

POLICY BRIEF 1

DE LA PROTECTION INTERNATIONALE À L'INTÉGRATION

Cette Policy Brief est pertinente pour :

- Fedasil et Le secrétaire d'Etat à l'Asile et à la Migration
- Les Centres Régionaux d'Intégration wallons et Le Service Public Wallon Intérieur et Action Sociale
- Les Bureaux d'Accueil pour Primo-Arrivants bruxellois et La Commission Communautaire Commune
- Les Agences Flamandes d'Intégration
- Les Communes et CPAS

REFUFAM analyse l'impact des politiques gouvernementales sur les trajectoires d'intégration des familles de réfugiés. Ces *Policy Briefs* sont basées sur des entretiens et des discussions de groupe avec 98 membres de familles de réfugiés et avec 99 acteurs de terrains et experts locaux. Par *familles de réfugiés*, nous entendons les familles au sein desquelles au moins une personne bénéficie de la protection internationale, soit en tant que réfugié reconnu, soit au titre de la protection subsidiaire.

RESUMÉ

Lorsque les demandeurs de protection internationale reçoivent leur statut de protection, eux et leurs familles entrent dans **une période de transition entre l'obtention de leur statut et leur trajectoires d'intégration. Cela correspond à une transition entre différents niveaux de**

gouvernance : les structures d'accueil sont organisées au niveau fédéral alors que les politiques d'intégration sont organisées par les Régions, les Communautés et les Communes. Notre étude montre qu'il **s'agit d'une période particulièrement difficile pour les familles de réfugiés, qui peinent à naviguer dans le paysage institutionnel complexe de la Belgique**. Elles dépendent souvent de l'aide de bénévoles, de rencontres fortuites et de leurs compatriotes, en raison d'un manque d'accompagnement plus structurel entraînant des revers inutiles dans leur trajectoire d'intégration. En nous appuyant sur nos propres recherches et d'autres travaux, nous mettons en évidence des **pratiques innovantes** et nous formulons plusieurs **recommandations**, notamment le développement **d'infrastructures de transition**, combinant l'accès à un logement de transit et un soutien transversal, et **la nomination de travailleurs sociaux au sein des centres d'accueil collectifs**, chargés de guider les familles de réfugiés dans les premières étapes de leur trajectoires d'intégration.

CADRE POLITIQUE

Après avoir obtenu un statut protégé, des réfugiés doivent quitter le centre d'accueil ou le logement mis à leur disposition par Fedasil et/ou ses partenaires dans un délai de deux mois (renouvelable une fois).¹ Durant cette période, ils se trouvent entre des politiques organisées à différents niveaux. En tant que demandeurs de protection internationale, ils relevaient du gouvernement fédéral, tandis qu'en tant que réfugiés, ils sont soumis aux politiques d'intégration organisées par les Régions, les Communautés et les Communes. En Flandre, à Bruxelles et en Wallonie, leur inscription dans **le parcours d'intégration formel ne peut commencer qu'après s'être domicilié dans une commune et une région spécifiques**.

¹Les familles que nous avons rencontrées étaient arrivées avant la crise actuelle de l'accueil. Les difficultés que nous soulevons dans cette note

politique risquent d'être amplifiées pour les familles arrivées plus tardivement.

D'un point de vue pratique, nous savons que **les assistants sociaux des centres d'accueil (fédéraux) et des CPAS² n'ont ni les ressources adéquates ni la responsabilité formelle de guider les familles de réfugiés durant cette première phase de leur trajectoire d'intégration**. Alors que les travailleurs sociaux intégrés dans les initiatives locales d'accueil (ILA) - des logements à petite échelle financés par le niveau fédéral et gérés par le CPAS et/ou des associations - ont une responsabilité plus importante à cet égard, le gouvernement fédéral a considérablement réduit leur nombre au cours de ces dernières années ; et elles semblent également manquer des ressources nécessaires à l'accomplissement de cette mission³.

En d'autres termes, l'accès des familles de réfugiés au soutien institutionnel est le plus faible à un moment particulièrement crucial de leur trajectoire d'intégration. Elles doivent dès lors consacrer leur temps et leur énergie à naviguer dans le paysage institutionnel compliqué de la Belgique pour répondre à leurs besoins élémentaires⁴ : le logement, la sécurité de leur famille et, plus généralement, l'accès aux droits sociaux. En outre, la qualité et la quantité de l'aide qu'ils reçoivent varient considérablement, et leur capacité à la trouver est souvent une question de chance. En conséquence, **les premiers pas vers l'intégration sont régis d'une manière qui n'est ni efficiente ni efficace.**

RÉSULTATS

1. La « chance » d'être accompagné

Une fois que les demandeurs de Protection Internationale ont reçu une décision positive concernant leur demande, ils ont généralement deux priorités : 1) trouver un lieu de résidence officiel, afin de pouvoir accéder aux services publics et à leurs droits sociaux ; et 2) entamer et mener à

bien une procédure de regroupement familial, afin que les membres les plus proches de leur famille soient en sécurité. Tant que ces priorités ne sont pas rencontrées, les réfugiés ne peuvent souvent pas s'engager pleinement dans leur parcours d'intégration pour des raisons administratives et/ou psychosociales - voir les Policy Briefs 5 et 10 sur le Logement et sur le Regroupement Familial.

Alors que cette phase de transition entre la demande de Protection Internationale et le début effectif de leur parcours d'intégration semble cruciale, c'est précisément à ce moment-là que l'accès aux services publics est particulièrement difficile.

La facilité avec laquelle les personnes peuvent accéder à un soutien formel ou informel dépend de trois facteurs. Le premier facteur est la langue de contact, particulièrement pour des personnes qui ne maîtrisent aucune des langues officielles et qui n'ont pas encore eu le temps d'en apprendre une - voir la Policy Brief 9 sur la Langue et les Services Publics. Bien que certaines communes et CPAS utilisent un service de traduction, cette pratique n'est pas très répandue. Nos interlocuteurs ont mentionné la nécessité de trouver quelqu'un pour traduire tous les documents administratifs qu'ils reçoivent (pour l'inscription à la commune, au CPAS, à l'école, pour les soins médicaux,...), leur expliquer les procédures, les aider à « remplir les papiers », les guider vers les institutions, les accompagner aux rendez-vous et servir de relais tant avec les propriétaires qu'avec les administrations, les enseignants ou les médecins.

Avant la première année, vous avez besoin de quelqu'un pour traduire (...) parce que la première année c'est très difficile, il y a beaucoup de papiers, vous avez besoin de quelqu'un pour expliquer.

(Mère d'une famille syrienne, 2.12.2022)

² Voir le rapport Belspo, [Services pour les primo-arrivants dans les CPAS belges: enseignements pour la politique générale](#).

³ Voir le rapport Fedasil (2025) [Réseau d'accueil pour demandeurs d'asile en Belgique](#). On comptait 6014 places en janvier 2020; 4534 en janvier 2024. Voir aussi le rapport Myria [La migration en chiffres et en droits](#)

⁴ Vandermeerschen, H., Mescoli, E., Lafleur, J.-M., & De Cuyper, P. (Eds). (2023). Newcomers navigating the welfare state. Experiences of immigrants and street-level bureaucrats with Belgium's social assistance system. Leuven.

Comme pour cette femme, ce sont souvent les **bénévoles** qui soutiennent les familles. Huit ans plus tard, elle-même prendra le rôle de traductrice, bénévolement, pour les familles nouvellement arrivées.

Il convient également de noter qu'à Bruxelles, les difficultés linguistiques semblent moins prononcées pour certaines communautés en raison du caractère multilingue de la ville. Comme l'explique un père syrien,

Ici à Bruxelles c'est pas difficile, tu trouves partout quelqu'un qui parle arabe. A la commune tu trouves quelqu'un qui parle arabe. Au CPAS, aussi. C'est très difficile mais moi presque tout seul j'ai fait les papiers.

(Père syrien, 6.3.2024)

L'**environnement social des centres d'hébergement** dans lesquels les personnes résident durant leur demande de protection internationale est **un deuxième facteur qui influence leur accès à un soutien**. D'une part, les familles de réfugiés qui ont résidé dans des centres d'accueil situés dans des grandes villes telles que Bruxelles, ont un accès plus facile à une série d'acteurs formels et informels susceptibles de les guider à l'échelle locale.

De plus, les familles **logées dans des centres situés dans des milieux urbains** ont déjà eu l'occasion de repérer les institutions et les administrations où elles devront se rendre, de développer des contacts informels :

Nous avons presque intégré la société belge avant de prendre les papiers. Il y a beaucoup de choses que nous savons parce que nous avons habité à la Croix Rouge ici.

(Mère d'une famille palestinienne, 2.12.2022)

A l'inverse, les **familles logées dans des centres isolés ont plus de difficultés à traverser la période de transition** : elles se trouvent à la fois éloignées des institutions où elles doivent se rendre pour leurs démarches, et n'ont jusqu'alors pas eu l'occasion de tisser des liens sociaux susceptibles de combler le manque de soutien formel. Les familles rencontrées évoquent l'absence de cours de langue ou de

lieux de formation, les difficultés en terme de mobilité, le sentiment d'isolement sociale.

Un troisième élément qui influence l'accès des familles réfugiées à un soutien est **la présence de pairs ou de bénévoles "informés" dans leur environnement immédiat**, sur lesquels ils peuvent compter pour les accompagner dans la recherche d'un logement, le regroupement familial, et dans les démarches administratives à effectuer.

La première année était très difficile, mais quand j'ai connu Madame D., ma voisine, la vie a commencé à être plus facile. Parce que j'ai toujours besoin d'informations.

Elle m'aide toujours.

(Mère d'une famille syrienne, 21.11.22)

Le rôle des "**pionniers**" – des personnes qui se sont déjà installées elles-mêmes en tant qu'immigrés – doit également être souligné : ils guident les familles vers les associations qui peuvent les aider, ils les accompagnent à leurs rendez-vous, et ils expliquent aux nouveaux arrivants leurs droits et leurs obligations.

Nos recherches montrent que **les familles qui n'ont pas pu compter sur le soutien des bénévoles et des pionniers ont eu beaucoup plus de mal à traverser la phase de transition**. Une famille afghane de 7 personnes, arrivée en 2018 après une très longue procédure de regroupement familial, a vécu pendant la phase de transition dans un studio, sans revenu :

On est resté 8 mois sans argent, sans rien, sans personne pour nous aider.

(Membre famille afghane, 23.12.2022)

Ils n'ont pu compter sur aucun soutien formel ou informel ; et ils continuent de rencontrer des difficultés pour accéder à leur droits sociaux et trouver un logement convenable.

Un autre facteur qui peut améliorer la capacité des familles à naviguer dans le paysage institutionnel pendant la période de transition est **la possibilité d'entamer le parcours d'intégration pendant la demande de protection**

internationale, comme cela a été souligné lors d'un atelier avec les nouveaux arrivants :

[Le parcours d'intégration] ça devrait être dès l'arrivée, ça serait beaucoup plus intéressant parce qu'au départ ça te permet de fonctionner et de savoir où tu vas, et comprendre beaucoup de choses qu'on ne comprend que maintenant.

(Atelier avec des primo-arrivants inscrits au parcours d'intégration, 01.03.2023)

PRATIQUES INNOVANTES

À Bruxelles, où le réseau associatif est plus développé, certaines associations ont professionnalisé leurs services pour accompagner les familles de réfugiés durant cette phase de transition. Citons notamment Convivial, qui propose un accompagnement transversal dans la langue maternelle de l'individu, et soutient les personnes réfugiées pendant la phase de transition, souvent avant même qu'elles ne quittent le centre. Après un premier entretien pour identifier les besoins, elles les accompagnent dans leur installation via le service de logement, à différents égards.

Pour trouver un logement, l'association joue le rôle de médiateur sur le marché locatif privé, en appelant les propriétaires, en accompagnant les personnes lors des visites et de la signature des contrats de bail, via leur réseau de propriétaires solidaires. L'association aide également les familles financièrement, pour la garantie locative et le premier mois de loyer. Pour les plus vulnérables, Convivial propose également des logements de transit - voir la Policy Brief 5 sur Logement.

Convivial soutient aussi les familles de réfugiés pour leurs **démarches administratives**: l'inscription auprès du CPAS et de la commune, de la mutuelle, des banques, des écoles, etc. L'association travaille en partenariat avec de nombreux CPAS (environ 160 accords) – pratique qu'on observe plus généralement auprès des associations qui tentent de combler les lacunes pendant la phase de transition.

Caritas développe des projets similaires à Convivial, **combinant des logements de transit pour les familles vulnérables avec un soutien transversal** pendant la phase de transition, étendue à plusieurs mois, pour permettre « une transition plus douce », dans plusieurs villes belges. A Bruxelles, Singa propose des logements partagés entre des personnes réfugiées et des citoyens installés, et forme des « admin buddies » qui soutiennent les personnes dans leurs démarches administratives (comprendre et remplir des documents, les accompagner à des rendez-vous, etc.).

RECOMMANDATIONS POLITIQUES

Pour les Régions, en particulier les Ministères du logement, en collaboration avec le Secrétaire d'État à l'Asile et la Migration :

- Investir dans des « **infrastructures de transit** » pour familles réfugiées lorsqu'elles quittent le réseau d'accueil de Fedasil, qui leur donne accès à un hébergement temporaire combiné à un accompagnement administratif, et à un soutien pour la recherche d'un logement durable. **Les travailleurs sociaux** engagés dans ces infrastructures de transit **feraient le relais** vers les services communaux (par exemple, les CPAS/OCMW) et régionaux (AGII, CRI, BAPA) auprès desquels ils auront à s'inscrire dès qu'ils auront une adresse ;

Pour Fedasil et le Secrétaire d'État à l'Asile et la Migration :

- **Nommer dans chaque centre d'accueil un travailleur social chargé de fournir une « aide à la sortie »** et d'initier le contact avec les services communaux et régionaux ;

- **Augmenter et stabiliser le réseau ILA/LOI**, comme le proposent les fédérations régionales des CPAS⁵ ;
- **Augmenter le délai d'hébergement des personnes réfugiées au sein des ILA**, et assurer leur accompagnement à la fois dans la recherche de logement et dans l'aide administrative ;

Pour le Service Public Intérieur et Action Sociale (Wallonie), la Commission Communautaire Commune (Bruxelles) et les Agences pour l'Intégration Civique (Flandre) :

- Donner l'accès au parcours d'intégration aux demandeurs de protection internationale.

Pour les communes et leurs CPAS/OCMW:

- Investir du temps et des ressources dans des **collaborations formelles entre le CPAS/OCMW et les différents acteurs impliqués dans l'accueil des familles réfugiées**, afin d'assurer une meilleure coordination de l'accompagnement pendant la phase de transition ;
- Fournir des **services de traduction** aux familles qui ne parlent pas les langues nationales, au moins au cours de la première année suivant leur reconnaissance, pour assurer leur compréhension des démarches administratives et faciliter leurs rapports avec les services locaux (communes, CPAS, Mutualités..).

POUR ALLER PLUS LOIN

- Carlier, L. (2024), *Expérience d'hospitalité et trajectoires d'inclusion de familles réfugiées à Tournai. Refufam Working Paper 1.*
- Vandermeersch, H., Mescoli, E., Lafleur, J-M., & De Cuyper, P. (Eds). (2023). *Newcomers navigating the welfare state. Experiences of immigrants and street-level bureaucrats with Belgium's social assistance system.* Leuven.

⁵ Voir sur ce point [la lettre envoyée par la fédération des CPAS au Secrétaire d'État à l'Asile et à la Migration](#) en 2022.

- Wyckaert, E., Leinfelder, H., & De Decker, P. (2020). *Stuck in the middle: The transition from shelter to housing for refugees.* *Transactions of the Association of European Schools of Planning*, 4, 80-94.
- Caritas, (2011). « [Accompagnement sur mesure: clé d'une intégration réussie. Rapport de deux ans d'expérience avec des réfugiés ayant obtenu leur statut en centre fermé](#) »:
- Ciré, (2023) « [Comment sortir de la crise de l'accueil ?](#) »

AUTEURS

Dr Louise Carlier, Rechercheuse
l.carlier@uclouvain.be

Prof. Mathieu Berger, Promoteur
m.berger@uclouvain.be

Dr. Giacomo Orsini, Coordinateur
Giacomo.orsini@ugent.be

Prof. Robin Vandevordt, Coordinatrice Générale
Robin.vandevordt@ugent.be

Merci à tous les interlocuteurs et autres experts d'avoir partagé leurs idées avec nous.

www.REFUFAM.be