporairement pas besoin de réfléchir. Il a également été souligné que les résidents ont recours au sommeil ou au repos pour faire passer le temps. En outre, le visionnage de séries téléchargées et la navigation sur internet sont des moyens de se changer les idées. Les résidents préféreraient avoir des activités intéressantes et sensées ou un emploi rémunéré, mais tant qu'ils ont l'impression que cela n'est pas possible, ils se replient sur eux-mêmes.

Whenever I feel I became free in my time and so involved in my history, my thought, I would choose to go on, change the thoughts, listen to music just to help me forget.

Yousef, Palestine, isolé, centre A

D'autres résidents aiment la marche comme moyen de se retirer du centre d'accueil. C'est leur façon d'échapper à la collectivité. En général, les résidents se promènent pendant la journée, mais Mariam, originaire d'Érythrée, quitte le centre d'accueil la nuit. Elle essaie d'éviter le contrôle social pendant que les autres résidents dorment :

And between then, the dinner and going to your room? You're outside or you're spending your time with other Eritreans? In the evening?

I walk around, usually I don't sleep until 3 or 4 am. I remember, I think about my family, my mother. And I will download a movie and watch it. And then I will walk outside and go.

Go where?

I go to the stop and go back.

Which stop?

The highway.

And it's really 4 am?

Yes. All Eritreans will be sleeping and there's no one to speak to. So I don't want people to see me inside the camp and think 'she's insane', so I walk out.

Mariam, Érythrée, isolée, centre A

Il y a aussi des résidents qui admettent qu'ils cherchent refuge dans les drogues et les tranquillisants. Au moment où nous avons interviewé Sadi, d'Afghanistan, il venait de recevoir sa reconnaissance. Cette nouvelle lui a ôté un poids énorme des épaules. Avant, il était très stressé et se droguait régulièrement pour se replier sur lui-même.

Dus sinds je de erkenning hebt gekregen, is er iets veranderd.

Zes maanden geleden was ik een andere Sadi. Nu is het helemaal anders. Veel stress en niet kunnen slapen, er was altijd veel druk. Nu is het minder problemen.

En wat deed je dan als je stress had? Hoe ging je daar mee om?

Soms hasj roken en soms een wandeling maken, muziek luisteren, hele nachten wakker.

Sadi, Afghanistan, isolé, centre B

4.3 Adaptation

Les schémas de comportement susmentionnés ont en commun que les résidents se résignent à leur situation d'accueil, qu'elle soit évaluée positivement ou négativement. Une minorité de résidents font preuve d'un comportement plus entrepreneurial, en modifiant leur comportement habituel afin que l'impact des conditions d'accueil change. Les résidents qui s'adaptent font preuve de compréhension par rapport à la situation d'accueil, mais essaient de se montrer innovants par rapport à celle-ci. Les résidents qui font preuve de résistance optent en revanche pour une stratégie d'opposition. Nous distinguons ci-dessous trois variantes d'adaptation.

Investir

Certains résidents tentent de transformer leur chambre en foyer en abordant les conditions d'accueil existantes avec créativité. Ils investissent du temps et des ressources pour personnaliser et s'approprier le

lieu d'accueil. Un bon exemple est l'aménagement de la chambre de Philip et de sa famille, originaires d'Angola.

Réaménagements pour son intimité

La famille de Philip a sa propre chambre dans le centre. Avec sa femme et ses deux enfants, il loge dans l'aile centrale. La majorité des chambres sont destinées aux hommes seuls et se trouvent dans le couloir des travailleurs sociaux où il y a aussi quelques chambres familiales. Dans leur couloir, il y a souvent des hommes qui attendent et qui ont un rendez-vous avec un travailleur social. Avant, quand Philip ouvrait la porte, ils pouvaient regarder l'intérieur de la chambre. Cela perturbait l'intimité de sa famille. Philip a ensuite trouvé une solution. Il a déplacé les armoires de sa chambre de façon à ce que toute personne regardant à l'intérieur ne voit que la porte de l'armoire. Il a utilisé un rideau qu'il avait acheté et l'a tendu entre les armoires pour créer un écran supplémentaire. Les réaménagements faits par Philip ont réduit l'espace fonctionnel de la petite pièce en sacrifiant quelques mètres carrés pour un couloir créé par lui-même. Mais en même temps, il a gagné en intimité.

Notes de terrain du chercheur

L'exemple de Philip illustre la manière dont les résidents peuvent modifier l'impact des conditions de l'accueil collectif de manière positive. L'aménagement de la chambre est une forme d'appropriation qui crée un sentiment de chez soi. Il ne s'agit pas toujours de changements majeurs. La femme d'Adil, originaire de Palestine, a par exemple décoré la porte de la chambre en y accrochant une couronne de Pâques, ce qui est aussi un moyen d'afficher, dans une culture chrétienne, qu'elle connaît les fêtes religieuses.

I saw there were flowers on your door?

Yeah...That... My wife made them. Because she wants to make the room more beautiful. She buys everything and makes flowers in the room, candles and something like that... to make the atmosphere more beautiful.

Adil, Palestine, famille, centre A

De telles pratiques exigent plus d'efforts de la part des résidents que d'accepter la situation telle qu'elle est, mais elles donnent aussi un sentiment de contrôle et d'épanouissement. Nous avons cité plus haut l'exemple de Malek, de Syrie, qui a acheté des plantes pour le centre avec ses propres économies. Il a décidé d'améliorer les conditions d'accueil de sa propre initiative.

Un autre exemple consiste à utiliser au maximum le temps passé dans un centre d'accueil. Comme mentionné précédemment, les résidents ont beaucoup de temps libre. Certains résidents utilisent ce temps pour travailler et se constituer une épargne. D'autres décident plutôt d'investir en eux-mêmes et de renforcer leurs propres compétences, par exemple en suivant des cours de langue ou des formations. Omid est l'un des rares demandeurs de protection que nous avons interrogés à utiliser le temps passé au centre d'accueil pour poursuivre des études universitaires.

When I arrived in Belgium and showed my documents, my diplomas, I was given the chance to choose either to make masters in Economics or to study another department. I studied in English. I said that I want to do Nursing, back to my dream. Thanks to the university that it has accredited all my study credentials.

Omid, Afghanistan, isolé, centre C

Optimiser

Une deuxième forme d'adaptation consiste à tirer le meilleur parti de ce que l'on possède. Il est important que les résidents réfléchissent à la manière dont ils peuvent exploiter au maximum les conditions d'accueil. Un bon exemple est la façon dont les résidents arrivent à combiner les aliments du restaurant avec ceux qu'ils ont achetés et préparés eux-mêmes. L'optimisation s'exprime également dans la gestion consciente de l'argent de poche. Fahim, de Syrie, accepte par exemple que le centre d'accueil n'accorde qu'un budget limité, mais s'efforce d'acheter autant d'aliments que possible qui répondent à ses attentes en faisant des achats conscients.

Do you often go outside the centre?

I do my shopping in Antwerpen

To shop in Antwerp?

I see some things that are cheaper there, so I buy. Sometimes the money is not enough, so you have to save up and organise things. So at the end of the week, we will reach 155 euros.

And how do you manage? How do you cope with that budget? Because you say you have to budget?

The thing is that some things are cheap and some things are expensive, so you would alternate between them, and you would design your life in this way. So on one day you would cook a dish that is really very cheap and the other day you would cook a dish that is rich in expensive ingredients because otherwise you cannot manage because no one can jump the ladder at once.

Fahim, Syrie, famille, centre B

Organiser

Une troisième forme d'adaptation est sociale. Elle consiste à collaborer entre résidents pour répondre aux besoins d'accueil. Un bon exemple est la collaboration entre les parents pour amener les enfants à l'école. Les parents ne veulent généralement rien de plus que d'emmener leurs enfants à l'école, mais les circonstances pratiques ne le permettent pas toujours. Pour Anastacia, mère isolée, cette forme de collaboration soulage la pression qui pèse sur ses épaules :

I can imagine it is hard being a single mother with two children?

Yeah, no but this school, my son is apart and he goes alone. My daughter, tomorrow we go from school, we eat, we go for ballet, after I go for my school. So tomorrow I have a hard day. But it's good, we change with my neighbour, her daughter goes to the same school and this week, because I work in the morning, she goes in the morning and I go in the afternoon. I take her child. Yeah, it's good. We made this deal, we used this two years.

Anastacia, Ukraine, mère isolée, centre A

Comme nous l'avons déjà longuement évoqué, il n'est pas facile de parvenir à une organisation sociale dans la structure d'accueil. Les résidents ont leurs propres préoccupations et une série d'obstacles, comme la méfiance mutuelle et l'absence d'une langue de communication, détruisent la collaboration avant même sa mise en place. Il existe toutefois un sentiment de solidarité commune entre certains résidents :

C'est tranquille, en sachant qu'on est là ensemble, nous sommes appelés à rester ensemble. Parce qu'on est dans la même structure, ce que je me dis, c'est qu'il faut rester ensemble, fort [...] On n'a pas discuté de règles entre nous, mais quand tu as besoin de quelque chose, tu viens et je te le donne. C'est tout...

Moumini, Guinée, isolé, centre D

4.4 Opposition

Le dernier schéma de comportement est l'opposition. C'est le contraire de l'acceptation, car les résidents évaluent négativement les conditions d'accueil et s'y opposent aussi activement. Tout comme le comportement d'adaptation, l'opposition est également présente dans une moindre mesure chez les résidents. Deux formes d'opposition peuvent être distinguées, à savoir l'opposition qui se concentre sur la structure d'accueil et l'opposition dirigée vers l'intérieur, vers soi-même.

Contre la structure d'accueil

Les résidents disposent de peu de forums pour s'exprimer contre les conditions de vie dans les centres d'accueil. Il a été frappant de constater que certains résidents ont utilisé les entretiens pour se plaindre de la vie quotidienne dans les centres. Selon Ali :

I'm sorry telling you. It's not insulting. I'm sorry to say that. But what is the point of your organisation? They made Fedasil ten years ago... to say OK, we can. Many polite people here... we want to do the rules, we want make here places where people can be happy there. Sometimes I think I don't tease to be a normal guy. Because I have no bathroom, no toilets, I have no bed, at least comfortable... We have something... Again, nobody... doesn't come...

Ali, Iran, isolé, centre A

Farid, un résident insatisfait d'une procédure de transfert disciplinaire, a également utilisé le contexte de l'entretien pour se plaindre de son assistant social :

J'ai eu des problèmes avec un assistant, j'ai dû écrire une lettre d'excuse, mais je refuse de le faire parce que je ne suis pas d'accord. Et pour cela je vais être de nouveau transféré à un autre centre [...] Je ne trouve personne ici pour m'écouter.

Farid, Algérie, famille, centre D

L'un des arguments utilisés par des résidents contre l'accueil dans les centres collectifs est qu'il n'y a pas de reconnaissance des résidents en tant que personnes à part entière et qu'il y a par conséquent une violation de leurs droits. L'accueil est donc anormalisé.

This law is not humane. This country is the country of human rights, but where are the human rights? We heard about people who stayed here for five years, they would die in the centre. It should be a fixed period and then they go out.

Wasif, Syrie, famille, centre B

Le rapport de responsabilité est inversé : au lieu de se concentrer sur les résidents et leur responsabilité visant à suivre les règles du centre d'accueil, c'est au personnel des centres d'accueil de s'occuper des résidents :

Because really we are not zombies or animals. We came here to get help and I would assume that they should help us.

Yousef, Palestine, isolé, centre A

En dehors du contexte des entretiens, lors des observations participatives, l'opposition était relativement rare dans les centres d'accueil. Cela ne veut pas dire qu'il n'y a pas d'opposition : il y a des discussions animées,

des confrontations et de la violence. Toutefois, par rapport aux autres schémas comportementaux, seule une minorité de résidents abordent les conditions d'accueil de cette manière.

Un rare événement d'opposition a été la dite « grève », évoquée plus tôt dans la discussion sur la dimension de l'autonomie. Pendant deux jours, certains résidents du centre C ont refusé de fournir des services communautaires, et cela par mécontentement de la faible compensation pour leurs services. La collaboration des résidents étant cruciale pour de nombreuses fonctions importantes du centre, comme l'entretien ou la cuisine, les conséquences d'une telle action peuvent rapidement devenir dramatiques. Cependant, les résidents en grève sont également touchés, ce qui rend difficile le soutien à la grève dans la durée. De plus, les grèves peuvent également provoquer des divisions parmi les résidents, entre partisans et opposants à l'action. Dans le centre en question, il y avait un groupe de résidents qui n'approuvaient pas la grève parce qu'ils avaient un schéma de comportement différent. Rosa était d'avis, par exemple, qu'elle devait accepter la situation dans le centre d'accueil, par humilité et par sens de la norme, au lieu d'y résister.

In El Salvador zijn we werkende mensen. We doen het, en het maakt niet uit wat het is, we doen het. Op dat moment bleek dat de zwarte vrouwen aan het staken waren. Ze zeiden me: je gaat toch niet werken? En ik: ja, ik ga werken. Ik ga de regels van hier volgen, niet degene die jullie me vertellen. Dus... ze intimideerden me om niet te gaan. Meer dan alles, blijven ze naar mij komen zodat ik zou toegeven. Ik gaf niet toe/Ik was er niet mee eens, om dezelfde reden, dat ik begon te denken dat ik hier iets kom vragen, een toevluchtsoord, asiel. Ik ben niet gekomen om mensen te verplichten om dit te doen voor mij. Daarom voor die gunst, blijf ik in mijn land en stel ik bloot wat er gebeurd is bij naar hier te komen. Dus tot vandaag intimideren ze me nog en alles, maar ik luister naar mezelf. Ik ben een persoon die werkt, ik werk.

Rosa, El Salvador, mère isolée, centre C

Contre soi-même

Par opposition aux conditions d'accueil, les résidents peuvent également développer des comportements autodestructeurs. Au cours de l'étude, un résident qui venait de recevoir une décision négative s'est présenté à l'un des chercheurs. Il a montré son avant-bras, qu'il s'était automutilé, et a indiqué qu'il pensait à se suicider. Cette forme de comportement la plus radicale peut être considérée comme une forme ultime d'opposition de la part des résidents. Le résident en question n'était certainement pas le seul à envisager le suicide. Avan a également pensé à se suicider dans le passé, mais il ne l'a pas fait en raison de sa responsabilité envers sa famille.

Nous sommes arrivés en Belgique en 2015 et nous sommes passés par différents centres. Nous avons même été en Allemagne où nous sommes restés 9 mois, puis nous avons dû revenir en Belgique. Et puis, nous sommes restés à la rue 6 mois, sans centre d'accueil. Juste à la rue. Puis nous avons été en France durant 9 mois, puis la Belgique nous a dit de revenir [...] Mon fils. Si je ne l'avais pas... je penserais peut-être à me suicider. Mais je ne peux pas, mon fils doit avoir sa maman quelle que soit l'issue de la procédure, positive ou négative.

Avan, Irak, famille, centre C

Bien entendu, il est important de ne pas interpréter toute forme d'automutilation comme une simple réaction aux conditions d'accueil. Il s'agit d'un phénomène complexe, qui est toutefois lié à la vie quotidienne des résidents. Il existe également des formes moins graves d'opposition contre soi-même. Certains résidents se perdent, par exemple dans l'alcool ou la drogue, et ne prennent plus soin d'eux. Mohammed, de Palestine, se perd par exemple dans la cigarette pour faire face à l'absence de sa femme, de sa fille et de son fils.

Before I all time for my daughter here, and my wife and my son, another 2 daughters and my wife, all time problem. Now I think here for me and [my daughter] and my wife. I want to see one picture for me before I come here. Look, before one month. [showing picture of himself to interviewee]. I changed, I didn't smoke. In Belgium, I smoke. (...) But all time I cry for [my daughter], I cry. I'm not young. You understand what I mean. For man, for man who cry, it's problem.

Mohammed, Palestine, père isolé, centre C

4.5 En résumé : protéger le bien-être

La façon dont un résident vit la vie quotidienne dans un centre d'accueil dépend fortement du schéma de comportement qu'il développe. Nous constatons que la plupart des résidents que nous avons interviewés ont choisi d'accepter la situation ou de se mettre en retrait. Seule une minorité de résidents adopte des stratégies plus actives, dans lesquelles ils s'adaptent ou s'opposent à la situation. En général, ce sont les résidents qui séjournent depuis plus longtemps que la moyenne dans le centre d'accueil qui agissent le plus. Il est assez rare qu'un primo-arrivant parvienne immédiatement à adapter son comportement ou commence à s'opposer aux conditions d'accueil. La dynamique la plus importante dans les schémas comportementaux se situe donc entre l'acceptation et le retrait. Par exemple, il y a des résidents pour lesquels les conditions négatives deviennent normales au fil du temps, de sorte qu'ils passent du retrait à l'acceptation. À l'inverse, il y a tout autant de résidents qui n'acceptent plus les conditions d'accueil au fil du temps et qui deviennent frustrés.

Nous partons du principe que les résidents développent les différents schémas comportementaux afin de protéger dans une certaine mesure leur propre bien-être et celui des membres de leur famille. Si un certain comportement conduit à une amélioration du bien-être, nous pouvons le qualifier de résilient. L'impossibilité de protéger le bien-être caractérise au contraire la vulnérabilité. Vu sous cet angle, chacun des schémas comportementaux peut être résilient ou vulnérable. Il serait erroné de décrire certains comportements comme intrinsèquement résilients ou vulnérables. Un résident qui se retire de la vie sociale peut se sentir moins en sécurité, mais peut compenser cela en investissant davantage dans sa détente ou en acquérant un plus grand contrôle sur sa vie quotidienne. Son bien-être va donc s'améliorer. De même, le retrait peut également conduire à l'isolement, au développement de problèmes psychologiques et à un manque d'appartenance, ce qui entraîne une diminution du niveau de bien-être. Cela signifie qu'il est toujours important d'évaluer comment un certain comportement influence le bien-être. Les résidents naviguent entre différents comportements pour contrôler leur bien-être. Leurs choix sont faits dans un contexte qu'ils ne maîtrisent pas. Agir, que ce soit via l'adaptation ou l'opposition, peut demander beaucoup d'efforts. C'est probablement l'une des raisons pour lesquelles la plupart des résidents décident d'accepter la situation ou de se mettre en retrait.

Conclusion – la fragilité au niveau de la structure d'accueil

La loi accueil belge prévoit que les demandeurs de protection internationale doivent pouvoir mener une vie digne pendant toute la durée de leur procédure. Cela suppose, entre autres, que l'accueil soit adapté aux besoins spécifiques des résidents. Pour atteindre cet objectif, il est important de bien comprendre comment les demandeurs de protection considèrent leur vie quotidienne dans la structure d'accueil. Ce rapport est la première partie d'une étude en deux parties, réalisée par le Service Étude et Politique, sur le bien-être des bénéficiaires de l'accueil. L'objectif de cette étude est de mieux comprendre la perception actuelle de l'accueil, dans le but de formuler des propositions concrètes en vue d'une amélioration future.

Ce rapport a tout d'abord esquissé le cadre conceptuel de l'étude, avec une intégration dans la littérature scientifique existante. Le concept central est le bien-être. Il renvoie à la manière dont les résidents se sentent et fonctionnent au sein de la structure d'accueil. Afin de comprendre comment le bien-être est créé, un schéma heuristique a été construit à partir de la littérature scientifique. L'hypothèse est que le bien-être est influencé par l'interaction entre les caractéristiques individuelles des résidents et les caractéristiques institutionnelles des conditions d'accueil. Il s'agit d'une relation d'influence plutôt que de détermination. Les résidents ont toujours la possibilité de faire correspondre les caractéristiques individuelles et institutionnelles à travers leur comportement. Les résidents développent des schémas comportementaux qui tentent de protéger leur bien-être.

Deuxièmement, ce rapport a examiné la méthodologie de l'étude. Le projet de l'étude comprend deux phases. La première phase se concentre sur les centres d'accueil collectifs en Flandre et en Wallonie qui ont été sélectionnés en fonction de leur taille et de l'accès aux infrastructures. La deuxième phase sera axée sur l'accueil individuel. Dans chaque phase, la plus grande diversité possible parmi les résidents en termes de caractéristiques individuelles est sciemment recherchée. Les données sont recueillies par le biais d'entretiens approfondis et d'observations ethnographiques.

Le but de ce rapport est de mieux comprendre ce que le bien-être signifie pour les résidents des centres d'accueil collectifs. Sur la base de la littérature scientifique, le bien-être a été opérationnalisé à l'aide de dix dimensions : (1) la sécurité, (2) la santé, (3) l'intégrité, (4) le sens, (5) le réconfort et la sécurité émotionnelle, (6) l'autonomie, (7) l'appartenance, (8) la détente, (9) la participation et (10) la nature. Ces dimensions ont constitué le point de départ de la collecte de données. L'intention était de déterminer ce que ces dimensions signifiaient pour les demandeurs de protection dans la structure d'accueil et si elles étaient jugées positivement ou négativement. Parallèlement, ce rapport tente de concrétiser les quatre schémas comportementaux différents tirés de la littérature, à savoir (1) l'acceptation, (2) l'adaptation, (3) le retrait et (4) l'opposition.

En bref, cette étude révèle qu'une proportion significative des résidents évalue son bien-être dans la structure d'accueil collective de manière essentiellement négative. Seule une petite minorité de résidents est généralement positive quant à la vie quotidienne dans le centre d'accueil. Bien que la structure d'accueil soit en mesure d'offrir un environnement sûr, elle ne répond pas à une interprétation globale du bien-être basée sur une compréhension large de la dignité humaine. Pratiquement tous les résidents se heurtent à des obstacles pour satisfaire leurs besoins physiques et mentaux, manquent d'intimité, n'ont pas d'activités journalières utiles, se sentent isolés, ne contrôlent pas leur vie quotidienne, sont affectés dans leur identité sociale, ont du mal à se détendre et ne sont pas invités à donner leur avis. Les différences individuelles entre les résidents peuvent renforcer le sentiment négatif et le fonctionnement limité, mais les conditions institutionnelles prévalent clairement pour expliquer le niveau de bien-être négatif. Afin de protéger leur bien-être autant que possible, la plupart des résidents acceptent leur situation ou se mettent en retrait. Seule une petite minorité adapte son comportement ou s'oppose aux conditions institutionnelles. Souvent, les efforts nécessaires pour s'opposer aux conditions d'accueil ne sont pas à la hauteur de l'amélioration attendue du niveau de bien-être.

Dans leurs divers schémas comportementaux, les résidents tentent d'équilibrer la situation dans laquelle ils sont accueillis et de la concilier avec leurs caractéristiques individuelles. Ils le font, par exemple, en acceptant la situation et en anticipant un avenir après l'accueil, ou ils décident de refouler et d'oublier la situation. Dans la multitude de comportements, on entrevoit clairement l'intervention des résidents, qui ne sont pas de simples

personnes passives. Au contraire, ils interviennent activement sur leurs caractéristiques individuelles et les conditions institutionnelles afin de protéger leur propre bien-être. Lorsque cet exercice d'équilibre est positif, on parle de « résilience ». Si l'exercice a des conséquences négatives, on parle alors de « vulnérabilité ». Dans cette étude, nous voulons réserver la notion de « fragilité » pour décrire cet exercice d'équilibre en tant que tel. Les résultats de l'étude démontrent que chaque résident est en situation de fragilité. Pour certains résidents, il est plus difficile de rester en équilibre que pour d'autres, car leurs caractéristiques individuelles compliquent une action résiliente.

Le constat que tous les résidents, malgré leurs différences, évaluent leur niveau de bien-être sous un angle plus ou moins négatif indique que les structures d'accueil collectives offrent un environnement d'accueil difficile. Dans le deuxième rapport de l'étude, où les résidents des structures d'accueil individuelles auront la parole, il sera examiné plus en détail si le bien-être y est meilleur. On peut s'attendre à ce que certaines dimensions du bien-être, en particulier la santé, l'intégrité, l'autonomie et la participation, soient évaluées plus positivement par les résidents des structures d'accueil individuelles. En ce qui concerne les autres dimensions institutionnelles, l'étude conclut que :

- La **capacité d'accueil** d'un centre d'accueil n'a pas d'influence claire sur la perception des demandeurs de protection. Les résidents considèrent que c'est plutôt la densité de résidents par rapport à l'architecture du centre d'accueil et non le nombre absolu de demandeurs de protection qui importe. Un centre d'accueil où les résidents cohabitent de manière plus concentrée peut accroître le sentiment d'implication mutuelle, mais n'a sinon que peu d'effets concrets sur le bien-être.
- La **localisation** objective du centre d'accueil n'a pas de rapport évident avec le bien-être. Plutôt que la distance, les possibilités de mobilité sont un facteur déterminant. Les centres d'accueil éloignés mais bien desservis par les transports publics sont pour certains résidents plus faciles d'accès que des centres proches, mais où les déplacements doivent par exemple être effectués à pied. La mobilité joue un rôle particulièrement important en termes de sens de la vie, d'autonomie et d'appartenance.
- Les **services** proposés par les collaborateurs des centres d'accueil se déroulent de manière respectueuse et qualitative, mais se heurtent toutefois à toutes sortes de limites. Le manque de personnel et la sursollicitation peuvent conduire à des relations superficielles avec les résidents et limitées à des aspects pratiques, au lieu de développer des liens de confiance approfondis et personnalisés. Ceci a surtout un impact sur le sens, l'appartenance et l'autonomie des résidents.

La facilité ou la difficulté avec laquelle une personne peut composer avec les conditions institutionnelles est déterminée par des facteurs individuels. L'étude montre clairement qu'il y a davantage de différences que de ressemblances entre les résidents. Le bénéficiaire de l'accueil est une catégorie artificielle à laquelle ne correspond aucun profil clair. Les résidents varient en âge, en genre, en nationalité, etc. Certains sont accueillis déjà depuis des années, tandis que d'autres viennent à peine d'arriver. Certains résidents ont un vaste réseau social tandis que d'autres ne connaissent personne en Belgique ni dans le centre. Les différences entre les résidents peuvent être décrites au niveau individuel par le terme de « super diversité », ce qui signifie que même entre les personnes qui partagent certaines caractéristiques, d'importantes différences persistent. Les résidents ne peuvent donc pas être réduits à une seule de leurs caractéristiques. Chaque personne est une combinaison complexe et unique de différentes caractéristiques, et si nous observons ces caractéristiques séparément, il en ressort certains mécanismes qui influencent le bien-être.

- Les **caractéristiques et les besoins personnels** des résidents sont ceux qui influencent le plus leur bien-être. Un facteur majeur est l'âge des résidents : la majorité d'entre eux se trouvent dans une phase active de leur existence où ils veulent construire leur vie, ce que le contexte d'un centre d'accueil collectif complique. Physiquement, de nombreux résidents sont en bonne santé, mais pour ceux qui ont besoin d'une aide médicale importante, leur bien-être est soumis à une pression supplémentaire. Des différences sont également constatées au niveau du genre et de l'orientation sexuelle, surtout en termes d'intégrité. La viabilité financière des résidents est jusqu'à présent un facteur sous-estimé. Certains résidents ont accès à des ressources individuelles (limitées), avec lesquelles ils peuvent réduire l'impact de la vie en collectivité, en achetant par exemple leur propre nourriture ou en se payant des loisirs.
- Chaque résident rencontre **des risques et des opportunités liés au contexte**. Un important facteur est la durée de séjour dans les structures d'accueil, qui varie fortement entre les résidents. La pression sur le bien-être augmente proportionnellement à la durée du séjour dans l'accueil. Les

résidents soulignent que le manque de clarté par rapport à la durée de l'accueil est peut-être plus important encore que la durée en elle-même. Certains droits, comme le droit à l'emploi, sont liés à l'état de la procédure d'asile et à la durée de séjour en Belgique. Cette conditionnalité, couplée à la précarité, est vécue négativement par les résidents. Ils s'interrogent sur les transferts entre les structures d'accueil, surtout pour certains groupes de nationalité qui pouvaient auparavant bénéficier d'un accueil individuel. Ceci est perçu comme de la discrimination et influence négativement le bien-être.

- Le **réseau social** autour d'une personne peut jouer un important rôle de médiation. La présence de membres de la famille est le facteur ayant l'impact le plus fort sur le bien-être parce que les résidents en famille trouvent un soutien mutuel en s'entraïdant entre eux, même si le fait d'être hébergé dans une structure d'accueil exerce en soi une pression sur les relations intrafamiliales, avec pour conséquence que les rôles de partenaire, de parent et d'enfant changent. Par ailleurs, le cadre d'un centre d'accueil collectif et la cohabitation forcée ne sont pas un terrain propice à des amitiés proches. Les contacts entre résidents sont de nature plutôt superficielle et, par conséquent, n'ont qu'une « plus-value instrumentale et émotionnelle » limitée. Les contacts avec les personnes en dehors du centre d'accueil peuvent aussi être très précieux, mais ils sont rarement possibles sans l'aide du personnel du centre ou d'organisations externes.

Durant l'analyse des entretiens réalisés, deux tendances claires se sont démarquées dans la diversité des résidents. Une première est liée **au type de ménage**. Les centres collectifs offrent un accueil aussi bien aux personnes isolées qu'aux familles avec enfants. On retrouve également des couples sans enfants, mais ils constituent une minorité. Or l'étude montre qu'il existe une différence systématique entre le bien-être des personnes isolées et le bien-être des parents avec enfants. Bien que des différences existent entre les personnes isolées ou entre les familles, le type de ménage entraîne des similarités structurelles.

- Dans les **familles**, prendre soin des autres occupe une place centrale dans la vie quotidienne. Les enfants donnent un sens et une orientation à la vie, mais ils exigent en même temps beaucoup d'attention. La vie des familles est structurée par le rythme scolaire et le rythme de l'éducation. Dans un contexte collectif, les parents ont le sentiment de ne pas totalement pouvoir exercer leur rôle de parent, par exemple parce qu'ils manquent d'indépendance. L'infrastructure de certaines structures collectives, comme les sanitaires, n'est pas suffisamment aménagée pour les enfants, ce qui préoccupe les parents.
- Dans le cas **des personnes isolées**, la vie quotidienne est beaucoup moins structurée et organisée, ce qui entraîne un manque de sens plus important. Les personnes isolées n'ont pas de rôle clair parce qu'elles font incomplètement partie de la société et qu'elles n'ont pas d'obligations familiales en Belgique. La menace de la solitude et de l'isolement pèse beaucoup plus sur elles car leur sentiment de réconfort et de sécurité émotionnelle se fragilise en l'absence de leur famille ou d'amis proches.

Un deuxième modèle qui ressort de l'analyse est **l'importance de la langue**. Une grande majorité des résidents est confrontée à un fossé linguistique structurel. Cela signifie qu'ils ne disposent pas d'une langue commune pour communiquer avec le personnel du centre d'accueil. Dans des cas exceptionnels, les résidents ne peuvent même pas communiquer avec un co-résident. La langue est un seuil structurel qui croise transversalement toutes les dimensions du bien-être. Suite au fossé linguistique, il est par exemple difficile pour les résidents d'appeler à l'aide en cas d'incident, il entrave la transmission d'informations médicales, ou encore, il a pour effet que des personnes soient exclues de certaines possibilités de loisirs ou peuvent difficilement exprimer leur opinion sur l'accueil.

La dernière question vise à savoir comment Fedasil peut aborder et réduire la fragilité. Au cours des entretiens, nous avons demandé aux résidents comment ils changeraient l'accueil s'ils en étaient responsables. Dans la citation suivante de Nadir, originaire d'Afghanistan, il répond que l'accueil dans le centre doit permettre une discrimination positive afin de mieux répondre aux besoins des personnes particulièrement vulnérables :

Als laatste afsluitende vraag, het staat misschien wat ver van jullie bed, maar mochten jullie zelf directeur en directrice zijn van dit centrum, wat zouden jullie aan dit centrum zeker veranderen en wat zouden jullie aan dit centrum zeker behouden?

Wij zouden dan de werking aanpassen aan de behoeften van de mensen. Mensen die meer behoeften hebben aan iets zouden we soepeler mee omgaan dan mensen die meer zelfstandig kunnen leven. Ook meer middelen geven voor diegenen die meer middelen nodig hebben, zoals wij met de zieke kinderen. Een voorbeeld van in de wasserij, het waskot, moet ik lang aanschuiven met de zieke kinderen. In principe, diegene die voorrang heeft op haar zou wel moeten kunnen wachten want het is een alleenstaande gezonde man. Terwijl ik twee zieke kinderen heb en niet daar 1,5uur kan aanschuiven. Een ander voorbeeld is in een ziekenhuis of in de wachtkamer bij de dokter, een gezonde man kan toch wel een kwartier of een halfuur langer blijven (wachten). Wij zouden de voorrang moeten krijgen, dat is een voordeel voor iedereen want als wij langer blijven wachten in de wachtkamer van de dokter dan gaan onze zonen ook constant de andere mensen lastigvallen, door te praten, door te krijzen, door te gillen, constant eigenlijk lastig te vallen. Dus dat wij gewoon rapper binnengelaten worden zodat andere mensen ook gerust zijn en dat wij ook sneller geholpen worden. Dus dat zijn dingen die we zouden aanpassen aan het regelement, voor de zieke kinderen.

Nadir, Afghanistan, familie, centre A

Une attention particulière et une certaine flexibilité pour les personnes dont le bien-être est menacé semblent être une bonne stratégie. Cependant, les résultats de l'étude démontrent que cela devrait aller de pair avec une augmentation du niveau de bien-être de chacun. Comme le bien-être est un état dynamique qui évolue dans le temps et qu'il est également très difficile de déterminer qui est plus ou moins vulnérable, il semble nécessaire d'améliorer les conditions d'accueil pour tous. Les différentes dimensions du bien-être peuvent servir de tremplin pour apporter des changements progressifs susceptibles d'améliorer l'accueil et de réduire la fragilité. Pour parvenir à une telle amélioration globale, il semble important de relever le défi fondamental du fossé linguistique. En outre, il est également important de prendre en compte les réalités spécifiques des différents types de familles, qui nécessitent des formes d'encadrement différentes.

Bibliographie

- Adviescommissie voor vreemdelingenzaken (2013). Verloren tijd. Advies over dagbesteding in de opvang voor vreemdelingen. Den Haag.
- Aigner, Anita. (2018). Housing Entry Pathways of Refugees in Vienna, A City of Social Housing. *Housing Studies*.
- Alatartseva, Elena en Galina Barysheva (2014). Well-being: subjective and objective aspects. *Procedia – Social and Behavioral Sciences* 166, 36-42.
- Alwang, Jeffrey; Siegel, Paul and Steen Jorgensen (2001). Vulnerability: A view from different disciplines. The World Bank: Social Protection Unit.
- Arikoglu, F. (2010). Vrouwen en Collectieve Opvang bij Asiel en Migratie. Naar een Gendergevoelig Opvangbeleid. Brussel: Nederlandstalige Vrouwenraad.
- Augé, Marc. (2009). *Non-places. An introduction to super-modernity*. Verso: London.
- Bakker, Linda; Cheung, Sin Yi and Jenny Phillimore. (2016). The Asylum-Integration Paradox: Comparing Asylum Support Systems and refugee Integration in The Netherlands and the UK. *International Migration* 54(4), 118-132.
- Beeckmans, Luce and Ella Vanden Houte. (2019). Asielarchitectuur als politiek instrument. *Sampol* 2, 69-75.
- Bloch, Alice. (2004). Survey Research with Refugees. A Methodological Perspective. *Policy Studies*, 25(2), 139-151.
- Blommaert, Jan. (2001). Investigating Narrative Inequality: African Asylum Seekers' Stories in Belgium. *Discourse & Society* 12(4), 413-449.
- Blommaert, Jan; Dewilde, Anke; Stuyck, Karen; Peleman, Katleen and Henk Meert. (2003). Space, Experience and Authority. Exploring Attitudes Towards Refugee Centers in Belgium. *Journal of Language and Politics* 2(2), 311-331.
- Caestecker, Frank and Ilse Derluyn. (2017). *De Ervaringen van Hervestigde Vluchtelingen in België*. Myria: Brussel.
- Campesi, Giuseppe. (2015). Humanitarian Confinement: an Ethnography of Reception Centres for Asylum seekers at Europe's Southern Border. *International Journal of Migration and Border Studies* 1(4), 398-418.
- Carswell, K., Blackburn, P. & Barker, C. (2011). The relationship between trauma, post-migration problems and the psychological well-being of refugees and asylum seekers. *International Journal of Social Psychiatry* 57 (2), 107-119.
- Chase, Elaine. (2013). Security and Subjective Wellbeing: The Experiences of Unaccompanied Young People Seeking Asylum in the UK. *Sociology of Health and Illness* 35(6), 858-872.
- Conlon, Deidre. (2010). A Fractured Mosaic: Encounters with the Everyday amongst Refugee and Asylum Seeker Women. *Population, Space and Place* 17(6), 714-726.
- Conlon, Deirdre. (2011). Waiting: Feminist Perspectives on the Spacings/Timings of Migrant (Im)obility. *Gender, Place and Culture* 18(3), 353-360.
- Dahlvik, Julia. (2017). Asylum as Construction Work: Theorizing Administrative Practices. *Migration Studies* 5(3), 369-388.

- Darling, J. (2009). Becoming Bare Life: Asylum, Hospitality, and the Politics of Encampment. *Environment and Planning D: Society and Space* 27(4), 649-665.
- Darling, Jonathan. (2011). Domopolitics, Governmentality and the Regulation of Asylum Accommodation. *Political Geography* 30, 263-271.
- Darling, Jonathan. (2016). Privatising Asylum: Neoliberalisation, Depoliticisation and the Governance of Forced Migration. *Transactions of the Institute of British Geographers* 41(3), 230-243.
- De Haas, H. (2010). Migration and Development: A Theoretical Perspective. *International Migration Review* 44(1), 227-264.
- De Haene, Lucia; Grietens, Hans and Katrien Verschueren. (2010). Holding Harm: Narrative Methods in Mental Health Research on Refugee Trauma. *Qualitative Health Research* 20(12), 1164-1676.
- Derluyn, Ilse. (2018). A Critical Analysis of the Creation of Separated Care Structures for Unaccompanied Refugee Minors. *Children and Youth Services Review* (in print).
- De Vroome, Thomas, Van Tubergen, Frank. (2010). The Employment Experience of Refugees in the Netherlands. *International Migration Review*, 44 (2), 376-403.
- Diken, Bulent. (2004). From Refugee Camps to Gated Communities: Biopolitics and the End of the City. *Citizenship Studies* 8(1), 83-106.
- Dodge, R., Daly, A., Huyton, J., Sanders, L. (2012). The challenge of defining wellbeing. *International Journal of Wellbeing*, 2(3), 222-235.
- Dupont, Hans J.B.H.M.; Kaplan, Charles ; Verbraeck, Hans T. ; Braam Richard V. ; Van de Wijngaart Govert F. (2005). Killing Time: Drug and Alcohol Problems Among Asylum Seekers in The Netherlands. *International Journal of Drug Policy* 1, 27-36.
- Eastmond, Marita. (2007). Stories as Lived Experience: Narratives in Forced Migration Research. *Journal of Refugee Studies* 20(2), 249-264.
- Fazel, M.; Reed, R.V.; Panter-Brick, C.; Stein, A. (2012). Mental health of displaced and refugee children resettled in high-income countries: risk and protective factors. *Lancet* 379: p266-282.
- Findley, Allan. (2005) Editorial: Vulnerable Spatialities. *Population, Space and Place* 11(6), 429-439.
- Fontanari, Elena. (2015). Confined to the Threshold: The Experiences of Asylum Seekers in Germany. *City* 19(5), 714-726.
- Fox O'Mahony, Lorna and James A. Sweeney. (2010). The Exclusion of (Failed) Asylum Seekers from Housing and Home: Towards an Oppositional Discourse. *Journal of Law and Society* 37(2), 285-314.
- Ghorashi, Halleh. (2007). Giving Silence a Chance: The Importance of Life Stories for Research on Refugees. *Journal of Refugee Studies* 21(1), 117-132.
- Gill, Nick. (2010). New state-theoretic approaches to asylum and refugee geographies. *Progress in Human Geography* 34(5), 626-645.
- Gill, Nick and Anthony Good. (2019). *Asylum Determination in Europe. Ethnographic Experiences*. Palgrave Macmillan: Cham.
- Glorius, Birget en Jeroen, Doornik. (2016). Refugee Migration and Local Demarcations: New Insight into European Localities. *Journal of Refugee Studies* 29(4), 429-439.

Groeninck, Mieke, Meurs, Patrick, Geldof, Dirk, Wiewauters, Claire, Van Acker, Kaat, De Boe, Ward en Kathleen Emmerly (2019). Veerkracht in beweging: Dynamieken van vluchtelingengezinnen versterken. Garant: Antwerpen-Appeldoorn.

Guhan, Rebecca and Helen Liebling-Kalifani. (2011). The Experiences of Staff Working With Refugees and Asylum Seekers in the United Kingdom: A Grounded Theory Exploration. *Journal of Immigrant & Refugee Studies* 9(3), 205-228.

Hainmueller, J., Hangartner, D., Lawrence, D. (2016). When lives are put on hold: Lengthy asylum processes decrease employment among refugees. *Science Advances* 2(8).

Haselbacher, Miriam and Sieglinde Rosenberger. (2018). Protest Against the Reception of Asylum Seekers in Austria. In: Rosenberger, Sieglinde; Verena, Stern and Nina Merhaut. (eds). *Protest Movements in Asylum and Deportation*. Springer: Cham.

Hatzidimitriadou, E. (2010). Migration and ageing: settlement experiences and emerging care needs of older refugees in developed countries. *Hellenic Journal of Psychology*, 7 (1), 1-20.

Hauge, Lappegard Ashild; Stoa, Eli and Karine Denizou. (2017). Framing Outsidedness – Aspects of Housing Quality in Decentralized Reception Centres for Asylum Seekers in Norway. *Housing, Theory and Society* 34(1), 1-20.

Hendriks, Martijn (2015). The Happiness of International Migrants: A Review of Research Findings. *Migration Studies* 3(3):343-369

Huppert, Felicia en Timothy So (2013). Flourishing Across Europe: Application of a New Conceptual Framework for Defining Well-being. *Social Indicators Research* 110, 837-861

Huppert, Felicia (2014) The State of Wellbeing Science. Concepts, Measures, Interventions, and Policies. In: *Interventions and Policies to enhance well-being: a complete reference guide, volume IV*.

Heller, P. (2009). Challenges facing LGBT Asylum-seekers: the role of social work in correcting oppressive immigration processes. *Journal of Gay and Lesbian Social Services* 21, 294-308.

Hogan, Joseph and Eduardo Maradola. (2005). Towards and Interdisciplinary Conceptualisation of Vulnerability. *Population, Space and Place* 11(6), 455-471.

Horst, C., Grabska, K. (2015). Flight and exile: Uncertainty induced in the context of conflict-induced displacement. *Social Analysis* 59 (1), 1-18.

Hugman, Richard; Bartolomei, Linda and Eileen Pittaway. (2011). Human Agency and the Meaning of Informed Consent: Reflections on Research with Refugees. *Journal of Refugee Studies* 24(4), 655-671.

Hugman, Richard; Pittaway, Eileen; and Linda Bartolomei. (2011). When 'Do No Harm' Is Not Enough: The Ethics of Research with Refugees and Other Vulnerable Groups. *British Journal of Social Work* 41, 1271-1287.

Hunt, Lisa. (2008). Woman Asylum Seekers and Refugees: Opportunities, Constraints and the Role of Agency. *Social Policy & Society* 7(3), 281-292.

Hutchinson, M., Dorsett, P. (2012). What does the literature say about resilience in refugee people? Implications for practice. *Journal of Social Inclusion* 3(2)

Huysmans, Jef. (2000). The European Union and the Securitization of Migration. *Journal of Common Market Studies* 38 (5) 751-777.

Hynes, P. (2011). *The dispersal and social exclusion of asylum seekers: between liminality and belonging*. Bristol: Policy Press.

- Ingvarsson, Lilja; Egilson, Snaefridur Thora and Unnur Dis Skaptadóttir. (2016). "I want a normal life like everyone else": Daily Life of Asylum Seekers in Iceland. *Scandinavian Journal of Occupational Therapy*, 1-9.
- Kreichauf, René. (2018). From Forced Migration to Forced Arrival: the Campization of Refugee Accommodation in European Cities. *Comparative Migration Studies* (6)7, 1-22.
- Laban, C., Gernaat, H., Komproe, I., Schreuders, B., & Jong, J. de (2004). The impact of a long asylum procedure on quality of life, disability and physical health in Iraqi asylum seekers in the Netherlands. *The Journal of Nervous and Mental Disease*, 192 (12), p. 843-851.
- Lamkaddem, M.; Essink-Bot, M.; Dévillé, W.; Gerritsen, A. ; Stronks, K. (2015). Health changes of refugees from Afghanistan, Iran and Somalia: the role of residence status and experienced living difficulties in the resettlement process. *European Journal of Public Health*, 25 (6), 917-922.
- Larruina, Robert and Halleh Ghorashi. (2016). The Normality and Materiality of the Dominant Discourse: Voluntary Work Inside a Dutch Asylum Seeker Center. *Journal of Immigrant & Refugee Studies* 14(2), 220-237.
- Lenette, Caroline; Brough, Mark and Leonie Cox. (2013). Everyday Resilience: Narratives of Single Refugee Women with Children. *Qualitative Social Work* 12(5), 637-653.
- Lietaert, Ine, Eric Broekaert, and Ilse Derluyn. 2015. "The Lived Experiences of Migrants in Detention." *Population, Space and Place* 21 (6): 568–579.
- Lietaert, Ine; Behrendt, Malte; Uzureau, Océane; Adeyinka, Sarah; Rota, Marina; Verhaeghe, Floor and Ilse Derluyn. (2019). The Development of an Analytical Framework to Compare Reception Structures for Unaccompanied Refugee Minors in Europe. *European Journal of Social Work* (in press).
- Mackenzie, Catriona; McDowell Christopher and Eileen Pittaway. (2007). Beyond 'Do No Harm': The Challenge of Constructing Ethical Relationships in Refugee Research. *Journal of Refugee Studies* 20(2), 299-319.
- Maryns, Katrijn. (2017). The Use of English as Ad Hoc Institutional Standard in the Belgian Asylum Interview. *Applied Linguistics* (38), 5, 737-758.
- Mayblin, Lucy. (2014). Asylum, Welfare and Work: Reflections on Research in Asylum and Refugee Studies. *International Journal of Sociology and Social Policy* 34(5/6), 375-391.
- Myrberg, Gunnar. (2017). Local Challenges and National Concerns: Municipal Level Responses to National Refugee Settlement Policies in Denmark and Sweden. *International Review of Administrative Sciences* 83(2), 322-339.
- Nielsen, S.; Norredam, M.; Christiansen, K.; Obel, C.; Hilden, J.; Krasnik, A. (2008). Mental Health among Children Seeking Asylum in Denmark – The Effect of Length of Stay and Number of Relocations: A Cross-sectional Study. *BMC Public Health* (8): 293.
- Netto, Gina. (2011). Strangers in the City: Addressing Challenges to the Protection, Housing and Settlement of Refugees. *International Journal of Housing Policy* 11(3), 285-303.
- Nussbaum, Martha C. (2011). *Creating Capabilities: The Human Development Approach*. Cambridge: The Belknap Press of Harvard University Press.
- Ortega-Alcázar, Illiana and Isabel Dyck. (2012). Migrant Narratives of Health and Well-being: Challenging 'Othering' Processes Through Photo-Elicitation Interviews. *Critical Social Policy* 32(1), 106-125.
- Parker, S. (2018) 'Just eating and sleeping': asylum seekers' constructions of belonging within a restrictive policy environment. *Critical Discourse Studies*.

Phillips, Deborah. (2006). Moving Towards Integration: The Housing of Asylum Seekers and Refugees in Britain. *Housing Studies* 21(4), 539-553.

Petintseva, O. (2015). Approaching new migration through Elias' "established" and "outsiders" lens. *Human Figurations*, 4(3).

Pittaway, Eileen and Emma Pittaway. (2004). 'Refugee Woman': A Dangerous Label: Opening a Discussion of the Role of Identity and Intersectional Oppression in the Failure of the International Refugee Protection Regime for Refugee Women. *Australian Journal of Human Rights* 10(2).

Pittaway, Eileen; Bartolomei, Linda and Richard Hugman. (2010). 'Stop Stealing Our Stories': The Ethics of research With Vulnerable Groups. *Journal of Human Rights Practice* 2(2), 229-251.

Platts-Fowler, Deborah and David Robinson. (2015). A Place for Integration: Refugee Experiences in Two English Cities. *Population, Space and Place* 21, 476-491.

Quintaneiro, Tânia. (2004). The concept of figuration or configuration in Norbert Elias' sociological theory. *Teoria & Sociedade*, Belo Horizonte 12 (1) 54-69.

Rainbird, Sophia.(2012). Asylum Seeker 'Vulnerability': The Official Explanation of Service Providers and the Emotive Responses of Asylum Seekers. *Community Development Journal* 47(3), 405-422.

Richards, Naomi and Rebecca Rotter. (2013). Desperately Seeking Certainty? The Case of Asylum Applicants and People Planning an Assisted Suicide in Switzerland. *Sociological Research Online* 18(4), 26.

Robeyns, Ingrid. (2005). The Capability Approach: A Theoretical Survey. *Journal of Human Development* 6(1), 93-117.

Robinson, Kim. (2014). Voices from the Front Line: Social Work with Refugees and Asylum Seekers in Australia and the UK. *British Journal of Social Work* 44(6), 1602-1620.

Rosenberger, Sieglinde; Verena, Stern and Nina Merhaut. (2018). *Protest Movements in Asylum and Deportation*. Springer: Cham.

Rotter, Rebecca. (2016). Waiting in the Asylum Determination Process: Just an Empty Interlude? *Time & Society* 25(1), 80-101.

Sawtell, John; Dickson-Swift, Virginia and Glenda Verrinder. (2010). 'It's not all tied up with bureaucrats and funding': Autonomous volunteer participation in the rural resettlement of refugees. *Australian Journal of Social Issues* 45(4), 543-558.

Saeys, Arne; Vandevordt, Robin and Gert Verschraegen. (2018). *Samenleven in Diversiteit. Kwalitatief onderzoek naar de perspectieven van vluchtelingen*. OASES: Antwerpen.

Schiltz, Julie, Sofie Vindevogel, Ilse Derluyn, and Wouter Vanderplasschen. 2019. "Uncertainty in Situations of Forced Displacement: A Critical Interpretative Synthesis of Refugee Literature." *Population Space and Place*.

Schuster, Liza. (2003). Common-sense or Racism? The Treatment of Asylum-seekers in Europe. *Patterns of Prejudice* 37(3), 233-256.

Smets, Peer and Saskia Ten Kate. (2008). Let's Meet! Let's Exchange! LETS as an Instrument for Linking Asylum Seekers and the Host Community in the Netherlands. *Journal of Refugee Studies* 21(3), 326-346.

Spicer, Neal. (2008). Places of Exclusion and Inclusion: Asylum-Seeker and Refugee Experiences of Neighbourhoods in the UK. *Journal of Ethnic and Migration Studies* 34(3), 491-510.

- Steel, Z.; Chey, T.; Silove, D.; Marnane, C. ; Bryant, R. ; van Ommeren, M. (2009). Association of torture and other potentially traumatic events with mental health outcomes among populations exposed to mass conflict and displacement. A systematic review and meta-analysis. *JAMA*, 302 (5), 537-549.
- Stewart, Emma (2005). Exploring the Vulnerability of Asylum Seekers in the UK. *Population, Space and Place* 11(6), 499-512.
- Szczepanikova, Alice. (2013). Between Control and Assistance: The Problem of European Accommodation Centres for Asylum Seekers. *International Migration* 51(4), 130-143.
- Thommessen, Sara Amelie; Corcoran, Paula and Brenda Todd. (2015). Experiences of Arriving to Sweden as an Unaccompanied Asylum-seeking Minor from Afghanistan: An Interpretative Phenomenological Analysis. *Psychology of Violence* 5(4), 374-383.
- Thorshaug, Ragne. (2019). Arrival In-Between: Analyzing the Lived Experiences of Different Forms of Accommodation for Asylum Seekers in Norway. In: Meeus, Bruno, Arnaut, Karel, and Bas van Heur. *Arrival Infrastructures. Migration and Urban Social Mobilities*. Palgrave Macmillan: Cham, 207-227.
- Tsianos, Vassillis and Serhat Karakayali. (2010). Transnational Migration and the Emergence of the European Border Regime: An Ethnographic Analysis. *European Journal of Social Theory* 13(3), 373-387.
- UNHCR. (2015). All Born on 01/01. A 'Snapshot' Assessment of Afghan Asylum-Seekers in Belgian Collective Reception Centres. UNHCR: Brussels.
- UNICEF. (2018). The Voice of Migrant and Refugee Children Living in Belgium. UNICEF: Brussels.
- Valenta, Marko and Berit Berg. (2010). User Involvement and Empowerment Among Asylum Seekers in Norwegian Reception centres. *European Journal of Social Work* 13(4), 483-501.
- Van der Hirst, Hilje. (2004). Living in a Reception Centre: The Search for Home in an Institutional Setting. *Housing, Theory and Society* 21(1), 36-46.
- Vandevoordt, Robin. (2017). Between Humanitarian Assistance and Migration Management: On Civil Actors' Role in Voluntary Return From Belgium. *Journal of Ethnic and Migration Studies* 43(11), 1907-1922.
- Vandevoordt, Robin. (2018). Judgement and Ambivalence in Migration Work: On the (Dis)Appearance of Dilemmas in Assisting Voluntary Return. *Sociology: The Journal of the British Sociological Association* 52(2), 282-297.
- Vertovec, Steven. (2007) "Super-Diversity and its Implications." *Ethnic and Racial Studies* 30(6): 1024-1054.
- Vertovec, Steven; Becker, Suzanne; Fleisher, Annett; Schader, Miriam and Wari Shahd. (2017). *Addressing the Diversity of Asylum-seekers' needs and aspirations – A Report to the Volkswagen Foundation*. Max Planck Institute for the Study of Religious and Ethnic Diversity: Göttingen.
- Vervliet, Marianne, Jan Lammertyn, Eric Broekaert, and Ilse Derluyn. 2014. "Longitudinal Follow-up of the Mental Health of Unaccompanied Refugee Minors." *European Child & Adolescent Psychiatry* 23 (5): 337–346.
- Vervliet, Marianne, Bruno Vanobbergen, Eric Broekaert, and Ilse Derluyn. 2015. "The Aspirations of Afghan Unaccompanied Refugee Minors Before Departure and at Arrival in the Host Country." *Childhood-a Global Journal of Child Research* 22 (3): 330–345.
- Walsh, F. (2002). A Family Resilience Framework: Innovative Practice Applications. *Family Relations*, 51(2), 130-138.
- Watters, Charles. (2007). Refugees at Europe's Borders: The Moral Economy of Care. *Transcultural Psychiatry* 44(3), 394-417.

- White, Allen. (2012). 'Every Wednesday I am Happy': Childhoods in an Irish Asylum Centre. *Population, Space, Place* 18, 314-326.
- Will, Anne-Kathrin. (2018). On "Genuine" and "Illegitimate" Refugees: New Boundaries Drawn by Discriminatory Legislation and Practice in the Field of Humanitarian Reception in Germany. *Social Inclusion* 6(3), 172-189.
- Williams, Lucy. (2006). Social Networks of Refugees in the United Kingdom: Tradition, Tactics and New Community Spaces. *Journal of Ethnic and Migration Studies* 32(5), 865-879.
- Wimmer, Andreas and Nina Glick Schiller. (2002). Methodological Nationalism and Beyond: Nation-building, Migration and the Social Sciences. *Global Networks* 2(4), 301-334.
- Wren, Karen. (2007). Supporting Asylum-seekers and Refugees: The Role of Multi-Agency Networks. *Journal of Refugee Studies* 20(3), 391-413.
- Yeo, R. (2015). 'Disabled asylum seekers? ... They don't really exist': The marginalisation of disabled asylum seekers in the UK and why it matters. *Disability and the Global South*, 25(1), 523-550.
- Yeo, R. (2017) The Deprivation Experienced By Disabled Asylum Seekers in the United Kingdom: Symptoms, Causes, and Possible Solutions. *Disability & Society* 32(5), 657-677.
- Zetter, Roger and Martin Pearl. (2000). The Minority within the Minority: Refugee Community-Based Organisations in the UK and the Impact of Restrictionism on Asylum-seekers. *Journal of Ethnic and Migration Studies* 26(4), 675-697.
- Zetter, Roger; Griffiths, David en Nando Sigona. (2005). Social capital or social exclusion? The impact of asylum-seeker dispersal on UK refugee community organizations. *Community Development Journal* 40 (2), 169-181.

- ⁱ Loi sur l'accueil des demandeurs d'asile et de certaines autres catégories d'étrangers (12 janvier 2007): http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2007011252&table_name=loi
- ⁱⁱ Personnes vulnérables avec des besoins d'accueil spécifiques: définition, identification, prise en charge. Rapport final. Fedasil, Direction Appui à la Politique, Service Etude et Politique, 6 décembre 2018: https://www.fedasil.be/sites/default/files/content/download/files/fedasil_etude_personnes_vulnerables.pdf
- ⁱⁱⁱ Dans ce rapport, le terme "heuristique" désigne une méthode permettant de décrire et de comprendre un phénomène de manière systématique. Elle diffère d'une théorie en ce sens qu'aucune affirmation causale n'est faite.
- ^{iv} *"Much of the existing research on asylum has focused on the content of the 'events' (the journey, the asylum interview and the appeal hearing) (...) the ordinary 'non-events', or everyday life of waiting between these events, have received much less attention, perhaps because it is assumed that nothing (of interest) happens during these periods"*.
- ^v *"waiting for asylum was, for my participants, neither stagnant, empty time nor characterized by abject passivity. This ultimately suggests that more may be taking place during seemingly uneventful periods of waiting than meets the eye; even for people who have endured loss, trauma and protracted uncertainty, waiting may entail intentionality, action and potential"*.
- ^{vi} *"is not a theory that can explain (...) well-being; instead, it rather provides a tool and a framework within which to conceptualize and evaluate these phenomena"*.
- ^{vii} (1) Life (safe living conditions, family relations), (2) Bodily Health (access to medical care and prevention, nutrition), (3) Bodily Integrity (privacy, freedom of movement), (4) Senses, Imagination and Thought (education, understanding information, expressing oneself, religious practice), (5) Emotions (support, relationships), (6) Practical Reason (planning, critical reflection, work), (7) Affiliation (membership, social identity), (8) Play (recreational activities), (9) Control over one's Environment (participation, property), (10) Other Species (relation to nature).
- ^{viii} *"The difficulty is that the notion of capability combines internal preparedness with external opportunity in a complicated way"*.
- ^{ix} *"The experiences of 'vulnerable' groups, like asylum seekers, have generally been explored in relation to the concept of 'social exclusion' (...) Nonetheless, the usefulness of the 'vulnerability' concept relative to that afforded by solely employing social exclusion lies in the ability to identify populations who may potentially experience vulnerability in the future"*.
- ^x *"stable sense of self anchored in the belief that the event's in one's life have a degree of certainty and continuity"*.
- ^{xi} *"I want a normal life like everyone else"*.
- ^{xii} *"asylum seekers in the UK are extremely vulnerable to poverty, and destitution is a widespread problem amongst this group of migrants. This phenomenon is directly linked to their limited work and welfare rights."*
- ^{xiii} *"Technology (mobile phones and e-mail for instance) may allow disparate members of communities to keep in touch. (...) Contact is expensive but considered a priority"*.
- ^{xiv} *"newly arrived asylum-seekers in particular tend to have multiple problems establishing social links"*.
- ^{xv} *"accommodation centres serve as tools of migration control because they are instrumental in putting various control measures in place. The confinement of asylum seekers in the centres can be used as a deterrent to curb the numbers of new asylum applications. It also facilitates control over those who have already submitted asylum applications"*.
- ^{xvi} *"to characterize the unequal treatment of asylum-seekers by governments, their subjection to practices that would be wholly unacceptable in respect of citizens"*.
- ^{xvii} *"refugee accommodation has increasingly been transformed into large, camp-like structures with lowered living standards and a closed character"*.
- ^{xviii} *"places of residence and work, where a large number of like-situated individuals, cut off from the wider society for an appreciable period of time, together lead an enclosed, formally administered way of life"*.
- ^{xix} *"ontological homelessness and alienation from the conditions for well-being"*.
- ^{xx} *"possibly lead to better integration of people who later move out to a municipality, and generally it is believed that they provide a less institutionalized everyday environment, which makes people better prepared for life outside the asylum centre, whatever the outcome of their application for asylum"*.
- ^{xxi} *"asylum seekers are often provided with 'left over buildings' where nobody else wants to live. The housing quality is basic, maintenance is generally not prioritized"*.
- ^{xxii} *"the emergence of accommodation as a regulatory tool through which sovereign authority emerges (...) and forges the affective construction of discomfort, marginality and insecurity for those accommodated"*.
- ^{xxiii} *"Asylum centers (...) provide temporary accommodation for people who have to prepare for two entirely different, alternative futures: they are either accepted as a refugee and can settle in the host country, or they are not, in which case they have to return. The current transnational governance of asylum thus reflects a dual normativity of arrival. While the system decides between these two new outcomes, asylum seekers are not supposed to have fully 'arrived'"*.
- ^{xxiv} *"support organizations with an authoritative position" (...) "commodify asylum seekers [as vulnerable] to further ensure their stake in the asylum seeker industry"*.
- ^{xxv} *"people with a high probability of receiving a residence permit on humanitarian grounds"*.

^{xxvi} *“For us subjectivity is a theoretical notion that refers to the irreducibility of the subject to any identity or subject position, the ‘refugee’ included. It is precisely the open-endedness of subjectivity that sustains the political in everyday life, that is the capacity to manoeuvre and depart from routines in mundane situations”.*

^{xxvii} *“how extremely different people can be even if they fall into the same administrative categories and therefore appear as similar cases for administrative institutions”.*

^{xxviii} *“strategic presentation of self. As representation, rather than documentation of reality, narratives become methodologically more complex”.*

^{xxix} *“the length of the interview and the fact that someone can actually take her time to be and remain silent, are very important factors to do justice to painful memories”.*

^{xxx} *“processes of ethical review are often limited in their applicability once faced with the complexities of fieldwork itself (...) in reflecting on the entanglements of emotion, position and politics (...), I argue that fieldwork demands the development of situated judgments which exceed procedural models of ethics”.*

^{xxxi} *“Iterative models of consent start from the assumption that ethical agreements can best be secured through a process of negotiation, which aims to develop a shared understanding of what is involved at all stages of the research process”.*

^{xxxii} *“On the one hand, researchers need to respect refugee participants’ capacities for self-determination and their agency and resilience and avoid paternalism. On the other hand, it is imperative that researchers recognize the ways in which the ongoing effects of displacement and trauma may be affecting refugee participants’ capacities for autonomy”.*

^{xxxiii} *“mobilizes those aspects of psychosocial functioning that are most deeply affected by traumatization. If this holds true, the mental health impact of trauma is not only the research question under study, but equally forms an essential characteristic of the research relationship itself”.*

^{xxxiv} *“for their ideas about solutions as well as documenting problems”.*

^{xxxv} Le "code 95" figure sur le permis de conduire pour indiquer les aptitudes professionnelles d'un conducteur. Il est obligatoire pour tous les conducteurs professionnels titulaires d'un permis de conduire pour les groupes de catégories C et D. Pour de plus amples informations, voir: https://mobilit.belgium.be/fr/circulationroutiere/permis_de_conduire/qui_peut_conduire_quoi/camion_bus_autocar/cap

^{xxxvi} Pour un aperçu des possibilités de transfert, voir l'étude 'Personnes vulnérables avec des besoins d'accueil spécifiques: définition, identification, prise en charge. Rapport final'. Fedasil, Direction Appui à la Politique, Service Etude et Politique, 6 décembre 2018:

https://www.fedasil.be/sites/default/files/content/download/files/fedasil_etude_personnes_vulnerables.pdf

^{xxxvii} Pour cette question, un diagramme composé de trois cercles concentriques a été utilisé pour illustrer le réseau social en Belgique. Ces cercles délimitaient respectivement la famille du répondant, ses amis et ses connaissances. Les personnes qui ne font pas partie de ces cercles peuvent être considérées comme des étrangers. Les cercles concentriques sont une indication visuelle de la proximité sociale.