

LE PUZZLE D'AVENIR

COMMENT INTÉGRER L'AVENIR ET LE RETOUR DANS
L'ACCOMPAGNEMENT DES DEMANDEURS D'ASILE



Vluchtelingenwerk
VLAANDEREN

PREFACE

La méthodologie que vous avez entre les mains est un outil à l'usage des personnes qui accompagnent des demandeurs d'asile dans l'accueil et qui veulent travailler avec eux à un avenir durable. Toute personne qui quitte son pays, demande l'asile dans un autre pays et y est accueillie, pense encore à son pays d'origine. L'idée « un jour, je rentrerai au pays » reste présente dans son esprit. En ce sens, le thème du retour doit être incorporé dans l'accompagnement psychosocial des demandeurs d'asile. La méthodologie de Vluchtelingenwerk Vlaanderen donne aux travailleurs sociaux des clés pour renforcer leur capacité à parler de l'avenir et du retour.

Le bénéficiaire est au centre de l'accompagnement d'avenir, dont la base est la relation de confiance. En accompagnant la personne, vous apprenez à mieux la connaître, à comprendre son récit d'exil et ses besoins, et vous l'encouragez à réfléchir à ses objectifs. Le point final de cet accompagnement n'est pas le moment où la personne reçoit une décision sur sa demande d'asile, mais le moment où elle atteint son objectif d'avenir. L'objectif doit donc être réalisable. Là aussi, vous avez un rôle à jouer. Le principal point d'attention de l'accompagnement se déplace : vous n'accompagnez pas seulement le bénéficiaire dans la procédure d'asile, mais vous êtes aussi attentif à son histoire globale et aux perspectives d'avenir qu'il a en tête. Si ses attentes ne sont pas réalisables, ou s'il risque de recevoir une décision négative, vous en informez le bénéficiaire, vous le conscientisez et le renforcez (empowerment) afin qu'il puisse élaborer un plan d'avenir réaliste : le séjour en Belgique, le retour vers son pays d'origine ou la migration vers un autre pays.

Avec cette méthodologie, nous nous adressons en premier lieu aux accompagnateurs et travailleurs sociaux de l'accueil à petite échelle, tel qu'il est organisé par le CIRÉ, Vluchtelingenwerk Vlaanderen et les Initiatives locales d'accueil (ILA). Le contexte spécifique des centres collectifs est moins abordé dans ce texte.

CONTENU

PRÉFACE	2
CONTENU	3
I. INTRO	5
2. LES PRINCIPES DE BASE	6
3. COMMENT UTILISER CETTE MÉTHODOLOGIE ?	8
A. FORMATION	10
B. INTERVISION	11
C. LA PHASE D'EXPLORATION	12
D. LES ENTRETIENS D'AVENIR	14
E. LA LIGNE DE VIE ET LA LIGNE DE PROCÉDURE	24
F. LE PUZZLE DE LA DÉCISION DE RETOUR	26
4. APRÈS LA DÉCISION DE RETOUR	32
INFO PAYS	33
BIBLIOGRAPHIE	35
COLOFON	38

I INTRO

Cette méthodologie est le fruit d'une année de travail avec un groupe de travail composé de travailleurs sociaux de l'accueil à petite échelle. Il fait suite au travail de réflexion réalisé en 2010 sur la place du retour dans l'accompagnement quotidien des demandeurs d'asile. De là est venue l'idée de développer une méthodologie qui aide, de manière très concrète, les travailleurs sociaux de l'accueil à aborder le sujet difficile du retour volontaire. Et ce, afin que les travailleurs sociaux puissent en parler comme d'une piste d'avenir, depuis le début de l'accompagnement, sans mettre en danger la relation de confiance avec le bénéficiaire.

Le groupe de travail comprenait des travailleurs sociaux de différentes organisations qui accompagnent des demandeurs d'asile dans le cadre du projet d'accueil CIRÉ / Vluchtelingenwerk Vlaanderen et dans les Initiatives locales d'accueil (ILA). Il s'agit de CAW De Mare, CAW De Terp, ILA Edegem, ILA Mol, Solidarité Socialiste (SESO) et CAW Visserij.

La méthodologie devait répondre aux critères suivants :

- » Offrir aux travailleurs sociaux des moyens pour qu'ils puissent faire **la bonne intervention au bon moment**
- » Offrir des **instruments pratiques** utilisables **durant les interventions**
- » Offrir des solutions pour diminuer **la réticence du travailleur social**
- » Offrir des solutions pour vaincre **la réticence du bénéficiaire**
- » Pouvoir être pratiquée dans **chaque phase** de la procédure
- » Pouvoir être utilisée par **chaque accompagnateur** de l'accueil

2 LES PRINCIPES DE BASE

Ces **principes de base** ont été développés par le groupe de travail. Il est utile de les garder en tête en lisant la méthodologie.

Retour volontaire Le retour est devenu un sujet très « actuel » dans le contexte belge. A cause de la crise d'accueil, il y a un manque de places pour accueillir les demandeurs d'asile. Pour solutionner ce problème, les chiffres relatifs au retour sont devenus très importants pour les politiciens. Mais il s'agit trop souvent d'un retour qui n'offre pas une solution durable pour la personne, et qui n'est pas le résultat d'une décision personnelle et informée. Pour Vluchtelingenwerk, on ne peut pas parler de retour volontaire dans ce sens.

Une décision de retour Une décision de retour ne signifie pas nécessairement que la personne va effectivement rentrer au pays, cela veut plutôt dire que la personne est à même de prendre une décision, de façon consciente et informée, sur son avenir et sur la possibilité de retourner ou non. Un accompagnement social où l'accompagnateur travaille sur l'autonomie, la responsabilisation et le renforcement du bénéficiaire est nécessaire pour que le bénéficiaire puisse faire consciemment un choix entre les différentes pistes d'avenir, dont le retour.

L'accompagnement de retour Un entretien sur le retour ne peut se faire que dans le cadre d'un accompagnement intégral qui s'intéresse à toute l'histoire du demandeur d'asile et le soutient dans la prise d'une décision durable. Le retour volontaire doit donc faire partie de cet accompagnement dès le début, comme une des pistes possibles.

L'accompagnement d'avenir repose sur des conditions d'égalité, de respect et d'autonomie. Il peut avoir lieu dans le cadre de l'accueil, ou être mené par des organisations qui aident les demandeurs d'asile hors de l'accueil ou les sans papiers. L'accompagnement d'avenir ne peut pas être offert dans un centre fermé, ni lorsqu'une personne risque d'être expulsée, car il ne peut être question d'autonomie dans ce contexte. Vluchtelingenwerk plaide pour un accompagnement d'avenir dans chaque structure d'accueil, afin qu'il puisse être continué après un transfert. Chaque structure d'accueil développe ainsi ses propres méthodologies.

Soutien psychosocial Le soutien psychosocial doit faire partie de tout accompagnement. Le thème du retour est toujours, implicitement ou explicitement, présent dans la pensée du demandeur d'asile. Le bénéficiaire a souvent de la nostalgie ou le mal du pays quand il pense à son pays et à sa famille qui y est restée. L'idée de « retourner un jour » joue un rôle. Ceci peut entraîner des troubles psychosomatiques ou des problèmes de comportement. Prendre l'idée du retour au sérieux apporte un soutien psychosocial au bénéficiaire. Celui-ci est soutenu, renforcé et reprend un certain contrôle sur ses décisions.

Sécurité La question de la sécurité dans le pays d'origine est très importante dans le contexte du retour. Une étude du Centre de Recherche et de Documentation aux Pays-Bas démontre que l'intention de retourner au pays est très faible chez les demandeurs d'asile presque déboutés. Elle a surtout à voir avec l'image que la personne a de la sécurité dans son pays. De l'info neutre sur le pays peut aider le bénéficiaire à avoir une image plus réaliste de la situation actuelle dans son pays. Cette info lui est nécessaire pour faire un choix durable. Cette info doit être mise à la disposition du bénéficiaire si elle lui semble nécessaire.

3 COMMENT UTILISER CETTE METHODOLOGIE ?

Les différents outils qui font partie de la méthodologie sont décrits dans le schéma ci-dessous. Selon la question que vous vous posez, nous vous conseillons un outil différent. Travaillez avec ces outils en les adaptant au bénéficiaire et à la situation particulière dans laquelle il se trouve.

**POURQUOI
DEVRAIS-JE PAR-
LER DU RETOUR?
POURQUOI EST-CE
QUE JE RESSENS
UNE RETICENCE?**



A. Formation et **B. Intervention** sont 2 outils pour les organisations. Elles vous font prendre conscience de l'importance du thème du retour dans la vie du demandeur d'asile et vous encouragent à parler du retour comme une des perspectives d'avenir possibles.

p. 10

**PAR OU
COMMENCER?**



C. LA PHASE D'ORIENTATION sert de base à un bon accompagnement d'avenir. Fonder une bonne relation de confiance est une question centrale.

p. 12

**QUAND ET COM-
MENT PARLER
DES PISTES
D'AVENIR AVEC LE
BENEFICIAIRE?**



D. LES ENTRETIENS D'AVENIR constituent l'outil central de cette méthodologie. Ces entretiens vous permettent de mieux savoir quand et comment aborder le sujet du futur et du retour durant l'accompagnement. Ils sont liés à la procédure d'asile. Vous recevez aussi des conseils concrets de communication.

p. 14

**COMMENT STRUC-
TURER LE RECIT
DE VIE DE LA
PERSONNE?**



E. LA LIGNE DE VIE ET LA LIGNE DE PROCEDURE sont des outils visuels et faciles à utiliser pour discuter avec la personne de ses attentes et de son avenir.

p. 24

**COMMENT
SOUTENIR LE
BENEFICIAIRE
DANS SA PRISE DE
DECISION SUR LE
RETOUR?**



F. LE PUZZLE DE LA DECISION DE RETOUR est destiné à l'accompagnateur qui veut aider le bénéficiaire à faire le point et à prendre des décisions.

p. 26

A. FORMATION

QUAND L'UTILISER ?

- » Si vous ou votre organisation souhaitez travailler sur l'avenir dans l'accompagnement des demandeurs d'asile.
- » Si vous ressentez une réticence pour aborder le sujet du retour ou si vous ne savez pas très bien comment l'aborder.

FORMATION 'ACCOMPAGNEMENT D'AVENIR'

Vluchtelingenwerk organise différentes formations pratiques en 2012. Celles-ci aident les travailleurs sociaux, de manière très concrète, à utiliser les différents outils de l'accompagnement d'avenir. Les participants travaillent sur des cas réels, afin de pouvoir tirer un profit immédiat de la formation.

FORMATION 'PARLER DU RETOUR VOLONTAIRE'

Cette formation, basée sur la publication « Retour volontaire : sujet difficile, pistes d'avenir possibles », aide à mieux comprendre les aspects psychosociaux du retour. Toute personne qui a quitté son pays y est confrontée. Ne fût-ce qu'au travers de la nostalgie, un mécanisme psychologique qui permet à la personne d'entretenir le lien avec son pays d'origine. Parler du retour permet de briser le tabou qui entoure ce sujet et de le considérer comme une des pistes d'avenir possibles, qui peut faire partie de l'accompagnement psychosocial du bénéficiaire. Vluchtelingenwerk propose cette formation à la demande.

10

Conseils pour
l'organisation

- » Organisez ces formations pour les travailleurs sociaux afin qu'ils aient des outils pour parler du retour dans l'intérêt du bénéficiaire.
- » Vluchtelingenwerk organise des formations pratiques. Compter au minimum deux sessions d'une demi journée.
- » Contactez magali@vluchtelingenwerk.be pour une formation pratique sur mesure.

B. INTERVISION

QUAND L'UTILISER ?

- » Si vous avez des doutes ou si vous vous posez des questions au moment d'aborder le retour volontaire durant vos entretiens.
- » Si votre organisation veut donner la possibilité aux travailleurs sociaux de réfléchir de façon structurée sur le thème du retour durant l'accompagnement des demandeurs d'asile.



Conseils pour l'organisation

- » Organisez des moments d'Intervision dans votre organisation. Faites en sorte que les travailleurs sociaux aient le temps et l'espace nécessaire pour faire ce travail de réflexion.
- » Demandez aux travailleurs sociaux quelles sont leurs questions au sujet du retour et de l'avenir dans l'accompagnement. Organisez une Intervision spécifique à ce sujet.
- » Laissez chaque travailleur se préparer d'avance en choisissant un cas où il rencontre une difficulté avec le sujet du retour. Les travailleurs expliquent la situation de la personne sur base du dossier social.
- » Laissez un travailleur commencer avec son cas. Laissez les autres collègues compléter. Vous pouvez utiliser 'le Puzzle de la décision de retour' pour avoir un meilleur aperçu de la situation.
- » S'il reste du temps, prenez un deuxième cas.

C. LA PHASE D'ORIENTATION

QUAND L'UTILISER ?

- » Si vous voulez commencer un bon accompagnement d'avenir avec votre nouveau bénéficiaire.
- » Si vous voulez installer une bonne relation de confiance

RELATION DE CONFIANCE

Au mieux vous apprenez à connaître le demandeur d'asile et sa famille, au mieux vous le comprenez et vous pouvez l'accompagner. Petit à petit, vous découvrez la personne derrière le bénéficiaire, et vous construisez une relation de confiance. Il y a différents moments dans l'accompagnement qui donnent l'occasion de travailler à cette relation de confiance. Par exemple, durant une visite au logement ou quand vous parlez du pays d'origine et des différences avec la Belgique. Le bénéficiaire se sentira compris. La relation de confiance est cruciale pour travailler sur l'avenir.

PAYS D'ORIGINE ET RÉCIT D'EXIL

Le pays d'origine et le récit d'exil sont des sujets d'entretiens importants pour le demandeur d'asile. On ne peut parler de ces sujets que dans le cadre d'une relation de confiance.

C'est surtout l'avocat qui analyse le **récit d'exil** pour voir s'il y a des éléments qui donnent droit à la protection. Mais vous pouvez soutenir le bénéficiaire à ce sujet selon ses besoins. Expliquez-lui que vous n'avez pas d'influence sur la décision, et que ces entretiens font partie du soutien psychosocial que vous voulez lui offrir.

L'entretien sur le récit d'exil portera automatiquement sur **le pays d'origine**. Vous pouvez aussi vous informer sur la situation actuelle de son pays et transmettre cette info au bénéficiaire s'il le désire.

Conseil:

Conservez bien ces infos. Elles vous seront utiles à un moment plus tard quand la personne devra faire des choix. Voir aussi : Le puzzle de la décision de retour page 26

SUJET DE RETOUR

Un demandeur d'asile en procédure vous dira probablement qu'il ne sait pas retourner. Ce donné offre justement une ouverture pour aborder le sujet de retour. Parlez avec la personne de sa situation en demandant 'pourquoi tu ne sais pas retourner?'. La personne appréciera votre attention.

Conseil:

Parlez de ses émotions avec la personne (mal du pays, nostalgie). Dites-lui que ces sentiments sont tout à fait normaux.

D. LES ENTRETIENS D'AVENIR

QUAND L'UTILISER?

- » Si vous voulez savoir à quel entretien procéder et dans quelle phase de la procédure.
- » Si vous voulez travailler sur le futur et sur l'option du retour durant l'accompagnement quotidien.
- » Si, après que le demandeur d'asile ait été débouté, vous voulez parler de la possibilité du retour comme une option d'avenir.

RESPONSABILITÉ DU BÉNÉFICIAIRE

Durant sa procédure, le demandeur d'asile est fortement dépendant des décisions prises par les instances d'asile. Le piège, pour le bénéficiaire, est d'adopter un rôle passif et de percevoir son accompagnateur comme la personne qui doit tout régler pour lui. Vous vous sentez alors responsable de la situation et essayez de l'aider le plus possible. Il se peut que le bénéficiaire ne prenne plus aucune initiative ou décision et se repose entièrement sur vous. Nous voulons trouver une alternative et rendre la relation travailleur social – bénéficiaire plus saine.

Cette méthodologie vous permet de soutenir le bénéficiaire durant l'accueil et de le rendre responsable des choix qu'il fait. Pour cela, il doit être informé, à chaque moment de la procédure, des possibilités qui existent et être conscient des conséquences de chaque option. Quand on arrive en fin de procédure, des décisions doivent être prises en vitesse. Si vous informez bien la personne à l'avance, durant différents entretiens d'avenir, elle sera mieux équipée pour prendre ces décisions.

14 RÉTICENCE DE L'ACCOMPAGNATEUR

Vous pouvez ressentir une réticence vis-à-vis de ces entretiens. Surtout quand l'accompagnement auquel vous êtes habitué porte sur la procédure. Cela peut vous sembler bizarre de commencer soudainement à parler des attentes du bénéficiaire, ou de son pays d'origine. Vous avez peut-être peur que cela affecte votre relation de confiance. Les entretiens

d'avenir sont un premier pas vers un accompagnement qui n'est pas uniquement axé sur le séjour, mais qui prend en compte toutes les options d'avenir. Parler de l'avenir à des moments clés de la procédure d'asile permet d'aborder le sujet dans un contexte sûr.

Conseil:

A chaque étape, essayez de procéder à l'entretien d'avenir après avoir parlé de la procédure. Faites en sorte de prendre le temps de parler de l'avenir avec le bénéficiaire.

CONFIANCE

Le bénéficiaire ne vous raconte que ce qu'il veut bien vous raconter. Lui répéter à chaque fois que vous n'avez aucune influence sur la procédure d'asile contribue à améliorer la relation de confiance. Mais vous ne parviendrez probablement pas à briser l'association que le bénéficiaire fait entre vous, en tant qu'accompagnateur, et le gouvernement qui prend les décisions relatives à l'asile. Par conséquent, la personne ne mettra pas toutes ses cartes sur table. Souvent, d'autres infos font surface une fois qu'elle a décidé de retourner au pays et en parle avec un 'consultant retour'. Ces infos sont importantes pour le retour. Un travailleur qui s'est beaucoup investi dans un dossier et dans la relation de confiance avec le bénéficiaire peut se sentir vexé. Etre conscient de cette réalité aide à mieux gérer la situation.

INSTALLATION

Avant de pouvoir parler de l'avenir, il faudra que certaines choses pratiques soient réglées, que la personne soit installée dans son logement et que la procédure d'asile lui ait été expliquée.

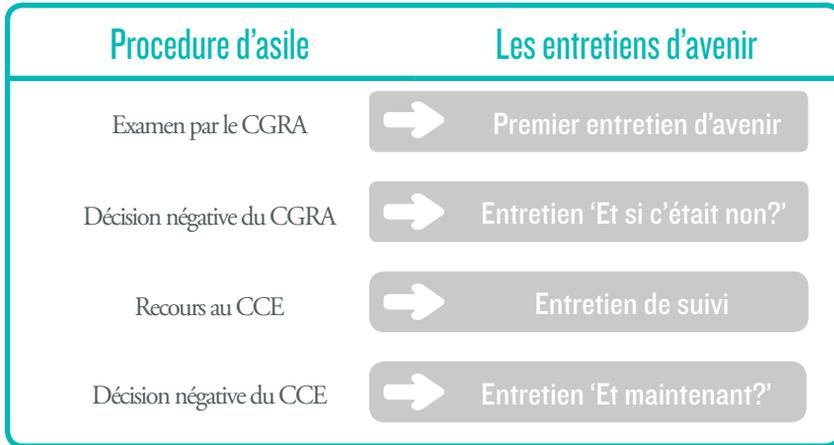
Installation Durant l'installation, un premier entretien a lieu. La famille vient d'arriver dans son nouveau logement et votre rôle est de l'orienter. Des questions très concrètes sont abordées. Une fois la famille installée, vous pouvez vous occuper de la procédure d'asile.

Entretien général Durant l'entretien général (« intake »), vous expliquez de manière claire comment se déroule la procédure d'asile et l'accueil. Vous expliquez aussi votre rôle comme travailleur social, celui de votre organisation et qu'aucun des deux n'a une influence sur les décisions prises par les instances d'asile.

Retour Volontaire Durant l'entretien général, vous abordez pour la première fois le retour volontaire de façon informative, comme une des différentes pistes possibles en cas d'issue négative de la procédure. Vous informez la personne du fait qu'elle peut toujours recevoir plus d'infos si elle le souhaite. Le message est « si vous voulez en parler, n'hésitez pas à venir me voir ». Ici, vous pouvez donner le dépliant sur le retour volontaire.

LES ENTRETIENS D'AVENIR

Les entretiens d'avenir sont liés aux différentes phases de la procédure d'asile. Il y a quatre moments-clés pour parler avec le demandeur d'asile de ses perspectives d'avenir. (Voir schéma)



→ Premier entretien d'avenir

Ce premier entretien d'avenir peut éventuellement avoir lieu durant le premier entretien général (« intake ») ou lors de l'installation de la personne dans la structure d'accueil. Mais il est préférable d'attendre le prochain rendez-vous. L'idéal est de procéder à cet entretien avant l'interview au CGRA ou, si cette interview a déjà eu lieu, avant la décision du CGRA.

Informé L'information est essentielle. Chaque membre de la famille doit être au courant de la situation dans laquelle il se trouve et de ses possibilités d'avenir.

Faire connaissance L'objectif de cette conversation est d'apprendre à mieux connaître le bénéficiaire, son histoire, son pays, les raisons pour lesquelles il l'a fui, et ses perspectives d'avenir.

Mettre en confiance Cette conversation est l'occasion de construire une relation de confiance avec le bénéficiaire.

Le point de départ de cette conversation peut être une visite à domicile ou une question pratique.

Conseil:

Expliquez quel est votre rôle et soyez à l'écoute de la personne, ainsi vous poserez les bases de cette relation de confiance.

Points d'attention

- » A ce stade, la personne est focalisée sur le **présent**. Elle se pose des questions pratiques et urgentes. Il est tout à fait normal de rechercher des solutions ou de donner des réponses à ces questions avant d'entamer une conversation sur l'avenir.
- » Prêtez une attention particulière aux différents **membres de la famille**; la femme et les enfants doivent bien savoir ce qu'il se passe. C'est rassurant.
- » Soyez attentif en cas de **transfert**. Si la personne a eu un accompagnement préalable, il peut être intéressant de prendre contact avec l'assistant(e)social(e) et de demander si des entretiens d'avenir ont déjà eu lieu.

Conseils de communication

- » Posez des **questions ouvertes** et **écoutez** le bénéficiaire.
- » Faites-lui part de vos **réflexions** : 'est-ce que j'ai bien compris ce que vous voulez dire?'
- » **Demandez-lui** pourquoi et comment il a fui son pays.
- » Posez des **questions orientées** pour connaître les attentes de la personne : 'qu'est-ce que vous attendez de votre séjour ici?' , 'que voulez vous atteindre?'
- » **Résumez** ce que la personne a dit. Cela servira de base à la prochaine conversation à ce sujet, et cela vous aidera à savoir si vous avez bien interprété son histoire et ses attentes.
- » **Informez-la** sur toutes les possibilités.
- » **Construisez une relation de confiance** : 'je comprends que ce n'est pas facile, si vous voulez en parler une autre fois, n'hésitez pas à venir me voir'.
- » Respectez le **tempo** de la personne.

Parler de la procédure Commencez par une discussion au sujet de la décision du CGRA. Expliquez cette décision et les procédures possibles à ce stade.

Parler d'avenir Il vaut mieux que cet entretien ait lieu à un autre moment, après avoir parlé de la décision du CGRA et de la procédure. Cela donne au bénéficiaire le temps d'accepter la décision. Durant l'entretien d'avenir, expliquez les différentes pistes d'avenir qui sont encore possibles et interpellez la personne à ce sujet.

Et si? Si un recours est introduit ou va être introduit au CCE, la question suivante se pose : 'et si la décision sur le recours était négative?' Si le bénéficiaire dit vouloir rester à tout prix, une conversation où les pistes d'avenir sont remises dans leur perspective réaliste est nécessaire.

Conseil:
Soyez attentif aux signes qui indiquent un problème psychosocial ou de santé.

Conseil:
Osez demander au bénéficiaire comment il se sent par rapport à l'idée du retour. Ce sujet peut être intéressant à aborder avec la personne, qui s'est souvent déjà fait une idée sur la question.

Retour A ce stade, le sujet du retour est abordé plus activement que lors du premier entretien.

Points d'attention

- » Le bénéficiaire **n'entend pas tout** ce que vous dites. Soyez conscient de ça. S'il y a encore des procédures en cours ou possibles, le demandeur d'asile ne sera pas réceptif à l'option du retour. Il se focalise sur la réponse positive.
- » Le contenu des conversations d'avenir dépend de **la situation particulière de chaque bénéficiaire**.
- » **L'espoir** d'un résultat positif est légitime et respectable. Soutenez-le.

Conseils de communication

- » Posez des **questions ouvertes** et **écoutez**.
- » **Résumez** le récit du bénéficiaire et répétez ce résumé. Cela permet de vérifier si vous avez bien interprété son histoire.
- » Posez des **questions orientées** : 'et si le CCE refuse votre demande? Avez-vous pensé à cela?'
- » Reconnaissez les **capacités** et la force de la personne pour gérer sa situation.
- » Donnez de l'espace aux **réactions émotionnelles**. Montrez de l'attention pour ces émotions, nommez-les. Vous ne vous sentez pas à l'aise avec la décision négative? Parlez-en aussi.
- » Rendez la **responsabilité** au bénéficiaire : souvent la personne présume que son assistant social résoudra tout. Il est important de l'encourager à prendre sa vie en mains et à continuer à s'interroger sur ses possibilités et son avenir. 'Qu'avez-vous fait pour arriver là où vous voulez arriver? Et si votre avocat ne réussit pas?'



Parler de la procédure Cet entretien d'avenir peut avoir lieu au moment où vous parlez de la procédure avec le bénéficiaire, ou quand vous l'informez sur comment se passe un recours au CCE et à quoi il peut s'attendre.

Entretien d'avenir Cet entretien de suivi aide le bénéficiaire à faire le point sur son trajet en Belgique, sa situation et ses possibilités. Vous pouvez refaire des entretiens de suivi si la procédure dure longtemps.

'Qu'allez vous faire si la décision est négative?' C'est sur cette question que se base la conversation. Informez la personne sur toutes les possibilités et leurs conséquences.

Points d'attention

- » **Le temps est crucial.** Plus la personne doit attendre longtemps, plus elle se replie sur elle-même et devient passive. D'où l'importance des entretiens de suivi.

Conseils de communication

- » **Répétez** les différentes pistes d'avenir et leurs conséquences.
- » Parlez des **doutes** que vous observez.
- » **Encouragez** le bénéficiaire et incitez-le à s'interroger sur les différentes pistes.
- » **Respectez** le choix de la personne.



Entretien d'avenir En cas de décision négative sur le recours, le bénéficiaire se demande 'et maintenant, que va-t-il se passer?' Parlez de sa situation actuelle après avoir expliqué les choses en termes juridiques. C'est une conversation difficile, car il n'y a plus autant de possibilités qu'avant et la personne est confrontée à un refus définitif. Soyez très attentif aux émotions de la personne. Remettez éventuellement la conversation à un autre moment.

Conseil:

R é f l é c h i s s e z ensemble, avec le bénéficiaire, aux différentes options afin d'éclaircir 'ce qui va se passer maintenant'. Interrogez-le sur sa vision de ses options et du retour.

'Et maintenant?' La personne doit avant tout bien comprendre la situation dans laquelle elle se trouve. Informez-la bien sur les possibilités qui restent : faire une deuxième demande d'asile, vivre sans papiers, rentrer volontairement au pays ou migrer vers un autre pays. Soyez clair sur votre rôle en donnant le message 'c'est mon devoir de vous informer'.

Deuxième demande d'asile Donnez surtout les infos juridiques et renvoyez le bénéficiaire vers l'avocat. La question ici est : 'y a-t-il des nouveaux éléments?'

Séjour illégal Quand le bénéficiaire dit préférer rester dans l'illégalité, vous avez une base pour parler de son avenir. Donnez assez d'info objective sur la vie dans l'illégalité, les droits que l'on a dans cette situation et les difficultés que cela comporte. Il est possible qu'un séjour illégal soit une étape par laquelle la personne doit passer avant de pouvoir faire un autre choix.

Conseil:

Si la personne dit qu'un séjour illégal est possible pour elle, posez-lui des questions précises afin de savoir si c'est bien une piste réaliste : 'comment voyez vous cette situation? Où allez vous habiter?'

Ordre de quitter le territoire et fin d'accueil : Il est nécessaire d'avoir un nouvel entretien d'avenir au moment où la personne reçoit un OQT. A la fin de l'accueil, vous pouvez donner un résumé des différentes conversations et demander au bénéficiaire ce qu'il en pense. Demandez si ces conversations l'ont aidé et dans quel sens.



Points d'attention

- » **Fin d'accueil?** C'est souvent difficile de bien savoir quand le bénéficiaire doit réellement quitter l'accueil. Ne laissez pas traîner cette situation, informez-vous et informez le bénéficiaire.
- » **Autres procédures?** D'autres procédures peuvent être en cours sans que vous en ayez connaissance. Les gens prennent des décisions sur base de ce qu'ils entendent, par exemple via leur avocat. Il s'agit souvent d'une demande de régularisation médicale ou d'une deuxième demande d'asile. Si vous êtes soudainement mis au courant, continuez à informer correctement la personne. Laissez la responsable de ses choix.
- » **Connaissance du pays d'origine** Il est difficile de parler du retour quand on ne connaît pas le pays. Vous vous demandez si un retour vers l'Afghanistan ou l'Irak est possible. Il est très important de ne pas laisser dominer vos propres idées sur le retour et votre propre image d'un pays. C'est au demandeur d'asile de prendre la décision et de faire ce choix, quoi que vous pensiez de ce pays. Vous pouvez parler de vos doutes par rapport à cette question, ou rechercher de l'info sur le pays, mais laissez le bénéficiaire donner son interprétation et faire son choix.
- » **Interprète** Si la personne fait appel à un interprète, il faut être prudent par rapport à la traduction qu'il donne. Si c'est une personne qui vit déjà depuis des années en Belgique, il pourrait être tenté de donner sa vision des choses plutôt que de traduire.
- » **Demande d'aide** Certaines personnes sont focalisées sur une demande très spécifique, comme une aide médicale qu'ils espèrent recevoir. Voyez ce qui est possible. Cette aide met le bénéficiaire en confiance et fait en sorte qu'il soit plus ouvert pour aborder d'autres sujets avec vous

Conseil:

Écoutez ce que dit le bénéficiaire. Donnez-lui la possibilité d'exprimer ses émotions. Aidez-le en posant des questions ouvertes.

- » **Gérer les émotions** Donner un message négatif peut provoquer un tas d'émotions chez le bénéficiaire. Il peut devenir agressif, fâché, triste ou désespéré. Soyez attentif aux signes visibles et apprenez à réagir à ces émotions.

Conseil:

Dites que ce que vous pouvez observer avec vos yeux. Utilisez la forme 'je vois...'. 'Je vois que vous tremblez, que ressentez-vous?'. Montrez de la reconnaissance pour sa situation. 'Je trouve ça très difficile et je suis désolé que ça se passe comme ça'.

Conseil:

La personne est plus calme? Répétez ce qu'elle a dit et remettez les choses dans une perspective réaliste. Dites-lui éventuellement ce qu'elle a mal compris.

Conseils de communication

- » Posez des **questions prospectives**. Demandez en détails comment le bénéficiaire voit sa situation et ce qu'il va faire.
- » Si la personne affirme ne pas pouvoir rentrer dans son pays, **n'évitez pas cette conversation** : 'que signifie pour vous cette sécurité? Pourquoi ne pouvez-vous pas retourner?'
- » Posez **les bonnes questions**. Si le bénéficiaire a un plan en tête, posez des questions directes sur ce plan afin de voir si c'est vraiment réaliste.
- » Si la personne n'a pas encore de plan d'avenir, **posez des questions qui l'incitent** à faire ce plan. 'Que voulez vous changer? Si vous changiez quelque chose, comment vous y prendriez-vous? Où est-ce que vous vous voyez vivre? Qu'est-ce qui vous fait hésiter? De quoi avez-vous peur à l'idée de retourner?'
- » **Encouragez** et motivez le bénéficiaire à prendre des décisions.
- » Continuez à **l'informer** des possibilités.

E. LA LIGNE DE VIE ET LA LIGNE DE PROCEDURE

QUAND L'UTILISER ?

- » Utilisez la ligne de vie au moment où le parcours migratoire est complexe ou quand vous voulez connaître les motifs migratoires. La ligne de vie aide non seulement à visualiser les choses, mais elle est aussi un outil pour avoir une conversation plus large sur la vie du bénéficiaire.
- » Utilisez la ligne de procédure pour mieux expliquer la procédure d'asile étape par étape. Cette façon de travailler aide à expliquer les différentes étapes successives et à visualiser la procédure du début à la fin.

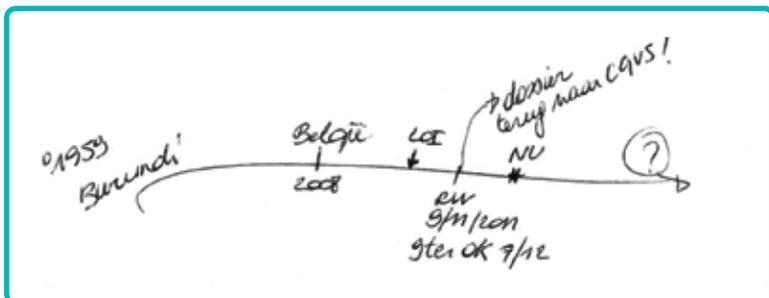
LA LIGNE DE VIE

Pour dessiner la ligne de vie, tracez une ligne horizontale et indiquez-y de façon chronologique les données que vous connaissez déjà ou que la personne est en train de raconter. Souvent, ce sont des données du présent : le moment où la personne est arrivée en Belgique, dans la place d'accueil, quand elle a reçu une décision du CGRA, ... A partir de là, complétez l'histoire et abordez le passé en posant des questions ouvertes et en donnant la possibilité au bénéficiaire de raconter son récit de vie. Si vous sentez que la personne est ouverte pour aborder le sujet de l'avenir, posez-lui la question 'et là, qu'est-ce que vous voyez?', en pointant le futur sur la ligne de vie. Ainsi, vous demandez la vision de la personne sur ses attentes et son avenir.

Conseil:

Résumez de temps en temps pour voir si vous vous êtes bien compris.

24



Ligne de vie dessinée par un assistant

LA LIGNE DE PROCÉDURE

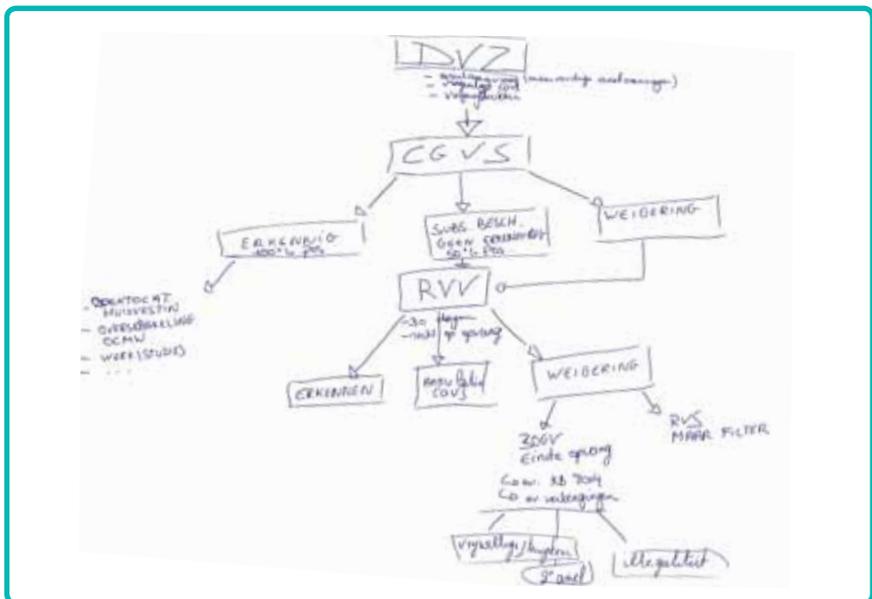
Dessinez de façon schématique les différentes étapes de la procédure d'asile. Expliquez bien quel est le rôle du CGRA, du CCE et de l'OE. Montrez bien, à l'aide du schéma, où se termine le droit à l'accueil et quelles sont les possibilités qui subsistent à la fin de la procédure.

Faites usage de ce schéma pour aborder les attentes de la personne et voir comment elle perçoit son avenir. Quand vous parlez des options qui se présentent à la fin de l'accueil et de la procédure, interrogez le bénéficiaire sur ce qu'il pense de ces différentes options. N'hésitez pas à avoir cette conversation dès le début du séjour de la personne dans la structure d'accueil.

Si une procédure de régularisation médicale est en cours ou est introduite, dessinez-la à côté du schéma de la procédure pour bien montrer la différence et bien visualiser qu'il s'agit d'une autre procédure, où le droit à l'accueil n'est pas garanti.

Conseil:

Faites en sorte que la personne vous suive bien quand vous dessinez. Expliquez à voix haute les conséquences de chaque étape ou décision ('et si, alors...').



Vous pouvez aussi combiner les deux lignes.

Ligne de procédure dessinée par un assistant

F. LE PUZZLE DE LA DECISION DE RETOUR

QUAND L'UTILISER ?

- » Si le bénéficiaire vous fait part du fait qu'il hésite, qu'il envisage un retour ou qu'il souffre du mal du pays.
- » Si vous voulez aider le bénéficiaire à prendre une décision sur le retour. Cet outil donne des ouvertures pour réfléchir à la question du retour avec la personne. Il peut être combiné avec l'outil 'Les entretiens d'avenir'.
- » Vous mènerez, grâce à cet outil, un entretien global sur tous les aspects de la vie du bénéficiaire, ce qui renforce sa capacité à prendre une décision sur le retour et sur son avenir.
- » Si vous voulez confronter la personne à la situation urgente dans laquelle elle se trouve, pour qu'elle prenne une décision.
- » Pour les 'consultants retour', toutes ces infos sont utiles pour établir un plan de réintégration.
- » Pour accompagner la personne qui s'intègre en Belgique, le puzzle est également important.

LES PIÈCES DU PUZZLE

Il est important de rassembler des informations sur les enfants, le partenaire ou le pays d'origine du bénéficiaire pour entamer une conversation sur l'avenir. La plupart de ces données sont conservées dans le dossier ou rapport social.

26 A côté des données générales relatives à la procédure et à la situation familiale du bénéficiaire, un tas d'autres infos vous parviennent au fur et à mesure de l'accompagnement. Ces infos sont très im-

Conseil:

Posez des questions spécifiques afin de recevoir ces infos. Si vous n'avez pas beaucoup de temps, écrivez brièvement dans le rapport social les éléments les plus importants. Gardez les notes de vos entretiens. Invitez le bénéficiaire à temps à réfléchir à son avenir sur base de ces différents éléments. Présentez-les, car ils peuvent lui être utiles.

portantes car elles influencent les décisions d'avenir. Essayez le plus possible de les conserver, elles pourront être utiles plus tard.

Tous les aspects de la vie influencent la décision d'une personne ou d'une famille. Nous allons voir ci-dessous ce qui influence le plus une décision de retour.



Famille / enfants

La famille est une composante cruciale de la vie du demandeur d'asile. La famille peut se trouver en Belgique, dans le pays d'origine, dans un autre pays ou être dispersée. En posant des questions à ce sujet, vous aurez un meilleur aperçu de la relation entre le bénéficiaire et sa famille, et de son importance. La perception qu'a la personne de l'avenir de ses enfants, en Belgique ou ailleurs, est importante. Un parent peut se demander si la vie de son enfant pourra être assurée en Belgique. Il peut penser qu'une vie en Belgique offrira de meilleures perspectives aux enfants. Informez aussi le bénéficiaire dont les enfants ne sont pas en Belgique, des possibilités et des difficultés pour les faire venir.

- » *Avez-vous encore de la famille dans votre pays ? Avez-vous encore des contacts avec elle ? Quelle est votre relation avec votre famille ?*
- » *Voudriez-vous reprendre contact avec votre famille ?*
- » *Pensez-vous à retourner auprès de votre famille ? Que penserait votre famille de votre retour ?*
- » *Votre famille pense-t-elle à émigrer en Belgique ?*



Scolarisation

Connaissez-vous la formation du bénéficiaire ? Quelles études a-t-il suivi dans son pays, quelles opportunités y a-t-il à ce sujet en Belgique pour lui et pour ses enfants ? Ce sujet est facile à aborder et donne une ouverture pour parler d'autres aspects de la vie.

- » *Vous avez étudié dans votre pays ? Quoi ? Vos enfants étudient-ils ?*



Travail

La possibilité de travailler dans son pays d'origine joue un grand rôle dans la décision de retour. Un travail crée des revenus, donne une sécurité d'existence, et des possibilités de reconstruire sa vie. Parlez avec le bénéficiaire des possibilités qui existent en Belgique et dans le pays d'origine. Notez ses qualités et ses compétences. Le jour où il devra établir un plan de réintégration ou imaginer une micro-entreprise, cette info pourra lui être utile.

- » *Quel est votre passé professionnel ? Quel était votre métier dans votre pays ? Ici ?*
- » *Est-ce que vous pouvez recommencer ce métier si vous retournez ? Pourquoi ?*
- » *Voyez-vous une possibilité d'exercer ce métier ici ? Y a-t-il d'autres emplois qui vous intéressent ? Quelles sont vos compétences ?*



Réseau social

'Sondez' le bénéficiaire pour vous faire idée du réseau social sur lequel il peut compter. C'est très important, aussi bien pour son intégration en Belgique qu'en cas de retour. Si la personne n'a pas de réseau ici, elle prendra plus vite l'option du retour au sérieux.

- » *Avez-vous des contacts avec vos voisins, avec d'autres personnes de votre communauté ? Connaissez-vous d'autres personnes en Belgique, d'autres parents ? Avez-vous de la famille ou des connaissances ici ?*
- » *Avez-vous encore des contacts avec d'autres personnes dans votre pays d'origine ? Est-ce que vous avez quelqu'un à contacter si vous voulez retourner ?*



Habitation

Avoir une maison ou un endroit où vivre est crucial dans une décision de retour. Il se peut que le bénéficiaire ait vendu sa maison pour quitter son pays ou qu'il ne puisse plus retourner à sa maison.

- » *Où est-ce que vous pourriez habiter si vous retourniez ? Avez-vous encore une maison dans votre pays ? Avez-vous d'autres revenus là-bas ?*



Situation médicale

Des symptômes psychosomatiques ou des problèmes médicaux influencent le désir de retour. Une personne ayant un problème médical lourd veut avant tout être aidée. L'accès aux soins médicaux dans le pays d'origine joue donc un rôle dans la décision de retour. Donnez, à ce moment, une information objective au bénéficiaire. Informez-vous pour savoir si un certain traitement est possible ici, et si le traitement et les médicaments sont disponibles dans son pays. Informez le bénéficiaire sur les programmes d'intégration médicale dans son pays.

Certains symptômes psychosomatiques sont liés à la nostalgie et à la perte que la personne vit depuis son départ. Dans certains cas, ces problèmes disparaissent après un retour, mais il n'y pas de garantie.



Sécurité

Si vous vous ouvrez à l'histoire de la personne, vous en saurez plus sur ses motifs migratoires et ses perspectives d'avenir. Il est important d'écouter son récit d'exil si vous voulez parler de ce qui est possible ou pas en matière de retour. Si le bénéficiaire le souhaite, vous pouvez rechercher de l'information sur son pays (Voir page 33).

- » *Y a-t-il d'autres régions dans votre pays où vous pourriez habiter en sécurité ? Avez-vous encore de la famille ailleurs ?*
- » *Y a-t-il un pays voisin où vous pourriez habiter en sécurité ?*



Avenir-attentes

Quelles sont les attentes du bénéficiaire ? Quelles étaient ses attentes à son départ et comment ont-elles évolué depuis son arrivée en Belgique, durant l'accueil, aujourd'hui ? Il aura certainement ajusté ses attentes. Certaines ne s'avèrent pas réalistes, d'autres apparaissent. Y réfléchir à haute voix permet de parvenir à des pistes plus réalisables et d'envisager les possibilités au pays d'origine. Les attentes de la famille aussi jouent un rôle. Voyez s'il est possible d'en parler avec eux.

- » *Quelles sont vos attentes en Belgique ? Sont-elles encore réalisables ?*
- » *Qu'est-ce qu'ils attendent de vous dans votre pays ? Si ce n'est pas réalisable, est-ce que vous pouvez leur en parler ? Voudriez-vous de l'aide ?*

LE PUZZLE DE LA DÉCISION DE RETOUR

En parlant de sa situation et de comment il se sent par rapport aux différents aspects de sa vie, le bénéficiaire se met à envisager une perspective d'avenir praticable. Quelqu'un de hautement scolarisé peut par exemple trouver très important de pratiquer son métier. Quelqu'un d'autre peut trouver important d'être près de sa famille, ou encore de terminer une formation.

Tous ces éléments jouent un rôle au moment où la personne fait le point sur un éventuel retour. Chaque aspect peut constituer une possibilité ou un obstacle au retour. S'il y a des obstacles, vous pouvez réfléchir avec le bénéficiaire aux alternatives qui s'ouvrent à lui.

Conseil:

Utilisez déjà les pièces du puzzle durant les entretiens d'avenir, pour mieux connaître les attentes et les possibilités d'avenir.

Pour qu'il puisse prendre une décision bien réfléchie sur le retour, encouragez le bénéficiaire à assembler le puzzle de tous les aspects de sa vie dont vous avez discuté ensemble. Il se peut que ce puzzle se conclue en faveur d'un séjour en Belgique. Le puzzle peut également être utile pour une personne qui s'installe en Belgique. Nous plaidons pour un travail intégral sur le séjour et le retour.

Conseil:

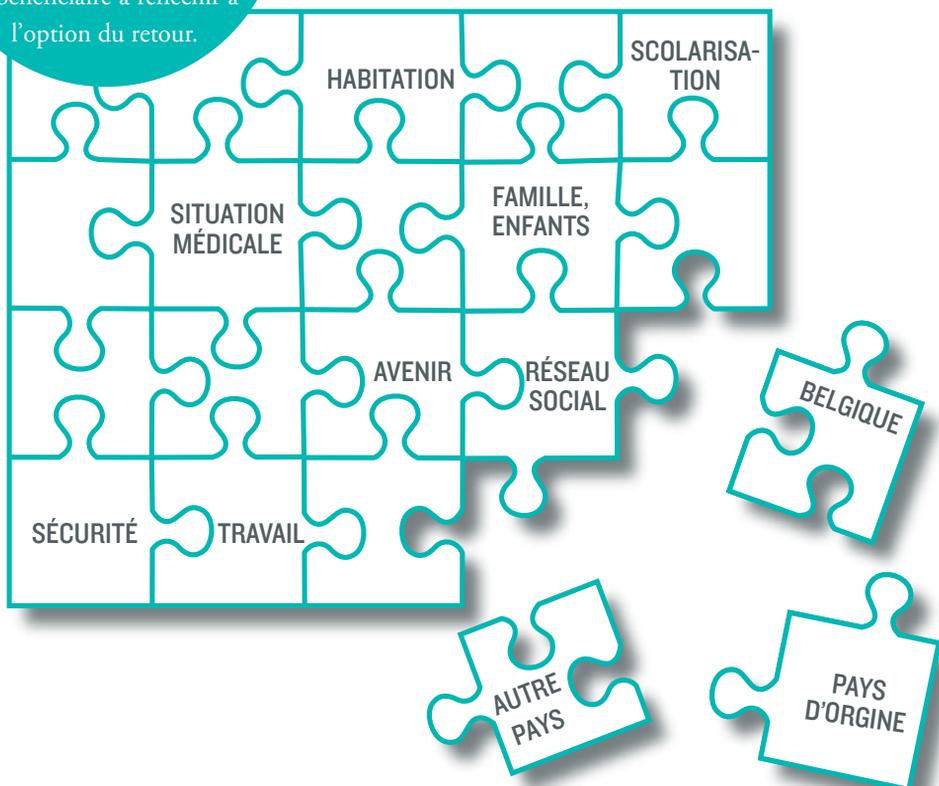
Si le bénéficiaire demande quelles sont les possibilités de réintégration dans son pays, contactez Caritas Réintégration ou l'Organisation internationale pour la migration (OIM). Vous pouvez envoyer un mail à reintegration@caritas.be ou IOMBrusselsReintegration@iom.int pour plus d'infos sur leurs programmes de retour volontaire.

Conseil:

Utilisez certainement le puzzle au moment où tombe une décision négative sur le recours ou au moment où l'accueil se termine. Cela aide le bénéficiaire à réfléchir à l'option du retour.

Conseil:

Les infos du puzzle aident le 'consultant retour' à établir un plan de réintégration. Souvent, lorsque le bénéficiaire décide de retourner, il reste peu de temps pour élaborer un bon plan de réintégration.



4 APRÈS LA DÉCISION DE RETOUR

Quand une personne choisit de retourner, elle veut généralement que ça aille vite. Mais il y a bien sûr des choses pratiques à régler, comme la demande d'un document de voyage ou la réservation du vol. Si la personne souhaite un soutien supplémentaire dans son pays, il faut prendre le temps d'élaborer un plan de réintégration.

RETOUR ET RÉINTÉGRATION

Le retour volontaire est coordonné par Fedasil en Belgique. C'est aussi l'instance gouvernementale responsable.

L'Organisation internationale pour la migration (OIM) s'occupe de l'organisation pratique du retour, avec le programme REAB (Return and Emigration of Asylum Seekers ex Belgium). Ce programme comprend le ticket d'avion, l'organisation et le remboursement des frais de voyage, ainsi qu'une prime de retour.

L'OIM et Caritas offrent des programmes de soutien supplémentaire pour faciliter l'intégration au retour dans les pays d'origine via leurs partenaires locaux. Ce soutien matériel consiste en une aide pour créer une micro-entreprise, un coaching pour un trouver du travail ou un soutien spécifique pour les groupes vulnérables

ACCOMPAGNEMENT AU RETOUR

Différentes organisations, ONG, services communaux et gouvernementaux offrent un accompagnement au retour aux personnes qui hésitent ou ont décidé de retourner. Ces organisations aident à établir un dossier REAB selon les besoins de la personne et forment le réseau des partenaires REAB de l'OIM. Pour l'aide à la réintégration, le dossier sera remis à l'OIM ou à Caritas qui élaborera le plan. Dans chaque centre Fedasil, il y a aussi une personne chargée de l'accompagnement au retour. Les ILA, initiatives locales d'accueil, peuvent s'adresser au consultant régional de Fedasil.

Conseil:

Vous recherchez un partenaire REAB dans votre région? Retrouvez-le sur la liste du réseau des partenaires REAB de l'OIM : <http://avrr.belgium.iom.int>

INFO PAYS

INFOS GÉNÉRALES

Planet Search est un service de Vluchtelingenwerk Vlaanderen qui offre, sur demande, des infos objectives, précises et fiables sur les pays d'origine des demandeurs d'asile. Planet Search se base sur un grand nombre de sources et de bases de données spécialisées.

Tous les jours de 10h à 17h

02/274 00 30

planetsearch@vluchtelingenwerk.be

www.vluchtelingenwerk.be/landeninfo

European Country of Origin Information Network est une base de données avec de l'info de qualité et mise à jour sur les pays d'origine à disposition de toute personne qui traite une demande d'asile.

www.ecoi.net

INFOS SUR LE RETOUR

IOM (Organisation internationale pour la migration) a développé des 'Country Sheets' (fiches d'info par pays) avec de l'info sur le retour et les possibilités de réintégration dans le pays d'origine.
irrico.belgium.iom.int

Caritas aussi a développé des Country Sheets durant le projet Country of Return Information Project (CRI). Elles datent de 2006-2009. Si vous avez des questions sur des pays d'origine où Caritas a un programme de réintégration en cours, vous pouvez contacter un de leurs coopérateurs.

reintegration@caritasint.be

www.reintegrationcaritas.be

Vluchtelingenwerk Vlaanderen a également rédigé des Country Sheets sur d'autres pays durant le projet Country of Return Information Project (CRI).
www.vluchtelingenwerk.be/landeninfo

Le Helpdesk Retour de Vluchtelingenwerk répond à vos questions sur les possibilités de retour volontaire et de réintégration. Il peut aussi donner de l'info sur la pratique du retour forcé. Tous les deux mois, la Newsletter Retour est publiée (uniquement en néerlandais). Envoyez-nous un mail pour vous y abonner.

Tous les jours de 10h à 17h

02/274 00 38

terugkeer@vluchtelingenwerk.be

Questions médicales Les questions médicales ne sont plus traitées par Vluchtelingenwerk. Mais sur le site de Vluchtelingenwerk, vous trouvez encore de l'info sur certains pays :
www.vluchtelingenwerk.be/landeninfo

Pour d'autres sources, nous référons au site de Kruispunt Migratie-Integratie.
www.kruispuntmi.be/vreemdelingenrecht

BIBLIOGRAPHIE

Storme, A., (2011), *Toekomstoriëntering met mensen zonder wettig verblijf*. Opbouwwerk Brussel, Samenlevingsopbouw Brussel, nr. 102

(2010), *Retour volontaire : sujet difficile, pistes d'avenir possibles. Bruxelles*. Brussel, Ciré et Vluchtelingenwerk Vlaanderen

Geraci, D., (2011) *Bewogen terugkeer. Methodiek voor psychosociale begeleiding van (ex)asielzoekers en ongedocumenteerden*. Utrecht, Pharos, pagina 21

Van Grondelle, N.J., (2008), *TIP methodiek. Methodiekb beschrijving: 'Coachen in toekomstgesprekken'*. Utrecht, Pharos

COLOFON

Cette publication a été réalisée grâce au soutien méthodologique de Kruispunt Migratie-Integratie vzw.

Remerciements spéciaux : Annick Van De Water, Benguin Hadj, Elke Van Onderbergen, Fleur Wullaert, Karen De Ranter, Katrien Mostmans, Massandjé Koné, Stijn Geys en Vera Van Thielen, Marianne Vervliet, Steven Francq, Tine Deboscher, Sabine Craenen en Claudia Bonamini.

La traduction en français a été réalisée en coopération avec le CIRÉ.

E.R. : Els Keytsman, Vluchtelingenwerk Vlaanderen,
Rue Gaucheret 164, 1030 Bruxelles

Rédaction : Magali Frankl

Mise en page : Hanne De Valck

Date de publication : janvier 2012



Avec le soutien du Fonds européen pour le retour - Retourner pour mieux avancer



Avec le soutien du Fonds
européen pour le retour -
Retourner pour mieux avancer