

Action Réfugiés

Périodique trimestriel n° 168 - 4^e trimestre 2020
Bureau de dépôt - Liège x - P202 391

Édité par l'Aide aux Personnes Déplacées asbl
Rue Jean d'Outremeuse, 93 - 4020 Liège
Fondée par Dominique Pire (+) Prix Nobel de la Paix 1958

ÉDITO

Le quatrième « Action Réfugiés » de l'année est traditionnellement celui des vœux. Celui où l'on vous souhaite une année heureuse et où l'on appelle de nos vœux l'avènement d'une société plus solidaire, plus respectueuse des droits humains, plus soucieuse de la diversité.

Je pourrais essayer de me plier à cet exercice : évoquer les initiatives citoyennes de soutien aux migrants en période de Covid ; rappeler que partout naissent de petites étincelles qui nous font voir que nombreux sont les citoyens qui amorcent un changement de cap. Cependant, le cœur n'y est pas trop...

À la faveur du premier confinement, on s'est un peu pris à croire que nous étions enfin collectivement prêts à amorcer un virage. À mettre l'humain au cœur de nos préoccupations. À consommer autrement, à attacher davantage d'importance à notre bien-être, à réduire la pauvreté, à adopter un mode de consommation et de pensée qui jette moins de gens sur les routes de l'exil. Chacun dans leur domaine, des penseurs se sont mis à imaginer ce que pourrait être le monde de demain...

Mais nos aspirations à un mode de vie plus équilibré, plus durable n'ont pas fait long feu. Nos bonnes intentions ont été vite balayées une fois le confinement

levé. Les politiques, tétanisés devant l'ampleur du chantier à mettre en œuvre, se sont montrés davantage pressés de retourner au monde d'hier que d'inventer le monde de demain. L'actualité nous a rappelé qu'ailleurs sur la planète, de puissantes forces réactionnaires sont à la manœuvre. Alors, comment croire encore que le monde de nos enfants sera plus convivial que le nôtre ?

Les incantations stériles finissant par lasser, c'est en toute sobriété que **je vous souhaite de vous laisser égayer par les joies ordinaires du quotidien et de puiser dans les petits bonheurs la force de « faire le mieux » partout où vous êtes.**

■ Anne-Françoise Bastin



La proximité est le principal fondement du travail de terrain. Bousculée par la nécessité de maintenir une « distanciation sociale », l'équipe de l'Aide aux Personnes Déplacées tente de rester accessible et efficace. Témoignages.

Les cours de français à distance : la solution du moindre mal...

Dans le prolongement des bouleversements dus à la pandémie de COVID 19 qui ont marqués l'année scolaire 2019-2020, l'équipe des formateurs de l'APD a débuté une nouvelle année académique de façon un peu particulière, en ayant à cœur de poursuivre ses missions le plus normalement possible, mais en étant particulièrement attentive à préserver et combiner règles de sécurité sanitaire, bienveillance dans l'accueil et objectifs pédagogiques.

L'évolution de la pandémie nous conduit sans cesse à repenser nos pratiques et à adapter nos méthodes de travail. Aujourd'hui, les formateurs sont amenés à être plus que jamais souples, réactifs et créatifs afin de pouvoir continuer à proposer un enseignement qui ne soit pas uniquement transmissif mais qui continue à s'inscrire dans les principes de la pédagogie active et de l'auto-socio-construction des savoirs au travers de la vie et de la communication dans le groupe. Jongler avec ces principes, dans le respect des règles de distanciation sociale et des normes sanitaires est une gageure. Il faut souvent dupliquer le matériel, repenser la communication, transformer les activités pour éviter les échanges rapprochés et les manipulations, etc. Ce n'est pas simple... Particulièrement en matière de phonétique et de compréhension orale, rien que le port du masque pose un réel souci...

Et voilà qu'en sus, après à peine deux mois de formations, nous sommes amenés à passer, pour une période encore indéterminée, à enseigner à distance, à se familiariser et surtout à familiariser nos étudiants à de nouveaux outils. Nous tentons de le faire de façon enthousiaste et professionnelle, mais si ce n'est déjà vraiment pas évident auprès de nos étudiants bénéficiant d'un certain ba-

gage scolaire, nous sommes dans l'impossibilité de mettre cet enseignement à distance en place auprès de nos deux groupes non scolarisés et grands débutants en français. Au moment où nous rédigeons ces lignes, le formateur de ces groupes a donc opté pour une continuité du présentiel jusqu'au congé d'automne avec une vigilance encore accrue quant au respect des règles sanitaires. Après, on avisera en fonction de la situation, mais cela s'annonce compliqué...

À l'heure où les MOOC (*Massive Open Online Courses*) et autres cours en ligne ont le vent en poupe, force est de constater que pour notre public, la fracture numérique est une réalité difficile à surmonter. Manque d'équipement et déficit de compétences dans des gestes qui peuvent nous paraître simplissimes, comme ouvrir un mail, mais qui pour beaucoup d'étudiants représentent des activités bien complexes.

Nous avons pourtant tenté d'anticiper ce second épisode d'instabilité en répondant à la fin du mois de juin à un appel à projet de la Région Wallonne octroyant un budget de 3500 euros, visant à permettre aux associations du secteur d'améliorer leur équipement numérique. Notre demande a été retenue et acceptée, mais la pandémie va vite... Le temps d'obtenir la réponse, de commander et recevoir le matériel et le confinement était déjà à nos portes... Nos formateurs sont également inscrits à des formations continuées pour s'outiller d'avantages en termes de compétences numériques, mais elles ne débiteront pas avant la fin novembre.

De surcroît, aucun logiciel n'est à même à remplacer la richesse des échanges humains et d'une rencontre vivante, l'enthousiasme et l'immense soulagement manifestés lors des retrouvailles post premier confinement nous l'ont confirmé. Pour tous, il a été et il va être à nouveau très lourd de rester à la maison durant une longue période, a fortiori dans le climat morose et anxiogène actuel. Les cours constituent souvent une échappatoire à une vie quotidienne semée de difficultés, lorsque l'on a toute une vie à reconstruire dans un pays que l'on apprend à connaître. Cependant, nos étudiants et nous-mêmes sommes bien décidés à ce qu'il n'y ait pas d'inter-

ruption dans le parcours pédagogique que nous avons entamé ensemble, alors on va s'adapter ! Certes, la visio-conférence ne remplacera pas la vie en classe, mais nous espérons qu'elle permettra de maintenir le contact, d'éviter une rupture du « fil pédagogique », de rompre un peu l'isolement de certains.

Afin de permettre à nos apprenants de poursuivre leur apprentissage à domicile, l'équipe des formateurs s'emploie à réaliser des dossiers pédagogiques ciblés et adaptés au niveau de chaque groupe de formation dont il a la charge. Afin de favoriser l'autonomie des apprenants, des « corrigés » accompagnent la plupart de ces supports. Les dossiers sont transmis soit par e-mail, soit par courrier postal.

Hormis pour les groupes infra-scolarisés grands débutants, des séances en visioconférences seront organisées de façon très régulière afin de maintenir au mieux l'esprit de groupe et de poursuivre le travail de l'oral.

Afin de pouvoir quantifier le travail fourni, d'en garder une trace tangible, un tableau d'activités nominatif est établi pour les apprenants de chacun des groupes de formation. Il sera actualisé au fil des activités proposées et reprendra les intitulés des documents pédagogiques, les compétences visées, le temps de travail estimé pour réaliser l'activité et une case à cocher une fois l'activité réalisée.

Cette façon de travailler correspond assez mal au type de pédagogie active et participative que nous privilégions, mais à circonstances exceptionnelles... Cela nous paraît être une solution du « moindre mal » afin que nos apprenants ne perdent pas leur acquis, voire renforcent ces derniers.

Les ateliers citoyens sont reportés

A notre sens, les formations à l'intégration citoyenne se prêtent mal au concept de formation à distance, car outre l'aspect informatif qu'ils comprennent, les activités participatives visant l'appropriation des contenus et des concepts et plus encore, les discussions et les débats qui s'y déroulent en constituent la richesse. Nous avons réalisé de nouveaux dossiers pédagogiques

en version papier lors premier confinement, mais bénéficier uniquement des informations sans participer aux activités de construction, d'échanges et de réflexion qui les accompagnent ne nous semblent pas avoir beaucoup de sens. Nous avons donc opté pour un report des modules.

Les difficultés du travail social en temps d'épidémie

Pendant la période de strict confinement du printemps dernier, la Région Wallonne nous a demandé de cesser nos activités en présentiel. Ce ne fut pas facile, sans matériel adéquat, d'improviser un mode de fonctionnement efficace. Un coup d'œil sur les documents est bien plus éloquent que de longues explications... Certains ont réussi à nous envoyer des photos de leurs papiers. Nous avons dû nous écarquiller les yeux sur des photos floues, mal cadrées, surexposées. Ceux qui ne savaient pas utiliser ces technologies sont venus déposer des documents dans la boîte aux lettres. Autant dire que, quand l'heure du déconfinement a sonné, nous ne nous sommes pas fait prier pour reprendre le travail en présentiel.

Nous avons bien entendu été contraints d'opter pour des rencontres sur rendez-vous. Chaque personne qui a souhaité nous rencontrer a, pendant quelques mois, été accueillie. Mais en dépit des efforts réalisés par l'équipe pour rester accueillante, il faut reconnaître que les contraintes sanitaires en cours pendant cette période de « réouverture contrôlée » ont pesé sur la relation d'aide.

Si les précautions sont nécessaires, elles sont source d'énerverment, de tensions sur le terrain. Il y a les usagers qui se présentent en avance pour leur rendez-vous, ceux qui arrivent en retard, ceux qui ne viennent pas. Ceux – et ils sont nombreux – qui téléphonent pour qu'on leur rappelle l'heure de leur rendez-vous. Ceux qui se présentent sans les bons papiers et qu'il faudra revoir. Ceux qui se présentent avec des masques défraîchis et dont on prend les documents du bout des doigts...

Le port du masque nous éloigne de nos usagers. Il rend la communication moins fluide, en particulier lorsque votre inter-

locuteur maîtrise mal la langue. On va à l'essentiel, on recourt moins à l'humour qui installe une forme de connivence. Bref, on porte moins de soin à la relation.

Les usagers attendent de nous que nous les renseignions sur les règlementations, mais également que nous partagions les informations pratiques que l'expérience nous a permis d'accumuler. En contexte de pandémie, nos repères sont bousculés. C'est particulièrement vrai pour les délicates demandes de regroupement familial qui s'introduisent à l'étranger. Tout est à l'heure actuelle plus confus. Les Guinéens peuvent-ils entrer au Sénégal ? Par la route ? Par la voie des airs ? Le Pakistan délivre-t-il des visas aux Afghans ? Tous les bureaux visas sont-ils ouverts ? Les pratiques des uns et des autres sont fluctuantes et les sites sont loin d'être une source d'information complète et fiable. L'Office des Etrangers dit tenir compte de « circonstances de force majeure » mais quelques décisions récentes nous montrent sans surprise qu'on atteint vite les limites de la mansuétude de l'administration...

Autre difficulté : les prestations du service d'interprétariat social ne sont plus accessibles qu'en ligne. Cette pratique distanciée, efficace pour transmettre de simples informations, est inadaptée lorsqu'il s'agit, par exemple, de préparer une audition d'asile. Sur le terrain social, le rôle de l'interprète va bien au-delà de la simple traduction. C'est lui qui, le premier, reçoit la parole de l'utilisateur et qui, par des manifestations de bienveillance, libère la parole. Lorsqu'il est sur place, il distingue rapidement ce qui a été compris de ce qui ne l'a pas été, il reformule ce qui doit l'être et fait de manière implicite le lien entre la culture de l'utilisateur et celle du travailleur. La distance, en entravant la circulation des émotions, génère de la frustration, en particulier chez les personnes en grande souffrance psychologique.

Les administrations sont peu accessibles. Beaucoup de fonctionnaires n'ont pas repris le chemin du bureau et les réponses aux questions posées par courriel arrivent parfois bien tardivement. Parfois, celles-ci ne sont pas complètes



et/ou elles suscitent d'autres questions.

N'ayant que peu d'interlocuteurs à qui s'adresser, c'est sur ceux qui parmi les services sociaux restent accessibles que la pression s'exerce.

Notons encore que la digitalisation des contacts avec les administrations se renforce, amenant toujours davantage de distance entre le citoyen et ses interlocuteurs. Si le phénomène est source de simplification pour certains d'entre nous, il constitue un véritable frein à l'accès aux droits pour d'autres. La fracture numérique n'est ici pas seule en jeu. Il est courant de se trouver confronté à des formulaires qui ne peuvent être validés si tous les champs, même non pertinents, ne sont pas complétés. Nous n'avons alors d'autre choix que d'encoder des informations fictives, ce que beaucoup d'utilisateurs n'osent pas faire.

A l'heure où nous bouclons la rédaction de cet article, le pays se reconfiner. Contrairement à ce que nous avons vécu au printemps, il ne nous est plus demandé de suspendre les activités en présentiel. Comme des funambules, nous cherchons donc le juste équilibre entre la nécessité de préserver des vies et celles de ne laisser personne au bord du chemin.

Les gestes barrières, la difficulté à faire avancer les dossiers et les contaminations dans l'équipe créent une lourdeur qui, si on n'y prend pas garde, porte atteinte à notre propension à l'empathie. Cette situation étant amenée à durer, il est indispensable pour l'équipe de se serrer les coudes pour conserver de la joie à travailler. Gageons que nous pourrions retrouver rapidement davantage de liberté et de convivialité...



L'accueil des MENA : « touché » mais pas « coulé » !

Le fonctionnement de nos maisons d'accueil est bousculé par l'épidémie. En choisissant d'accueillir les jeunes dans deux maisons situées dans la petite ville de Braine-le-Comte, notre intention était d'instaurer un esprit communautaire favorable à la socialisation et au développement de l'autonomie.

L'expérience a jusqu'ici été très concluante. L'attention portée à chacun des jeunes et un programme d'activités visant à stimuler leur implication dans la dynamique de vie des maisons, permet aux adolescents – même à ceux qui sont les plus marqués par les épreuves traversées – de renouer avec un relatif bien-être et de se projeter dans l'avenir.

L'épidémie est venue perturber le développement du projet. Au printemps, les activités collectives ont été suspendues. L'équipe s'est alors attachée à persuader les jeunes de se conformer aux normes strictes alors en vigueur et de continuer à s'impliquer dans leur scolarité. Comme pour tout le monde, l'été a été une période d'accalmie. Les contraintes ont été assouplies sans toutefois que l'on ne puisse revenir à une vie

normale. Le répit a été de courte durée car fin octobre un jeune a été contaminé et les trois membres de l'équipe éducative sont tombés malade à peu près simultanément. Fort affectés par le virus, ils n'ont pu garder qu'un contact minimal avec les jeunes via WhatsApp.

En l'absence de professionnels sur le terrain, les jeunes se sont parfaitement débrouillés et nous ont prouvé qu'ils étaient dignes de confiance. Preuve s'il en faut que l'accueil fondé sur une relation de qualité tel que nous le concevons porte ses fruits. Les jeunes ont été nombreux à manifester leur soutien aux éducateurs par SMS et à « ne pas vouloir les fatiguer » au terme de leur congé de maladie...

Le lien reste primordial en toutes circonstances. Evelyne, une volontaire très impliquée dans le soutien scolaire, a également gardé le contact avec les maisons. Au moment de boucler cet article, elle met un place un système de suivi scolaire à distance.

La vie reprend peu à peu son cours et l'équipe se prépare à l'accueil de quelques jeunes qui nous sont envoyés par Fedasil. La vie ne s'arrête pas...

■ Anne-Françoise Bastin

N'OUBLIEZ PAS :

**TOUT DON D'UN MONTANT
(ÉVENTUELLEMENT CUMULÉ)**

**DE 40 € QUI NOUS PARVIENDRA
AVANT LE 31 DÉCEMBRE 2020**

**DONNE LIEU À UNE EXONÉRATION FISCALE DE 60 %.
UNE BELLE OCCASION D'AMPLIFIER L'IMPACT
DE VOTRE SOUTIEN !**

Une attestation fiscale vous sera envoyée l'année suivante.

SIÈGE SOCIAL

Aide aux Personnes Déplacées

Rue Jean d'Outremeuse, 93/1

4020 Liège

Tél. 04/342 06 02

E-mail : administration@apdasbl.be

www.aideauxpersonnesdeplacees.be

NUMÉROS DES COMPTES :

en Belgique

Aide aux Personnes Déplacées

Rue Jean d'Outremeuse, 93/1

4020 Liège

Banque de la Poste

IBAN : BE41 0000 0756 7010

BIC : BPOTBEB1

en France

Aide aux Personnes Déplacées

Chemin Rouge de Fontaine

59650 Villeneuve d'Ascq

Crédit du Nord-Lille 2906-113342-2

FR76 3007 6029 0611 3342 0020 086

BIC : NORDFRPP

au Grand-Duché de Luxembourg

Aide aux Personnes Déplacées

Compte C.C.E. Luxembourg 1000/1457/2

IBAN : LU58 0019 1000 1457 2000

BIC : BCEELULL

En Grande Bretagne

Father Pire Fund

Camberwell Branch (206651)

P.O. BOX 270

London SE 154 RD - A/C 50361976

IBAN : GB55 BARC 2066 5150 3619 76

SWIFT BIC : BARCGB22

Vos nom et adresse ne seront jamais communiqués à des tiers. Comme le précise la loi sur la protection de la vie privée, vous pouvez à tout moment avoir accès aux informations vous concernant.