

REFUFAM Working Paper 2

**EXPERIENCE D'HOSPITALITÉ ET TRAJECTOIRES D'INCLUSION
DE FAMILLES REFUGIÉES A TOURNAI**

LOUISE CARLIER

Université Catholique de Louvain

Mars 2024

Ce document fait partie de projet de recherche 'REFUFAM : From policy gaps to policy innovations. Strengthening the well-being and inclusion pathways of refugee families.'

TABLE DES MATIÈRES

1. Introduction

2. Tournai, un milieu de réception spécifique

- 2.1. Une ville confrontée aux enjeux de l'hospitalité
- 2.2. L'action publique face à cette nouvelle situation
 - L'émergence de mouvements bénévoles*
 - L'amplification de l'action associative*
 - Les actions mineures des services publics*

3. Trajectoires d'inclusion

- 3.1. Arrivée
- 3.2. Familiarisation
- 3.3. *Transition*
 - Se loger*
 - Comprendre ses devoirs, être informé de ses droits, et « faire les papiers »*
- 3.4. Gagner sa vie
- 3.5. Habiter pleinement
 - Un logement approprié*
 - Devenir soi-même un hôte*

4. Les supports à l'inclusion, les ressorts de l'hospitalité

- 4.1. Le rôle essentiel des protections rapprochées
- 4.2. Ambivalences et limites de cette modalité de support
 - Les difficultés d'accès à l'information adéquate*
 - L'absence d'un cadre contractuel*
 - La faiblesse du registre « civil »*
- 4.3. Une forme civile d'hospitalité ?

5. Conclusion

1. INTRODUCTION

Cette étude s'inscrit dans le cadre d'un projet de recherche consacré aux trajectoires d'inclusion de familles réfugiées en Belgique, en considérant comment elles sont modelées par les configurations institutionnelles et les formes de soutien (formel ou informel) que l'on peut observer dans les milieux qui les reçoivent¹.

Tournai constitue l'un des terrains d'enquête, qui nous a semblé intéressant à creuser principalement en raison de deux faits. D'une part, ce cas d'étude permet d'étudier ces trajectoires dans le contexte d'une petite ville et non d'une métropole, souvent privilégiée dans les études sur les enjeux d'intégration². D'autre part, Tournai a récemment connu une nouvelle dynamique migratoire, avec l'arrivée de populations étrangères non-européennes, concomitante à l'ouverture d'un centre pour demandeurs d'asile en 2015. Cet événement va amener à la constitution d'un nouveau « problème public » par les acteurs institutionnels, associatifs ou citoyens dans un contexte où s'observaient certaines lacunes politiques relatives aux enjeux de réception et d'inclusion des nouveaux venus.

Pour analyser l'expérience et les trajectoires de familles réfugiées dans ce « milieu de réception » spécifique, clarifions d'abord dans les grandes lignes l'approche sociologique privilégiée.

Sans revenir sur les grands débats relatifs à ce sujet, nous privilégierons la notion d'inclusion sociale à celle de l'intégration. L'**inclusion sociale** renvoie à l'ensemble des relations sociales et ressources institutionnelles qui permettent à l'individu d'accéder et de participer à différents sphères sociales, de prendre part à la communauté où il vit, et de vivre décemment (Sen, 2000). Il s'agit donc d'un processus relationnel (liés aux relations sociales), multidimensionnel (l'inclusion/l'exclusion s'opèrent dans différentes sphères), et institutionnel (les institutions sont responsables de l'inclusion sociale de leurs membres et jouent donc un rôle déterminant dans ce processus).

Nous considérons que ce processus d'inclusion dépend du milieu où il s'opère, des contraintes, ressources, soutiens qui lui sont propres. C'est pourquoi l'approche privilégiée pour cette analyse est une approche dite « écologique »³, c'est-à-dire sensible aux qualités spécifiques des **milieux de réception** étudiés, aux éléments

¹ REFUFAM - From policy gaps to policy innovations : strengthening the well-being and integration pathways of refugee families (2021-2025) - est un projet financé par Belspo qui analyse l'intégration des familles de réfugiés en considérant l'impact des lacunes politiques et des structures de soutien dans différents contextes belges. REFUFAM est un projet mené par un consortium de 4 universités (UGent, Odisee, UCLouvain et KULeuven) et comporte plusieurs modules de travail avec des approches différentes : juridico-politique, anthropologique et socio-spatiale (dans laquelle ce travail s'inscrit).

² Notons que de plus en plus de recherches se penchent sur les dynamiques migratoires dans les petites villes, y compris en Belgique. Voir notamment : <https://whole-comm.eu/country-report/country-report-on-social-relations-individual-attitudes-and-migrant-integration-experiences-belgium/>; <https://press.uniurb.it/index.php/migratowns/catalog/book/24>; Wyckaert, E., Leinfelder, H., & De Decker, P. (2023). Spatial capital as a perspective on the integration of newcomers in small and medium-sized towns. *Migrating in small-and medium-sized towns: experiences, challenges, perspectives for participation*, 2(Migratowns), 203-230.

³ Du point de vue de l'écologie humaine, aucun fait social ne fait sens s'il est extrait de son contexte, de l'espace et du temps où il se joue. Voir Cefai et al., 2024.

qui les composent. L'arrivée de nouveaux-venus pose la question de l'hospitalité de ces milieux, de leur capacité à les recevoir et à leur faire place (Stavo-Debauge, 2017 ; Berger, 2018).

La notion **d'hospitalité** renvoie au « [mouvement] du nouveau-venu qui vient en un lieu, en un monde, qui s'apprête à y faire quelque chose et à y vivre certaines expériences, à y poursuivre la réalisation de certains biens et à y recevoir certains bienfaits, là ou d'autres sont déjà installés, usent d'équipements communs, se reposent sur des manières partagées et se montrent plus ou moins disposés à le recevoir, à lui ménager une place et à vivre avec lui » (Stavo-Debauge et al., 2018). Suivre ce mouvement suppose de considérer les épreuves qui vont de l'accueil du nouveau-venu ou de l'étranger venant à une communauté, jusqu'à son inclusion à celle-ci, en questionnant les qualités du milieu où ces épreuves ont lieu (Stavo-Debauge, 2017). L'hospitalité du milieu de réception peut reposer sur des formes privées ou publiques : la première renvoie à l'hospitalité du « chez-soi », et se lie aux pratiques d'accueil émergeant au sein de la « société civile », de bénévoles et citoyens. La seconde, renvoyée aux politiques migratoires et au droit d'asile, est souvent abordée en négatif : inhospitalité de l'Etat. Dans les sciences sociales et politiques, la forme privée est souvent valorisée et présentée dans son opposition aux formes publiques : bienveillance versus violence, horizontalité des relations versus verticalité, relations interpersonnelles versus dispositifs impersonnels, sujets d'expériences versus catégories de politiques publiques... (Vandevoordt & Verschraegen, 2019a ; Bessone, 2015).

Pour cette recherche, je me suis donc intéressée à l'expérience de l'hospitalité et à la trajectoire d'inclusion de différentes familles réfugiées, depuis leur arrivée jusqu'à aujourd'hui, en focalisant l'attention sur les épreuves rencontrées et les soutiens qui leur ont permis d'y faire face, tant formels qu'informels, dans le milieu de réception spécifique que représente Tournai. La place que prennent les formes publiques et privées de l'hospitalité dans leur parcours, en particulier lors des différentes épreuves qui le ponctuent, sont analysées, autant que les rapports entre ces formes.

Méthodologiquement, j'ai conduit une petite dizaine d'entretiens avec des réfugiés, qui ont pris la forme de récits, depuis leur arrivée en Belgique, en 2015/2016, jusqu'à aujourd'hui. J'ai également animé trois ateliers avec différents publics de primo-arrivants (25 participants, autant de femmes que d'hommes), orientés sur les difficultés qu'ils ont rencontrées dans différents domaines et sur les ressources et les formes de soutien qui les ont aidés à les surmonter. Ces ateliers ont été mis sur place en partenariat avec les acteurs associatifs engagés dans le projet « répertoire »⁴. J'ai également rencontré des acteurs citoyens, associatifs et institutionnels confrontés aux enjeux de réception et d'inclusion (en particulier, des entretiens ont été

⁴ Le projet répertoire est porté par le CIEP-Wapi, en collaboration avec la Plateforme pour l'Interculturalité à Tournai ; l'objectif est de créer un outil permettant de diffuser de manière accessible les ressources et informations destinées aux personnes d'origine étrangère s'installant à Tournai.

menés avec des acteurs de Tournai refuge, le CIEP, le DAL, la PIT, la Croix Rouge et le service étrangers de la commune ; et un atelier a été organisé, dans le cadre du projet répertoire, avec le DAL, le CIEP, la PIT, Tournai Refuge, Vie féminine, le FOREM, le RESO, et le planning Familial A. Carlier).

2. TOURNAI, UN MILIEU DE RECEPTION SPECIFIQUE

Afin, tout d’abord, de qualifier le milieu de réception des nouveaux venus, ce premier point est consacré à l’émergence de la question migratoire, liée à l’ouverture du centre pour demandeurs d’asile, dans la ville ; et à la façon dont les enjeux d’hospitalité et d’inclusion des nouveaux venus ont été problématisés et pris en charge au niveau de l’action publique par différents acteurs.

2.1. Une ville confrontée aux enjeux de l’hospitalité

La politique de répartition spatiale des étrangers⁵, décidée lors de la « crise migratoire » de 2015 au niveau fédéral, modifie la distribution naturelle des nouveaux-venus dans le territoire belge. Certaines petites villes sont amenées à jouer un rôle d’accueil et d’hospitalité à l’égard de populations réfugiées, qu’elles ont jusqu’ici peu endossé. Ainsi en est-il de Tournai, qui a été historiquement préservée des flux migratoires non européens (la grande majorité des résidents étrangers sont de nationalité française). Avant l’ouverture du centre, la population de nationalité étrangère non-européenne à Tournai représentait 0,77% ; en 2023, 2,3%⁶. En 2015, avant l’ouverture du centre on comptait 45 réfugiés résidant à Tournai ; contre 356 en 2023. Dans cette petite ville, on identifie facilement, dans les rues, ceux qui viennent du centre de la croix rouge, qui « détonent » sur un fond de familiarité (par le phénotype, ou les signes d’appartenance religieuse).

L’arrivée d’une population étrangère non-européenne à Tournai est fortement liée à l’ouverture du Centre de la Croix Rouge pour demandeurs d’asile, en septembre 2015 (d’une capacité de 600 places), dans d’anciennes casernes militaires⁷ – selon une décision fédérale, qui avait suscité de vives critiques de la part du bourgmestre de la ville. Pour ce dernier, « cette forte concentration risque de créer un sentiment d’insécurité », et d’« augmenter le racisme » au sein de la ville⁸.

⁵ Cette politique précède ce que l’on nomme la « crise migratoire » : déjà en 2002, le gouvernement s’était doté d’un Plan de lutte contre la concentration des réfugiés dans les grandes villes. En 2016, un Plan de répartition obligatoire des demandeurs d’asile par commune est adopté, qui tient compte pour chaque commune du nombre d’habitants, du niveau de richesse, du nombre de places d’accueil dans la commune, et du nombre de bénéficiaires du RIS. (« Arrêté royal fixant les critères d’une répartition harmonieuse entre les communes des places d’accueil pour les demandeurs d’asile », 10/6/2016)

⁶ Statistiques de la population, Commune. Par comparaison, à Bruxelles, la part de la population de nationalité étrangère non européenne représente 11,7 %.

⁷ Caserne qui abritait jusqu’alors les SDF lors des Plans Grand Froid. La présidente du Relai Social Urbain (association de lutte contre l’exclusion sociale) aurait contacté le directeur de la Croix Rouge pour voir envisager une « cohabitation » entre publics sans-abri et migrants ; mais pour des raisons logistiques, cela ne fut pas considéré comme une possibilité. Il fut dès lors décidé d’abriter les sans-abris dans les anciens locaux de l’ILA à Tournai qui accueillait jusqu’alors des réfugiés politiques (jusqu’en mars 2015).

⁸ Le soir, 7/8/15, « L’arrivée des réfugiés fait grincer des dents à Tournai »

Lors de l'ouverture du centre, la ville comptait peu d'organisations ayant comme fonction première de prendre en charge les enjeux d'accueil et d'intégration des nouveaux venus – seule existait une « Maison internationale » accueillant les étudiants étrangers, ainsi que la « plateforme pour l'interculturalité » regroupant différentes associations, auparavant nommée « plateforme d'accueil pour l'intégration des étrangers à Tournai », qui s'était formée face à l'arrivée d'étrangers venus illégalement et sans-papiers, cherchant à rejoindre l'Angleterre⁹.

Son ouverture va véritablement constituer Tournai comme un milieu de réception pour demandeurs d'asile et réfugiés. L'arrivée d'une population étrangère non-européenne dans la ville suscite troubles, tensions et controverses, et va amener à l'émergence d'un problème public autour des enjeux d'hospitalité et d'intégration. Lors de débats organisés préalablement à l'ouverture du centre par le milieu associatif (cf. infra), débats qui rassembleront près de 300 personnes, les inquiétudes soulevées par les participants portent sur la crainte d'une insécurité qu'engendrerait la présence de nouveaux venus dans la ville. L'arrivée de ce nouveau public est problématisée selon deux perspectives en conflit, que l'on retrouve à l'œuvre dans les politiques humanitaires (Fassin, 2010) : du côté de ceux qui contestent l'ouverture du centre, la question de l'ordre, de la sécurité et du contrôle, et de l'autre, l'enjeu de l'accueil et de l'accompagnement.

Ce problème va amener à une reconfiguration de l'action publique : « Un problème public s'inscrit dans l'horizon de sa résolution par une action publique, qui échoit en général aux pouvoirs publics : il se publicise au sens où il en appelle à l'État ou à des montages institutionnels qui agissent au nom du bien public » (Cefaï, 1996). L'arrivée de nouveaux-venus suppose la mise en place de lieux et de dispositifs permettant de répondre à leurs besoins et d'assurer leur inclusion dans la société d'accueil.

2.2. L'action publique face à cette nouvelle situation

A Tournai, la mise en place de ces lieux et de ces dispositifs sera prise en charge principalement par les acteurs associatifs et bénévoles. Je reviendrai ici sur l'état de la situation lors de l'ouverture du centre, étant donné que notre enquête suit des familles arrivées à ce moment-là. Les dynamiques qu'on observe actuellement au niveau de l'action publique seront abordées ultérieurement.

L'émergence de mouvements bénévoles

⁹ Plateforme qui regroupe des acteurs jusqu'alors rassemblés dans « le Front pour l'accueil et la solidarité », issue du mouvement de défense pour les sans-papiers, et précédemment encore, du mouvement antifasciste.

Juste avant l'ouverture du centre, un mouvement important de bénévoles s'est formé, en réaction aux propos hostiles à l'arrivée des migrants à Tournai, tenus au niveau politique ainsi qu'au sein de la population (une manifestation contre l'implantation du centre d'hébergement était prévue lors de son ouverture). D'une part, deux femmes créent une antenne de la Plateforme citoyenne de soutien aux réfugiés en Wallonie Picarde. D'autre part, le mouvement « Tournai Refuge » émerge, à l'initiative d'un musicien, qui via les réseaux sociaux lance une opération de parrainage : l'idée étant que chaque réfugié soit parrainé par un Tournaisien, qui lui apporterait un « soutien moral ». Rapidement, près de 500 personnes rejoignent le mouvement¹⁰.

Lorsque le 1^{er} septembre, débarquent une petite centaine de demandeurs d'asile au centre de la Croix Rouge, arrivés en bus depuis Bruxelles, un nombre tout aussi important de Tournaisiens sont venus les accueillir, avec applaudissements, banderoles souhaitant la bienvenue, des fleurs disposées sur les tables, une collation festive, des cadeaux pour les enfants¹¹... L'arrivée fait manifestement « évènement » dans cette ville – « c'est un moment exceptionnel de grande émotion bien sûr, on les attendait, mais quand ils sont là c'est encore autre chose hein ! c'est... je ne sais pas l'écrire ! »¹².

Si la première année, Tournai Refuge n'avait pas de local, le besoin d'un lieu d'accueil s'est vite fait ressentir ; un don¹³ leur a permis de financer le loyer d'un RDC, puis d'un espace plus grand et mieux adapté. Le local comprend une salle avec une grande table et des chaises, où les personnes qui logent au Centre peuvent venir « se réchauffer, s'asseoir (s'endormir parfois), boire un café, un thé, une eau, manger une collation, aller aux toilettes, regarder le journal (foot), utiliser le Wifi, le téléphone, échanger, prendre du répit » (interview bénévole). Surtout, les demandeurs d'asile viennent chercher une aide administrative, pour « les aider à remplir les papiers » (interview bénévole).

L'amplification de l'action associative

Du côté associatif, on peut observer l'amplification des actions menées par la Plateforme pour l'Interculturalité (PIT) suite à l'ouverture du centre. Cette plateforme réunit différentes associations investies dans « l'action sociale », qui sont amenées à travailler avec des personnes étrangères. Notons que parmi les associations de la plateforme, la majorité d'entre elles sont actives plus largement auprès de publics en

¹⁰ Cette enquête ne s'est pas penchée sur le profil des bénévoles ; si les témoignages recueillis évoquent plus fréquemment des femmes, proches de la retraite ou retraitées, ayant travaillé dans le secteur social ou éducatif, les bénévoles représentent cependant une diversité de profils, qu'il n'est pas possible dans le cadre de cette recherche de typifier.

¹¹ Voir reportage de No Télé, « une arrivée toute en émotion », 01/09/15

¹² Extrait d'un reportage de France 3, « Tournai : 85 migrants chaleureusement accueillis » 02/09/15

¹³ venant des étudiants de la faculté d'Architecture (bénéfices engendrés via la Nuit de l'Archi).

difficulté, et ne sont pas orientées spécifiquement sur la question migratoire : les réfugiés représentent une (petite) partie de leur public.

Lors de l'annonce de l'ouverture du Centre à Tournai, la plateforme organisera trois « assemblées citoyennes » afin de mettre en débat les questions d'accueil et d'intégration, face aux nombreuses contestations et inquiétudes que suscitait l'ouverture du centre ; elle facilitera l'organisation de consultation médicale au sein du centre, rassemblera les acteurs de l'alphabétisation et de l'apprentissage du français, aidera au soutien scolaire des enfants, organisera différentes actions (réculte de vêtements, concerts, ateliers chants, école de devoirs, animations de jeunes, atelier d'écriture, visite de la ville...). Cependant, la PIT ne compte pas, à l'époque, de permanents salariés ; elle fonctionne avec des bénévoles, ainsi qu'avec des travailleurs sociaux engagés dans certaines structures qui en font partie, mais pour lesquelles les enjeux d'hospitalité et d'inclusion des nouveaux-venus ne sont pas les missions premières. L'engagement de permanents, à partir de 2018, permettra à la plateforme de progressivement se professionnaliser et amplifier ses actions.

Les actions mineures des services publics

Au niveau des services publics, l'ouverture du centre a amené quelques actions mineures. Au CPAS, service public en première ligne pour les enjeux d'intégration, une assistance sociale spécialisée dans le droit des étrangers aurait été engagée, ainsi qu'un travailleur social parlant arabe, mais là serait la seule innovation institutionnelle constatée¹⁴. Au niveau de l'administration, le manque de capacité d'accueil – en terme spatial – de la Maison communale et la crainte d'une arrivée massive des demandeurs d'asile en son sein amènera les acteurs administratifs, dans un premier temps, à organiser une permanence au Centre de la Croix Rouge chaque semaine, en engageant un employé communal arabophone et anglophone. Cette organisation sera revue à la suite des travaux de rénovation de la Maison communale, augmentant ses capacités d'accueil et permettant de recevoir les nouveaux-venus pour leurs obligations administratives. Une borne d'accueil en français et anglais fut alors installée. Le nombre d'employés au service étranger a par ailleurs augmenté depuis 2015¹⁵.

Au niveau des représentants politiques, le conseil communal a adhéré à la mention « commune hospitalière » en 2019 ; si la ville est depuis lors censée se doter d'un plan d'action en faveur de l'accueil des personnes migrantes, on n'en trouve aucune trace, et peu de conséquences pratiques semblent avoir suivi

¹⁴ Aucun entretien n'ayant pu jusqu'ici être réalisé avec le CPAS, ces données se basent donc sur les entretiens avec d'autres acteurs et des articles de presse.

¹⁵ Passant de 2 agents avant l'ouverture du centre, à 5 agents en 2022 (entretien avec le service des étrangers de l'administration communale).

cette déclaration d'intention. Face aux lacunes institutionnelles, « c'est l'associatif qui prend les choses en main, dans les faits, qui implémente les actions » (interview acteur).

3. TRAJECTOIRES D'INCLUSION

Après avoir brièvement décrit le milieu de réception qui caractérise notre cas d'étude à partir d'éléments issus d'observations et d'entretiens avec les acteurs engagés dans les services liés à l'accueil et l'intégration des nouveaux-venus, il s'agit maintenant de se tourner vers l'expérience de ces derniers, de comprendre comment leur trajectoire est modelée par les qualités d'hospitalité de ce milieu, quelles épreuves ponctuent leurs parcours, et quelles sont les formes publiques ou privées de soutien et les ressources formelles ou informelles qui leur permettent d'y faire face.

3.1. Arrivée

Pour la plupart des personnes rencontrées, le Quartier Nord à Bruxelles constitue la première étape de leur trajectoire en Belgique. Depuis le début de la crise de l'accueil, ce quartier abrite une population importante de demandeurs de protection internationale. En 2015, la file d'attente formée par ces derniers, devant l'Office National des Étrangers, alors installé dans la tour World Trade Center II, se transforme progressivement en une occupation du Parc Maximilien. Le parc devient un repère et une étape importante dans le flux des migrations internationales - autant qu'un point de focalisation, politique et médiatique, de la "crise migratoire" en Belgique¹⁶.

Zahra, arrivée avec son mari et ses enfants, se souvient de l'épreuve que représente le premier moment de l'arrivée, voire même « la première heure »¹⁷ : arrivée en fin de journée, la famille devait chercher un lieu où passer la nuit. Deux réfugiés, à la Gare du Nord, les guideront vers un lieu d'hébergement – où ils seront accueillis, recevront à manger et à boire, se verront octroyer une chambre pour rester ; où ils auront accès aux informations nécessaires pour la suite (où sont les lieux où enregistrer la demande d'asile, à quelle heure s'y rendre, comment). Après avoir pris le train, ils sont arrivés au Centre de Tournai, où un interprète leur a expliqué comment les choses allaient se passer. Zahra insiste sur la grande difficulté que représentent l'arrivée, et l'importance d'avoir accès aux informations nécessaires aux démarches, dans sa propre langue.

Yasser dormira deux nuits dans la rue, devant l'ONE, avant d'y être reçu, et ses affaires seront volées. Pour arriver au Centre, à Tournai, on lui donnera « un papier avec les dessins, comment tu prends le train – moi

¹⁶ Voir ARCH, 2020 ; Carlier, 2020.

¹⁷ Les guillemets dans cette partie indiquent qu'il s'agit d'extraits d'entretiens.

Je connais pas le train parce que chez nous il existe pas le train, il existe mais pas comme ici ». Mounir, arrivé un vendredi soir à la Gare du Nord, s'est perdu dans la rue d'Aarschot, où il a eu l'aide d'une prostituée – il était frigorifié, elle lui a donné une veste. Le tenancier d'un kebab de la gare du Nord lui a offert à manger. Après deux jours dans le parc, il fut reçu à l'ONE ; l'après-midi même, il était envoyé, en bus, à Tournai. Moussa est également passé par la Gare du Nord - « Quand je suis arrivé, c'était la première fois que j'ai dormi à la belle étoile ! ». Un taximen lui offrira un repas ; des gens dans la rue lui indiqueront où se trouve l'ONE. Là, « on vous donne une carte et puis des tickets de trains, on vous dit vous allez à la gare du nord, vous empruntez le train tel numéro, et vous vous rendez à Tournai, si vous arrivez à Tournai on vous dit un peu quoi faire. Et donc vous êtes arrivé à la gare de Tournai ? Oui, je suis arrivé à la gare de Tournai, ma chance c'est que dans le train il y avait aussi des réfugiés, des dames qui venaient aussi à la Croix Rouge. ».

L'arrivée représente une première épreuve importante et difficile de leur trajectoire en Belgique, peu prise en compte par les pouvoirs publics (absence d'infrastructure de réception, comprenant l'hébergement, l'accès aux informations, l'aide médicale et sanitaire...). Les demandeurs d'asile ne peuvent compter sur le soutien de quidams (ici : taximan, prostituée, tenancier d'un kebab, « pionniers » ...), ou de bénévoles. Souvent, ceux qui sont arrivés juste avant eux jouent le rôle de guide – un « réfugié », du moins identifié comme tel, croisé dans le train, dans la gare, dans le parc. D'emblée, l'hospitalité dans sa forme privée vient compenser la faiblesse des formes publiques.

L'arrivée à Tournai est le fruit du hasard, de la logique de dispersion qui prime au niveau fédéral afin de répartir la charge d'un point de vue territorial. Contrairement aux grandes villes comme Bruxelles ou Anvers, où des pionniers ou des « compatriotes » sont déjà installés, Tournai est une destination inconnue aux nouveaux-venus ; et ils ne peuvent compter sur ces derniers pour faciliter l'épreuve suivante, celle de la familiarisation à un nouvel environnement.

3.2. Familiarisation

Après l'épreuve de l'arrivée suit celle de la familiarisation, qui elle-même conditionne les suivantes (Fneich, Felder, Stavo-Debaugé, 2023). Les demandeurs d'asile rencontrés, qui ont tous séjournés au Centre à Tournai, font tous état de l'épreuve que représente l'arrivée dans un environnement inconnu. Au début, « on ne comprend rien ». La familiarisation est facilitée par trois éléments selon les personnes rencontrées : 1) la localisation du Centre dans la ville, 2) l'apprentissage de la langue, et corollairement, 3) le développement d'une vie sociale à l'échelle locale.

1) Lors de l'hébergement, qui dure en général plusieurs mois voire une année, les demandeurs d'asile se familiarisent déjà avec leur nouvel environnement. La localisation du Centre dans la ville¹⁸ facilite la familiarisation durant le séjour. On note que beaucoup de lieux fréquentés, durant cette phase de familiarisation, sont situés dans le quartier Saint Brice et Saint Piat, où l'on trouve quelques « commerces ethniques » (kebabs, boucherie halal, barbiers, ...), la mosquée et le local de Tournai Refuge. Pour les personnes hébergées qui ont des enfants, l'inscription à l'école (primaire ou secondaire) dès l'arrivée au centre les amène aussi à traverser la ville chaque jour. Zahra, arrivée avec son mari et ses 5 enfants en 2015, considère ainsi que la présence du centre dans la ville « facilite beaucoup de choses » : il est « facile de sortir, et de entrer », d'accompagner les enfants à l'école (« Croix rouge pas loin de l'école ! (...) c'est très bien comme ça ! je pense dans la ville c'est très très bien »), de trouver les magasins appropriés, de repérer les institutions où il sera nécessaire de se rendre en cas d'une réponse positive à la demande d'asile, et les organisations proposant des formations ... « marcher dans la rue » permet aussi de se familiariser à la langue de la société d'accueil « si on marche dans la rue, trouver les gens, entendre la langue. Ça, pour apprendre la langue, pour apprendre, comprendre les gens ! ».

2) L'apprentissage du français contribue fortement à la familiarisation au nouvel environnement : toutes les personnes interviewées ont déjà commencé, lors de leur séjour au Centre, à apprendre le français, en suivant des cours dispensés à la Croix Rouge, ou à Tournai Refuge, ou encore avec l'aide de bénévoles. Beaucoup considèrent que ce qu'ils nomment eux-mêmes « l'intégration » est impossible sans connaissance de la langue : « Le plus grand problème des réfugiés ici, la langue français. Comment je dois faire intégration sans langue français ? Langue c'est clé ! les clés pour ouvrir la porte pour connaît bien les cultures, le traditionnel... ». Cet apprentissage est d'autant plus important que Tournai n'est pas une ville multilingue – « parce que t'es obligé tu parles français, personne parle anglais, personne personne parle arabe, pour m'amuser, pas rester à la Croix Rouge à rien faire, à la maison à rien faire... moi j'aime bien sortir, parler avec les gens... ». C'est une condition au développement de relations sociales : « « j'ai dit tout d'abord je vais apprendre le français, si je peux pas parler... si on ne parle pas le français, si on rencontre ou on travaille avec quelqu'un, je serai une personne sourd et muet. Si on sait pas se parler ! ... j'ai donné la priorité pour apprendre le français ». Pour les enfants, la connaissance de la langue est nécessaire à l'intégration scolaire, qui représente une épreuve particulièrement difficile : « je parlais avec personne, j'avais pas d'amis, je comprenais rien, même la matière était très difficile je trouve, au début bah on comprenait rien du tout. ».

¹⁸ Le centre de la croix rouge est situé sur les boulevards qui encerclent la ville, et constituent historiquement ses enceintes. Il est à proximité immédiate du centre commercial « Les bastions », fréquenté par les nouveaux-venus. Bien qu'appartenant à un groupe privé qui prend en charge sa gestion, ce centre est un lieu de rendez-vous pour différents publics, où l'on perçoit une certaine concentration humaine qui contraste avec la plupart des espaces proprement « publics » de la ville (rues, parcs, places).

3) L'apprentissage de la langue est considéré en rapport avec la possibilité d'une vie sociale. De nombreux bénévoles sont actifs au Centre, organisent des cours de français, des activités à l'extérieur et des balades avec les hébergés... Ainsi Yasser, arrivé en septembre 2015, a rencontré dès la première semaine de son arrivée une tournaisienne, bénévole non affiliée à l'une ou l'autre structure, qui venait une fois par semaine au centre pour l'emmener, avec d'autres demandeurs d'asile et d'autres « belges », balader dans la ville, pratiquer le français et jouer de la musique au parc. Passionné de musique, il a rejoint un groupe via un bénévole qui les amenait au conservatoire chaque semaine. C'est dans ce cadre qu'il a commencé à apprendre le français, et à connaître d'autres personnes que celles avec qui il résidait au centre.

Pour lui comme pour d'autres, ces sorties paraissent d'autant plus importantes que la vie au centre est perçue comme une période d'attente contraignante, notamment en termes d'espace (contrainte de promiscuité, absence d'intimité) et de rythme (horaires imposés par l'institution), et comme marquée par toute une série d'entraves à l'indépendance et à la liberté (interdiction de cuisiner, de fumer...). Si le centre fournit les ressources nécessaires à la survie (s'abriter – se nourrir – se laver – être suivi médicalement), sa qualité hospitalière est perçue comme étant assez limitée. L'un comparera la vie au centre au service militaire (la métaphore est d'autant plus éloquente que le centre est implanté dans une ancienne caserne) : « j'ai très faim, je mange pas bien, en plus tu dors tard, les heures fixes pour manger c'est compliqué pour moi. Partir le matin, revenir l'après-midi, je me sens humilié d'attendre les files juste pour manger, en plus moi comme j'ai fait le service militaire, ça me fait penser... ». Durant son séjour au centre, il s'échappera chaque nuit pour dormir chez une bénévole où il retrouvera une sensation de liberté : « elle m'offre à manger, à boire, je me sens libre comme chez moi, je peux manger, ouvrir le frigo, je cuisine, ça va ». Si certains cherchent à s'échapper, d'autres s'adaptent et se soumettent aux règles, certains encore tentent d'accommoder les lieux pour « pas rester à rien faire » - l'un d'eux y a ouvert un salon de coiffure afin de continuer à exercer son activité professionnelle dès son arrivée.

L'expérience que les nouveaux-venus se font de l'hospitalité du milieu d'accueil repose largement sur l'établissement de relations sociales avec des bénévoles, actifs au Centre, proposant un soutien au-delà de l'accès aux ressources de base: ils y organisent des cours de français, des activités à l'extérieur, des ateliers pour enfants, des balades ... Pour ceux qui sont arrivés dès 2016, les bénévoles font également le relai vers Tournai Refuge, seule association à l'époque bénéficiant d'un lieu d'accueil de jour (jusqu'à l'ouverture du REPIT). Moussa, arrivé en 2016, dit y avoir trouvé un « soutien psychologique » face aux épreuves de l'arrivée : « lorsqu'on quitte son pays, on vient dans un endroit que l'on ne connaît pas forcément, qu'on ne maîtrise pas les codes et tout, même si les autres sont sympathiques, mais puisque l'on est nouveau, on se sent un peu étranger et ... donc il y a des gens qui nous mettent en confiance. Ils nous abordent, comment ça va, qui discutent avec nous, qui essaient de nous faire prendre confiance de nouveau, voilà ils nous disent de tenir

en fait. *De tenir le coup ?* voilà, c'est ça, Oui, tenir le coup, et c'est ça, et ça c'est déjà grand ». Il s'agit de « tenir » dans l'attente de la régularisation, de prendre confiance par le partage de récits de réfugiés « passés avant » et qui ont été régularisés, « histoires » qui prouvent que « tu as ta chance ». La phase d'attente est une phase particulièrement éprouvante, où le temps semble suspendu, et les possibilités de projection très limitées - « quand j'étais à croix rouge j'étais stressée parce que j'ai peur que négatif, qu'on nous prend pas... et ça difficile. La première année, avant prendre le statut de réfugié, c'est pour moi très très très difficile, parce que j'ai peur que peut-être refusée ».

L'épreuve que représente la familiarisation à un nouvel environnement est donc facilitée par trois éléments : la localisation du centre au cœur de la ville, et sa proximité à un ensemble de lieux et services ; l'apprentissage du français et l'établissement de relations sociales avec des bénévoles, différents processus intimement liés comme le montre ce cas d'étude. Ce sont ces relations qui s'avèrent cruciales au moment de l'obtention du statut afin de surmonter les épreuves suivantes.

3.3. Transition

L'ensemble des nouveaux venus rencontrés pour cette enquête sont restés à Tournai après avoir reçu leur « positif », autrement dit leur autorisation de séjour sur le territoire. Les raisons qu'ils donnent à ce choix sont variables. Pour ceux qui ont été hébergés au sein de la Croix Rouge avec leurs enfants, l'intégration scolaire de ces derniers (leur familiarisation à une nouvelle école, le développement de nouvelles relations d'amitié) est la raison principale : « les enfants commencent à apprendre la langue française, et commencent à intégrer dans la société. Pour ça, moi et mon mari avons décidé de rester à Tournai pour ne pas perdre cette année. Pour ça restés. Aussi, (...) ça veut dire trouver amis, rester avec toi six années. C'est autre chose très important ! pour ça ! parce que tu sais madame, l'étranger, difficile, pour connaître quelqu'un gentil. (...) je ne voulais pas perdre cette année et recommencer encore à la Flandre, apprendre la langue flamande, trouver encore la difficulté, la difficulté aussi, pour ça je préfère rester ici, pour mes enfants. Pour l'école, pour les études. ». La petite taille de la ville est valorisée par certains – « Tournai c'est petit », c'est « paisible » - ce qui facilite la familiarisation aux lieux. Une autre raison est le développement de relations sociales avec des bénévoles devenus amis : « Je préférerais ici rester à Tournai parce que comme j'ai rencontré beaucoup de gens, ils sont devenus comme des amis, on est près, c'est ... à mon avis c'est moins difficile que les autres villes, ici par exemple si on déménage à Liège, peut-être il faut des années pour avoir des amis comme ici à Tournai. ». La familiarisation à l'environnement permise par la localisation du centre joue également comme un facteur important dans la décision de rester : « presque, nous avons 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. » C'est la raison principale pour laquelle, lors de l'obtention du statut, il semblait évident

de rester là, dans cet environnement auquel la famille s'était déjà en partie familiarisée - « comme j'étais au centre je suis resté là. toutes mes démarches c'était ici. Je peux vous dire ... j'ai recommencé ma vie ici à Tournai ».

Lorsque le nouvel arrivant obtient son « positif », tout s'accélère : dans un délai très court (entre 2 et 4 mois) il doit trouver un logement, s'inscrire au CPAS, s'embarquer dans toute une série de démarches administratives qui paraissent souvent compliquées ; et pour lesquelles les réfugiés ont été peu informés. Ils se sentent perdus, ne savent pas où ils doivent se rendre, quelles démarches entreprendre : « on me dit 'Voilà tu as ton papier tu peux sortir'. J'étais dans le stress pendant 10 jours ! je sais pas je dois faire quoi. On m'a dit va à Tournai Refuge ». Les bénévoles représentent un chaînon essentiel pour la phase de transition, dans un contexte où il n'y a pas de lien entre les acteurs de la Croix Rouge, et les acteurs de l'après-centre. En effet, les travailleurs sociaux de la Croix Rouge reconnaissent leur manque de connaissance des démarches et des épreuves qui attendent celui qui obtient le statut, autant que des lieux et des acteurs vers qui orienter les personnes : « on n'a aucune mainmise sur ce qui se passe après ». La surcharge de dossiers autant que la répétition des « crises » expliquent le manque de temps pour un travail de fond : « avec les crises répétées, successives, on est toujours dans le rush, on n'a pas le temps de s'améliorer ». Pourtant, c'est dès le centre que les personnes doivent « bouger », s'informer, ... car « une fois le statut, c'est là que les emmerdes commencent » (entretien acteur): trouver un logement, un emploi, gérer son budget... comme on le constatera, les bénévoles vont jouer un rôle clé d'accompagnement des réfugiés lors de cette phase de transition, face aux épreuves qui suivent la sortie du centre et l'installation. On concentrera l'attention sur deux d'entre elles : l'accès au logement, et la mise en ordre administrative.

Se loger

Une fois reçue leur autorisation de séjour ; les réfugiés ont 2 mois pour quitter le centre (prolongeable de 2 fois un mois supplémentaire). La première épreuve à laquelle ils sont confrontés est l'accès à un logement, condition pour bénéficier du « revenu d'intégration sociale » (RIS)¹⁹. La plupart des interviewés considèrent que c'est l'épreuve la plus difficile – « pour trouver un logement... C'était super compliqué !! (...) j'ai été au centre, je dois quitter le centre pendant 2 mois, et je dois trouver un logement ! » ; « c'est problème pour tous les réfugiés ! c'est très très compliqué et difficile de trouver une maison ».

Face à cette épreuve, quelques nouveaux-venus ont pu bénéficier d'une aide de la part de services publics. L'un des interviewés a été logé au sein d'une Initiative Locale d'Accueil, autrement dit d'un logement de transit où il a pu compter sur l'aide d'une assistante sociale du CPAS à la sortie du centre (à Peruwelz). Deux

¹⁹ Aide financière accordée par les Centres Publics d'Action Sociale

ont bénéficié du service logement de la Croix Rouge, qui avait été mis en place au début de l'ouverture du centre mais qui fut ensuite fermé. Le rôle des travailleurs sociaux, concernant l'accès au logement, a ensuite été réduit aux démarches nécessaires pour prolonger la période d'hébergement au sein du Centre pour les bénéficiaires, après avoir reçu l'autorisation de séjour – démarches supposant de prouver le caractère « actif » de la recherche de logement.

Si là s'arrête normalement le rôle du travailleur social, certains accompagnent les réfugiés au-delà de leurs missions. Ainsi, l'un d'entre eux me dit que s'il oriente les familles parlant français vers le Droit Au Logement (DAL) ou la PIT, pour les familles ne parlant pas la langue, « je les aide directement, je fais avec elles, je prends du temps même si je ne peux pas, j'appelle les propriétaires ». Il évoque la nécessité d'un service spécifique pour l'aide au logement des réfugiés : « on n'est pas formé sur ces questions-là, les contrats de bail et tout ça (...). On a 65 dossiers par tête, comment vous voulez qu'on puisse les accompagner sur le logement ? Il faudrait un accompagnement spécifique. ». En l'absence de tel service, « Les gens qui sortent du centre ADA [centre d'accueil] doivent se débrouiller seuls. » (interview acteur).

Différents acteurs – associatifs ou publics, comme le CPAS – tendent à les renvoyer vers le DAL, seule association active dans le domaine du logement. Le DAL propose des permanences, et accompagne les personnes (tout public) confrontées à des problèmes d'insalubrité ou d'expulsion. Il recense également les logements à louer sans frais d'agences, pratique illégale pourtant répandue à Tournai. S'il n'est pas un service destiné spécifiquement à la population réfugiée, c'est vers lui que renvoient les acteurs associatifs autant que publics (le CPAS, par exemple) pour la recherche de logement. Le DAL est également convié par la PIT lors des sessions organisées dans le cadre parcours d'intégration, pour un atelier relatif aux questions de logement. Cependant, l'accompagnement à la recherche du logement ne fait pas partie de ses missions ; et bien souvent, « on arrive plus loin dans la trajectoire, quand les personnes, déjà installées, font face à des problèmes juridiques ou d'insalubrité » (interview).

Alors que Tournai pourrait être perçue comme une ville où il est plus aisé de trouver un logement que dans les grandes métropoles, selon le DAL « c'est la folie autour du logement ». L'inaccessibilité de logements abordables pour les publics précaires s'expliquerait par le manque d'accès au logement social²⁰, l'absence de logements de transit²¹ ; et l'inaccessibilité du parc de logement privé. Le paradoxe est le suivant : en somme, il ne manque pas de logements par rapport à la demande ; mais c'est « l'accès qui est discriminant et problématique ».

La plupart des réfugiés rencontrés ont trouvé un logement sur le marché locatif privé, tout en affrontant

²⁰ Les logements sociaux représentent 5% seulement du parc de logement total, dont 2% en moyenne sont vides (entretien DAL).

²¹ 3 logements de transit doivent être ouverts en 2023 pour des publics vulnérables spécifiques.

différents obstacles :

- la discrimination à l'égard de personnes bénéficiant du RIS : « quand tu dis que tu es au CPAS, [le propriétaire] dit je n'ai pas une bonne expérience avec le CPAS. ».
- le refus de louer à des personnes sans contrat de travail : « beaucoup de propriétaires demandent un contrat de travail pour louer son appartement ou sa maison à quelqu'un. C'est peut-être pour Belges je ne sais pas. Mais on a beaucoup de difficultés, beaucoup plus que les belges par exemple. » ; « les propriétaires toujours refusent à louer des réfugiés sans contrat de travail. C'est très compliqué. » Une femme me dira avoir visité 22 maisons avant de trouver un logement, parce qu'elle n'avait pas de contrat de travail.
- la xénophobie et discrimination raciale : « si on appelle avec un accent, le logement est déjà pris » (interview acteur) ; « Je suis tombée sur deux propriétaires, j'ai donné rdv et tout, elle a vu ma tête, elle a pas acceptée, en fait » ; « il y a beaucoup de difficultés parce que les gens... comment dire ça... pas tout le monde, les propriétaires de maison, qui ont une idée arrêtée de l'étranger ».
- le refus de louer à des familles nombreuses... « nous on a six enfants, pour trouver un logement c'est pas facile ! » ; « le plus dur on a six enfants, c'est un peu une famille nombreuse, il y a des gens qui n'acceptent pas. »
- le prix élevé des loyers par rapport aux ressources financières : « si je trouve c'était très cher ».
- la non maîtrise de la langue : « mon mari peut pas parler français, il connaît pas Tournai aussi, il connaît pas aussi le système comment on trouve une maison »

Évidemment, ces difficultés se cumulent: « Moi je souhaite obtenir n'importe quel appartement. Parce que depuis 3 mois je cherche ! c'est pas CPAS, c'est pas réfugié, c'est pas beaucoup d'enfant. Et pas de contrat de travail ».

Le rôle des bénévoles dans l'accès au logement est important : ils jouent un rôle d'intermédiaire entre le marché locatif privé, et les réfugiés, en activant leur réseau qui compte différents propriétaires sensibilisés à la cause – « On trouve via via, par le bouche à oreille » (interview bénévole).

La plupart des réfugiés rencontrés ont trouvé leur premier logement avec l'aide d'un bénévole – « on a été à Tournai Refuge pour dire qu'on cherche un appartement, du coup on a connu madame..., elle a parlé la propriétaire, elle a dit il y a une famille qui veut habiter dans cet appartement, et du coup après elle a dit pas de problème, c'est une femme très gentille et tout, du coup on a fait un bail de trois ans, et ça fait trois ans qu'on habite ici ». Certains travailleurs sociaux rencontrés lors des formations (parcours d'intégration, formation en français) peuvent également aider les familles (prendre les rendez-vous et les accompagner aux visites). Les connaissances jouent aussi un rôle : l'un a trouvé son premier studio via « Un copain sans

papiers, marocain, à qui je coupais les cheveux gratuitement, il connaissait quelqu'un qui quittait l'appartement ». Parfois, l'accès au logement repose aussi sur des rencontres fortuites : « pendant le voyage à Bruxelles pour chercher appartement, j'ai monté le train. J'ai trouvé une personne de nationalité irakien, il m'a dit pourquoi vous voulez voyager à Bruxelles ? je parle avec lui je lui dis je voudrai chercher un appartement. Il m'a dit « moi je vais sortir de mon appartement, parce que moi j'ai obtenu la maison sociale. Si vous voulez mon appartement pas de problème pour moi ».

Si l'accès au logement se présente comme une épreuve particulièrement difficile pour les réfugiés – ce serait le « problème principal » auquel ils seraient confrontés dans leur trajectoire (interview acteur) - il constitue aussi une précondition à l'inclusion : « le logement, c'est la base de tout » (interview acteur); sans adresse, pas d'inscription possible au CPAS ou à la commune, et impossibilité de signer un contrat de travail. L'accès au logement permet de « se poser », et d'engager la suite : les personnes ne commencent les démarches pour les formations, la recherche d'emploi, qu'une fois le logement trouvé – « Après, quand nous avons loué l'appartement, tranquille, rester, et les enfants réussi la première année, ça va, ça va, les choses... Restait la difficulté de la langue, progresser la langue française, trouver travail ».

En l'absence d'un service public ou d'une association dédiée à l'aide à la recherche d'un logement pour les nouveaux-venus, les relations sociales informelles jouent donc un rôle majeur.

Comprendre ses devoirs, être informé de ses droits, et « faire les papiers »

L'autorisation de séjour marque le début d'une série de démarches administratives à accomplir auprès de diverses institutions publiques : la commune, le CPAS, le FOREM, le CIMB (inscription au parcours d'intégration) ... Ces démarches supposent de savoir où se rendre, quand, avec quels documents. Si quelques nouveaux-venus ont déjà repéré la localisation de ces institutions, la plupart n'en ont pas encore pris connaissance.

Les assistants sociaux du CPAS jouent peu le rôle d'accompagnant face aux démarches administratives. De même, ils informeraient peu les nouveaux venus de leurs droits à certaines aides (aide alimentaire, aide au déménagement, aide médicale ...), souvent essentielles lors de la phase de transition. Il faut souvent que ce soit un « ami » (bénévole, réfugié installé en Belgique depuis plus longtemps) qui informe la personne de ses droits, puis que la personne fasse la demande par elle-même au CPAS pour y avoir accès ; « mon frère m'a dit tu peux aller au CPAS pour faire la demande (...). Je dis à mon assistante sociale 'c'est vrai il y a aide alimentaire ?' elle dit 'ah oui ! tu veux ?' 'oui bien sûr' ! ». Parfois, bien qu'ils aient droit à certaines ressources, et qu'ils en fassent explicitement la demande, y accéder requiert de longues démarches et négociations : « pendant les 8 mois où on est arrivé en Belgique, normalement on a le droit d'avoir de l'argent

pour les meubles du CPAS, mais malheureusement le CPAS a refusé, et du coup on dort tous par terre, on a pas assez de matelas, en fait sur deux matelas de une personne on dort 4 personnes. Du coup on explique à l'AS de ma mère, mais elle est très raciste, du coup on a pas eu cette aide. Maintenant j'étudie par terre, j'ai pas de lit, je dors aussi par terre, mon frère aussi dort par terre, ma sœur aussi dort par terre. Parce que la maison il y a beaucoup d'humidité, du coup les matelas ils étaient dégueulasses, du coup on a jeté. Et là à chaque fois qu'on fait une demande c'est refusé. Et en plus mon assistante sociale elle est venue, elle a visité, elle a demandé un devis, j'ai fait le devis et elle a refusé. Du coup (...) à chaque fois c'est refusé. Je ne trouve pas, pour avoir quelque chose, il faut toujours aller au-dessus, parler avec les responsables.». Pour avoir accès à la « prime d'installation », il contactera la présidente du CPAS, qui le renverra chez la responsable de son assistante sociale.

Le rôle des bénévoles est donc de nouveau essentiel : ils assurent la compréhension des documents, font le suivi administratif, accompagnent souvent les nouveaux venus lors des premiers rendez-vous. La plupart des réfugiés arrivés il y a quelques années ont cherché l'aide administrative auprès de Tournai Refuge : « tous les étrangers vont à Tournai Refuge et Tournai Refuge dit 'vas là' » ; « quand tu as un problème avec un papier, tu connais pas et tu sais pas lire ça des fois, [Tournai Refuge] ils ont aidé, téléphoné, fait les papiers, les photocopies c'est gratuit là -bas. » ; « mon ami bénévole m'a dit il faut prendre cours d'intégration, et il a cherché l'adresse, et il a pris rendez-vous, parce que ces jours-là, nous n'avons pas... ne peut pas parler français ... et il a pris rendez-vous »

L'accompagnement administratif (expliquer les démarches à entreprendre, traduire les documents, guider vers les lieux, accompagner aux rdv) est fondamental la première année de transition : « avant première année, besoin de quelqu'un pour traduire, dame de Tournai Refuge vient avec nous et traduit. » ; « parce que la première année difficile, il y a beaucoup beaucoup de lettres (ouais), besoin de quelqu'un pour expliquer ! nous, moi et mon mari venus à Tournai Refuge, s'il vous plaît qu'est-ce que ça ça veut dire ? n'importe quel ...quelqu'un a trouvé, ça veut dire ça, il faut faire ça, il faut aller à l'assistant social, il faut demander ça, il faut faire ça...(...) Aussi à Tournai Refuge avant il y a madame pour traduire, parler arabe, trouve Madame, parle arabe, pour traduire... la première année c'est difficile hein, besoin, pour traduire, traduire de langue français en langue arabe, pour expliquer les choses compliquées... pour ça, ça nous aide beaucoup ». Pour ceux dont le français est la langue maternelle, la compréhension du fonctionnement est bien plus rapide, et le rapport beaucoup plus aisé²².

²² « j'ai une expérience de l'administration chez moi, en Côte d'Ivoire. Et ici c'est pas du tout pareil ! Ils sont rapides. Ils sont ...au niveau de la communication, la communication elle est vraiment fluide. Quand tu appelles, tu as les informations qu'il faut. Ou on te fixe un RV, l'accueil aussi. On sent qu'ils sont là pour... comment dire ça... pour te donner l'information que tu recherches. Et quand ils n'ont pas l'information, ils savent guider vers la structure adaptée ». C'est le seul témoignage de ce genre dont j'ai eu part, la plupart des nouveaux venus n'ayant nullement ce rapport aux administrations.

Les bénévoles jouent donc un rôle de relai avec les services publics (administration communale, CPAS) : « on les appelle tout le temps » (interview acteur). Et ce rôle tend presque à être reconnu au niveau institutionnel : le CPAS tend à renvoyer son public à Tournai Refuge (et aujourd'hui, vers la PIT) pour l'aide administrative, alors même que cela fait partie de la mission du service public. Ce renvoi vers l'associatif interpelle particulièrement les acteurs : un service public « se décharge » ainsi sur une association de bénévoles, qui en vient à être prise, par certains réfugiés, pour un « service public ». Cela brouille aussi la compréhension du rôle et du statut des différents acteurs auprès des nouveaux venus.

Outre l'aide des bénévoles, l'accès aux informations passe aussi par des lieux informels, comme les commerces ou la boucherie, qui fonctionnent comme des espaces ressources pour le nouveau venu. Pour la communauté arabophone - « l'information c'est le magasin arabe (...). Pour tous les arabes c'est comme ça, c'est le bouche à oreille ». Ce sont des espaces d'échange d'informations, que ce soit sur les procédures, pour trouver un médecin... Le gérant d'un de ces commerces a même accompagné l'un des participants au CPAS pour assurer la traduction lors de l'entretien. La mosquée est également un centre d'information informel : « Mon mari il a beaucoup d'amis à la mosquée. À la mosquée il trouve beaucoup de personnes arabes. Aussi il commence, où les magasins, où l'école... ». C'est aussi un lieu où les personnes peuvent trouver de l'entre-aide « j'ai connu beaucoup des femmes marocaines aussi là-bas pour poser des questions ... comme j'ai trouvé un guide pour le permis de conduire. ».

De nouveau, face aux épreuves administratives – sur lesquelles reposent les autorisations de séjour et autres ratifications officielles du droit d'asile – les relations sociales informelles sont essentielles au nouveau-venu.

3.4. Gagner sa vie

Une fois logés, en administrativement en ordre, la plupart des nouveaux-venus rencontrés, en particulier les hommes et pères de famille, se soucient rapidement de « gagner leur vie », d'acquérir une indépendance financière. Il s'agit aussi de ne pas rester « sans rien faire » : « moi personnellement je n'aime pas rester dans la maison sans travail, sans faire quelque chose, je n'ai pas habitué comme ça ».

Lors de la sortie du centre, la plupart font face à des difficultés financières. La dépendance économique à l'égard du revenu d'intégration sociale est souvent inévitable, et perçue négativement : « pour aller au CPAS pour demander d'aider... c'est un peu... quand même... c'est bonne idée pour aider quelqu'un... mais personnellement c'était dur pour moi (...) j'ai pas habitué à aller quelque part pour demander de l'argent ou demander d'aider... j'ai habitué de travailler, de avoir d'argent, tout ça, c'était un peu compliqué ». L'indépendance économique est perçue comme le vecteur par lequel accéder à une liberté individuelle, autant qu'à une égalité de conditions : « j'aime bien avoir un travail avec un contrat comme tout le monde ! ».

c'est pas à cause de de gagner beaucoup d'argent, c'est pas... c'est pas... c'est moi je trouve c'est un peu plus de liberté avec tout ça. ».

Comme cela a été montré, la dépendance économique – liée à des barrières structurelles d'accès à l'emploi – est vécue comme « une forme stigmatisante de soutien » (Vandevoordt & Verschraegen, 2019b, p.45) ; « L'estime de soi souffre d'être sans cesse dans la position d'un bénéficiaire qui ne cesse de recevoir, est constamment obligé de demander, mais n'a rien à donner et ne produit rien pour lui-même » (Fneich et al., 2023, p. 18/19).

Si la plupart des nouveaux venus arrivent avec la volonté de travailler, et perçoivent négativement les régimes d'assistance et de sécurité sociale auxquels ils ne sont pas habitués, l'accès au marché de l'emploi est particulièrement compliqué - « c'est difficile Madame pour nous, j'ai essayé, j'ai essayé mais malheureusement ça marche pas ». Les difficultés sont si nombreuses que peu d'entre eux peuvent finalement faire valoir une indépendance économique. Les difficultés évoquées sont constamment la non reconnaissance des diplômes, et la pratique imparfaite du français – alors même que « travailler » est considéré comme un moyen de pratiquer et d'améliorer son français. Notons que ces difficultés sont souvent perçues comme étant moins prononcées en Flandres, ce qui est par ailleurs attesté dans les études réalisées sur le sujet²³.

La difficulté d'accès à l'emploi entraîne certaines des personnes rencontrées à enchaîner les formations – en particulier des cours de français successifs pour pratiquer et améliorer le niveau tout au long des années. C'est notamment le cas de deux femmes rencontrées, anciennement comptables et avocates, qui enchaînent les formations en français, et qui ont aussi fait un master en Belgique, dans la perspective d'un « travail indépendant ». Au bout de plusieurs années, l'enjeu pour elles n'est plus de se former, mais de travailler - « maintenant non, il faut commencer quelque chose, fini apprendre ».

Si notre échantillon ne prétend pas être représentatif, parmi les personnes rencontrées, seule l'une bénéficie d'un contrat de travail comme salarié ; deux hommes, en concubinage avec une Tournaisienne, sont indépendants et ont ouvert leur commerce. Les autres n'ont accès à l'emploi que via le dispositif article 60, ou via des circuits d'exploitation économique. Outre le salariat, qui apparaît pour notre recherche comme une modalité d'accès à la sphère du travail minoritaire, on peut donc identifier trois trajectoires types d'inclusion économique – entendue comme la participation au marché du travail.

²³ Selon B. Herman et A. Rea, « Le contexte économique en Flandre avec un taux de chômage moins élevé que dans les deux autres Régions et une situation d'offres d'emploi plus favorable contribue à améliorer les chances d'insertion sur le marché du travail des réfugiés » (2017, p.128)

1) L'accès à la sphère du travail s'opère le plus souvent via des dispositifs d'insertion sociale. La plupart des nouveaux venus bénéficiant d'un contrat de travail sont engagés via le dispositif article 60 mis en place par le CPAS, et travaillent comme jardiniers (pour des services publics ou des privés) ou comme « taxi social » (service de taxi dont peuvent bénéficier les publics précarisés, qui éprouvent des difficultés à se déplacer). Souvent, ceux qui travaillent comme article 60 connaissent un déclassement (lié notamment à la non équivalence des diplômes, ou la non maîtrise de la langue française) et sont surqualifiés pour l'emploi effectué. Le mari d'Ela. travaille comme jardinier, alors qu'il était pharmacien. Le mari de Asma, travaille aussi comme jardinier, alors qu'il était ingénieur. Ela, dont le diplôme d'avocat n'a pas été reconnu, qui a refait et réussi un master en Belgique, et qui souhaite vivement travailler, a cependant refusé de passer par le dispositif article 60, en raison du décalage entre l'offre proposée, et ses qualifications – « Toujours quand je demande il y a femme de ménage, il y a pas autre chose. Mais toujours tu trouves femme de ménage, femme de ménage... ». Le dispositif article 60 vise la réinsertion sur le marché de l'emploi ou la réintégration dans le régime de sécurité sociale – autrement dit le droit au chômage - de publics bénéficiaires du RIS. Le CPAS devient alors « employeur » ; le bénéficiaire passe du statut d'assisté à celui d'employé. L'article 60 permet de travailler deux années consécutives (pas plus) ; il permet à la fois de gagner sa vie, mais aussi d'augmenter ses chances pour la demande de citoyenneté (qui suppose de « prouver sa participation économique »²⁴) : « quand j'avais demandé la nationalité belge j'avais déjà terminé tous les conditions, pour avoir pour obtenir la nationalité. Il faut travailler deux ans sans interruption. j'ai travaillé 2 ans, article 60, sans interruption ». Le fait de travailler comme article 60 permet également de « gagner des points », nécessaires pour accéder au logement social – « avec le travail de mon mari (comme jardinier), on a trouvé la maison, parce que le travail donné des points ».

Cependant, ce dispositif ne semble pas représenter un tremplin vers le monde du travail²⁵ ; aucune personne rencontrée n'a trouvé un emploi sur le marché après avoir travaillé comme article 60 – « depuis 2020 je suis en train de chercher un travail mais malheureusement je n'ai pas pu trouver un travail. Toujours sur internet, peut être j'ai envoyé des mails des mails des mails... mais personne qui m'a répondu ! ». Ce dispositif ne semble pas non plus un moyen d'étendre son réseau professionnel : le travailleur se retrouve avec des collègues dont le profil est celui de personnes précarisées. Ainsi, Mounir, qui a travaillé comme article 60 avant d'ouvrir son commerce (dans un tout autre domaine !), revient sur les actes de racisme et la violence verbale et physique de la part de ses collègues. Selon lui, « les gens qui travaillent à article 60 à Tournai ce

²⁴ Si le demandeur est censé prouver avoir presté 468 journées de travail au cours des 5 années précédant sa demande 'les personnes qui ont travaillé uniquement avec des contrats article 60 doivent en pratique prouver deux années de travail (624 jours), au lieu des 468 jours normalement requis.' (<https://irfam.org/wp-content/uploads/etudes/Analyse092021.pdf>)

²⁵ Le pourcentage de mise à l'emploi après un article 60 est de 40%, tous publics confondus : (https://matheo.uliege.be/bitstream/2268.2/10792/4/TFE_Assistance%20sociale_aide%20à%20l%27emploi%20et%20l%27insertion%20socio-professionnelle_Evaluation%20de%20l%27article%2060%20§7%20en%20CPAS.pdf)
Voir aussi l'analyse : <https://irfam.org/wp-content/uploads/etudes/Analyse092021.pdf>

sont des drogués, des gens qui veulent pas travailler, qui ont des problèmes de santé, des problèmes d'alcool, des problèmes social, C'est pas des gens bien, c'est des racistes, c'est un milieu de kéké. ». Dans le cas de ce dispositif d'insertion sociale, l'inclusion économique est temporaire, déqualifiante et précaire ; elle repose sur une dévalorisation des compétences, ne s'opère que sur un temps défini, après quoi le lien de dépendance envers l'aide sociale est maintenu.

2) La seconde forme d'inclusion économique est celle de l'exploitation²⁶. Nombreux sont ceux qui, durant la phase de transition, travaillent dans des conditions d'exploitation, sans contrat - « (le patron) a trop profité de moi , trop! ». Certains « complètent » leur revenu d'intégration, en travaillant pour quelques euros de l'heure, notamment dans le secteur Horeca. L'un des interviewés, qui considère s'être lui-même fait exploité – travail à un euro de l'heure dans une épicerie - raconte : « Tout le monde est exploité, (nom d'un établissement) c'est tous du travail au noir. Tout le monde touche le CPAS et travaille au noir. Il m'a proposé un euro de l'heure aussi. Exploiter les étrangers c'est normal. Tu peux pas être un étranger et travailler, c'est exploité. ». Dans le cas de l'exploitation, l'inclusion à la sphère du travail prend une forme inéquitable et défavorable (Sen, 2000).

3) Enfin, une troisième forme d'inclusion économique est l'entrepreneuriat. Parmi les personnes rencontrées, deux hommes ont ouvert leur propre commerce : un restaurant et un salon de coiffure. Yasser, qui a ouvert son salon de coiffure dans le quartier Saint-Piat, pratiquait déjà comme coiffeur dans son pays d'origine, ainsi que lors de son séjour au centre : il avait ouvert un salon, acheté un peu de matériel, et coiffait les hébergés. Après avoir travaillé dans deux salons à Tournai comme employé – où il s'est senti exploité – il a réussi à ouvrir son propre salon, avec l'aide financière de sa belle-famille, et l'aide matérielle du propriétaire qu'il ne connaissait pas par ailleurs : « Elle m'a beaucoup aidée. Je suis rentré là, j'ai visité, avant il y avait pas ça, ça, (il me montre un coin pour machine à laver, un coin toilette), c'était tout ouvert. Et elle a fait ça pour moi, et ça pour moi, et tout le mur là, elle a posé le chauffage. Ca c'est trop cher. Elle a fait les toilettes, elle a fait tous les travaux, elle m'a donné les clés, elle m'a dit les premiers six mois la moitié du loyer. Jamais de la vie... Une très gentille personne. ». Mounir, pour sa part, a ouvert son restaurant avec sa compagne (belge), après avoir accumulé diverses expériences professionnelles négatives : comme article 60 en tant que jardinier, puis comme employé dans une épicerie où il a été « roulé » par l'employé qui le payait un euro l'heure. Il s'est inscrit à une formation en cuisine, a fait ses stages dans divers restaurants qui se sont mal

²⁶ Le secteur agricole (les environs de Tournai comptent de nombreuses exploitations agricoles) est aussi une source de revenus « au black ». Des camions attendent chaque matin, vers 6-7h, devant le centre de la Croix Rouge, à la recherche d'une main d'œuvre en demande de revenus propres, et docile. Comme l'énonce un acteur associatif, les demandeurs d'asile et réfugiés représentent une « MO bon marché qui va pas râler, qui parle pas français et qui va pas faire chier le gars, il va dire oui monsieur ». Ayant des connaissances dans le secteur agricole de la région tournaisienne, cet acteur confie parfois recevoir des demandes pour « trouver des migrants pour travailler dans les champs ». un autre acteur associatif évoque également l'exploitation dans le secteur agricole : « tu vois des personnes d'origine étrangère qui viennent à 5-6 dans la journée, tu doutes bien qu'ils n'ont pas de contrat, tu le sens dans le regard, comment ils se comportent, ils sont pas à l'aise, ils parlent pas aux personnes des villages, et les personnes des villages les regardent... ». Les chantiers de construction seraient également des occasions de travail au noir pour les personnes non régularisées.

déroulés (des patrons « racistes », des salaires misérables). Il a ensuite ouvert son propre restaurant, avec sa compagne belge. Cette troisième forme d'inclusion économique est la seule par laquelle l'individu gagne sa vie via une activité qu'il a lui-même choisie ; et qui garantit une indépendance financière – cependant, comme cela a été mentionné, ces deux hommes ont en commun d'être compagnon d'une femme tounaisienne, ce qui les a grandement aidé dans leurs démarches, que ce soit en termes administratifs, ou financiers.

L'accès au monde du travail – qui assure l'indépendance financière, et qui représente une épreuve cruciale pour l'inclusion sociale – est particulièrement difficile pour les réfugiés; et le rôle des relations sociales informelles semble ici fortement limité. La plupart des personnes rencontrées sont maintenues dans une dépendance à l'égard de l'aide sociale ; les limitations et filtrages propres au marché du travail sont tels qu'ils restent confinés aux dispositifs d'insertion sociale (« article 60 ») et d'assistance propres aux publics en situation d'exclusion sociale. « Devenir membre à part entière de la communauté » paraît comme un horizon difficilement atteignable lorsque la position d'assisté s'inscrit dans la durée.

3.5. Habiter pleinement

Lorsque la phase de transition ne s'éternise pas, suit une phase de véritable installation : la famille habite un logement adéquat, l'environnement est devenu familier, et souvent, les démarches pour l'obtention de la nationalité sont engagées. Ce qui paraît attester du sentiment d'appartenance au lieu est le sentiment d'avoir trouvé un « chez soi », autant que la capacité à devenir soi-même un hôte, un guide pour les nouveaux venus.

Un logement approprié

Comme nous le verrons, pour tous les interviewés, le premier logement trouvé est rarement adéquat – trop cher, trop petit, ... Ils déménagent plusieurs fois avant de pouvoir s'installer véritablement. A chaque fois que les familles rencontrent des problèmes de logement, les épreuves se répercutent sur les autres domaines ; « quand le logement merde, tout merde » (interview acteur) : « quand il y a un problème tout s'écroule : interruption au niveau des formations, au niveau du lien, problèmes de santé,... » (atelier acteurs).

La plupart des familles rencontrées ont déménagé plusieurs fois avant de trouver un logement adéquat, après plusieurs années à Tournai. Yasser a vécu 8 mois dans un studio « trop petit, trop cher », dont l'accès a été rendu possible par l'aide de bénévoles, lorsqu'il a obtenu son statut ; il a ensuite déménagé dans un appartement plus grand, trouvé via un ami, réfugié également, où il a vécu 3 ans, jusqu'à en être expulsé

suite à un incendie. Sans adresse, il n'a pas pu signer un contrat de travail - « quand t'as pas de maison, t'as pas d'adresse, t'as pas de contrat ». Après avoir logé un temps chez un ami, il a trouvé une maison, pour y vivre avec sa compagne (tournaise) alors enceinte, mais qui s'est avérée insalubre²⁷ - « On dormait pas dedans. Pas ma femme, pas mon fils, pas moi. Parce qu'elle faisait peur en fait. Quand il pleut l'eau elle coule dans la salle de bain, devant la porte d'entrée... ». Après avoir été hébergé par les parents de sa compagne, ils ont enfin trouvé en 2022 un appartement adéquat au-dessus du commerce qu'il avait ouvert quelques mois plus tôt. Il lui a donc fallu 7 ans pour s'installer véritablement. La fin de la période de transition (marquée par des déménagements successifs au sein de logements inappropriés) correspond donc à l'acquisition d'une indépendance financière.

La famille d'Hamed a également connu une trajectoire similaire : lors de sa sortie du centre, Hamed a vécu dans un studio trouvé avec l'aide d'un bénévole, au sein duquel il a logé sa famille venue par regroupement familial. Vivant à 8 dans une petite pièce, ils ont ensuite cherché un logement approprié des années durant, sans jamais trouver. Il a finalement acheté une maison en 2022 via le Fonds du logement (il remplissait alors les conditions, ayant obtenu la nationalité). Il lui a donc également fallu 7 ans pour vivre dans un logement approprié : « c'est une maison toute seule, y a pas quelqu'un sur au sous nous, on a notre chambre, on est libre, on ferme la porte ! ». Dans son cas, l'accès à un logement approprié a été rendu possible par l'obtention de la nationalité.

Dans plusieurs cas, l'accès au logement approprié passe par l'accès à un logement social, en particulier pour les familles nombreuses. De nouveau, ce sont des années d'attente et de transition avant de pouvoir en bénéficier, et « gagner les points » nécessaires (via notamment les contrats articles 60). Zahra, arrivée en 2015 avec ses 5 enfants, a d'abord vécu dans un appartement, qui est vite devenu trop petit pour la famille : « la première année nous sommes allés à Logis Tournaisien pour demander logement social, pour ça chaque année il y a points, points, points... Pour ça, avec le travail de mon mari, avec les choses, trouvé la maison ». Certains, bien que vivant à Tournai depuis plusieurs années, ne vivent toujours pas dans un logement qui leur convient. Ainsi en est-il de Ali, dont la famille est toujours dans une situation précaire au regard des conditions de logement. Ils ont d'abord vécu dans un appartement de deux pièces, insalubre, dans des conditions particulièrement éprouvantes - « on était 7 dans l'appartement, 8 mois, sans argent, rien, personne qui nous aide ». Ces problèmes de logement s'accompagnaient de difficultés scolaires pour les enfants, qui ne bénéficiaient pas des conditions appropriées pour étudier. La famille a ensuite eu accès à

²⁷ Comme l'explique le DAL, les publics précarisés trouvent globalement un logement, souvent insalubre, auprès des « marchands de sommeil » - qui répondent à un besoin en termes d'accès au logement que ne prennent pas en charge les autorités publiques. Les locataires de ces logements évitent de dénoncer l'insalubrité de leurs habitats, pour ne pas prendre le risque d'un arrêté d'expulsion qui les enverrait directement à la rue. Ces publics tendent à passer de logement insalubre en logement insalubre. Notons que la même problématique a été observée en Flandre (Saeys, A., Vandevooort, R., & Verschraegen, G. (2018). Samenleven in diversiteit: kwalitatief onderzoek naar de perspectieven van vluchtelingen. Antwerpen: Universiteit Antwerpen).

une maison via un bénévole de Tournai Refuge. Cependant, le contrat de bail prend actuellement fin ; au moment où l'entretien a été réalisé, ils leur restaient 4 mois pour trouver un autre logement, et la famille était dans un état de panique parce qu'ils ne voyaient pas de solution.

Moussa attend la venue de ses enfants et de sa femme pour déménager du studio où il vit – la procédure de regroupement familial ayant échoué en raison de la crise sanitaire et de la fermeture des frontières, deux semaines avant le vol prévu pour sa famille ; le visa ayant expiré, il a entamé de nouveau la procédure. Entre-temps il met de l'argent de côté – il est salarié – afin de pouvoir accéder à un logement considéré comme satisfaisant lorsqu'il accueillera sa famille : « je me dis si je cherche un logement maintenant, bon j'aurai un logement mais je ne sais pas quand les visas de enfants sortent et là peut-être je vais dépenser ... pendant 1 an un loyer, alors qu'il n'y a pas nécessité. ». En attendant, il fait avec un logement qui ne lui convient pas : « chez moi c'est trop exigü en fait, donc je ne me sens pas à l'aise... quand j'invite quelqu'un, nous on a été éduqué comme ça ... dans l'éducation africaine, on dit l'étranger, celui qui tu invites chez toi, c'est un étranger, il est mieux que toi. Vous comprenez ça ? C'est à dire que tu dois le mettre les conditions qu'il faut. Alors que la maison n'est pas adaptée. C'est vraiment une petite pièce et où tout est là ! Tu vois ... ».

Avoir un chez soi approprié semble la base pour retrouver un sentiment de sécurité et de tranquillité, et permet, comme l'indique cet extrait, de devenir soi-même un hôte.

Devenir soi-même un hôte

Une expérience qui nous semble particulièrement significative de l'inclusion à la communauté d'accueil est lorsque la personne devient elle-même un « hôte » et un guide pour les nouveaux venus. On observe ce basculement de statut – de l'assisté au guide, du nouveau venu à l'hôte – dans la plupart des récits, hormis ceux des personnes qui n'ont bénéficié d'aucun soutien et qui n'ont toujours pas pu s'installer véritablement.

Yasser a trouvé du travail à un ami, une maison à un autre. Hamed traduit « les papiers » pour des nouveaux venus qui ne parlent pas français et les accompagne aussi quelque fois dans les administrations ou les lieux de formation, comme l'indique cet extrait, relatant une rencontre dans la rue : « [un homme] était devant la porte, je lui dit 'pourquoi tu ne rentres pas', il m'a dit... je lui ai dit 'Bonjour', je lui ai dit en arabe 't'es turc?', il m'a dit 'oui', il était super content de me rencontrer ! je lui dit 'qu'est-ce que tu veux faire?' Il m'a dit 'j'aime bien m'inscrire pour suivre les cours de français'. (...) Je l'ai rencontré devant cette école, je l'ai accompagné à Tournai Refuge, je l'ai présenté aux personnes qui travaillent là-bas, je l'ai accompagné jusqu'au CIEP ... ». Ou encore cette famille qu'il a accompagné au logis tournaisien (inscription sur les listes du logement social), et chez le médecin. Il s'est aussi rendu au Centre de la Croix Rouge pour donner ses coordonnées, « je leur ai dit je parle arabe, kurde, français pas mal aussi, un tout petit anglais mais l'anglais

je ne peux pas traduire ... au cas où y a quelqu'un qui a des difficultés pour faire n'importe quoi, si je suis libre, avec plaisir, j'aime bien le faire. ». Ela, pour sa part, fait l'interprète auprès de femmes nouvellement arrivées. Elle est parfois appelée par un centre de formation, le CIEP, pour assurer la traduction - « Il y a 3 mois Danielle a envoyé un message pour aller avec une dame au bureau des victimes. Cette dame elle a violence conjugale, elle a quitté son mari ».

Cette même organisation souhaiterait que les réfugiés installés à Tournai soient considérés comme des « personnes ressources » (notamment autour du manque de services de traduction), et que ce type de services soit formalisé. Il porte également un projet qui s'appuie sur ces rapports d'entre-aide et de soutien – entre femmes : « l'idée est de créer des duos associant des femmes d'origine étrangère installées à Tournai depuis plusieurs années, qui ont une connaissance du système lié à leur vécu, et des femmes nouvellement arrivées », de « jouer sur le lien du genre et du parcours » - en visant plus particulièrement des femmes arrivées par mariage ou regroupement familial, « propulsées dans un environnement où elles ne comprennent pas du tout les codes, où elles sont isolées et sortent peu de chez elles » (interview acteur). Deux des personnes rencontrées dans l'enquête participent activement à ce projet. Ela, qui le qualifie de « très magnifique », explique : « on partage notre expérience en Belgique, comment on a cherché un logement, comment trouver la formation, comment on a agi avec les enfants pour l'école, comme ça ».

Certains réfugiés en font leur métier, ou souhaiterait en faire leur métier. Moussa, qui travaille à Fedasil, s'appuie sur sa propre expérience pour accompagner les demandeurs d'asile : « j'ai quand même 6 ans passés quelque part, je pense qu'on a les informations qu'il faut quoi. » Son parcours lui permet d'accompagner, aujourd'hui, ceux qui sont en attente d'un positif, et qui sont confrontés aux épreuves que lui-même a connu précédemment : « quelque part il y a mon expérience qui joue, parce que j'ai été demandeur comme eux. Il y a beaucoup de choses que je sais, donc officiellement il y a ce que je fais, c'est à dire ce que je dois faire par rapport au contrat que j'ai avec FEDASIL. Officieusement il y a aussi ce que je fais parce qu'il y a des personnes qui viennent par exemple se confier à toi, qui t'expliquent des choses intimes, personnelles et qui voudraient avoir des informations que forcément les assistants sociaux n'ont pas. Donc par exemple l'expérience que moi j'ai par rapport à la procédure, donc moi je dis telle tâche tu peux demander, telle structure, ainsi de suite (...) En fonction de nos vécus, de ce qu'on a appris, on essaie d'aider les autres aussi. (...) on leur explique notre parcours et ça quand même ça les met un peu en confiance pour se dire rien n'est perdu, la seule différence entre toi et moi c'est la régularisation, sinon je ne suis pas mieux que toi! ».

Ceux et celles qui n'ont toujours pas accédé à l'emploi se forment en vue de professionnaliser ce rôle d'accompagnant : Ela qui a fait son master en relations internationales et « (voudrait) travailler avec les

réfugiés, Croix rouge, bureau des relations internationales, comme ça. ». Ali, qui termine actuellement le secondaire, souhaiterait également faire des études qui lui permettraient « d'aider les réfugiés ».

Il ressort des récits que cette expérience au cours de laquelle s'inversent les rôles, en devenant soi-même un hôte pour d'autres nouveaux-venus, ratifie d'une certaine façon l'inclusion à la communauté : ce rôle s'appuie sur une connaissance fine de l'environnement, la capacité de naviguer entre les lieux et les services publics, la compréhension des démarches administratives, et l'accès à certaines ressources qui peuvent être mises en commun avec ceux qui peinent à en bénéficier.

4. LES SUPPORTS A L'INCLUSION, LES RESSORTS DE L'HOSPITALITE

4.1. Le rôle essentiel des « protections rapprochées »

Lorsque l'on se penche sur les trajectoires des réfugiés à Tournai, on constate le rôle défaillant des services publics – en tout cas pour ceux arrivés en 2015/2016, sur lesquels cette enquête s'est focalisée. Le rôle des soutiens est pourtant essentiel, pour chacune des épreuves sur lesquelles nous sommes revenues.

Le « réfugié » est celui à qui on octroie une « protection » internationale. Comme l'a montré R. Castel, la protection, dans sa dimension socio-anthropologique, a une composante assistancielle : elle renvoie au « socle de ressources et de droits » permettant à l'individu de devenir « membre à part entière » de la société où il vit (2009, 248). Les « protections sociales » supposent le fonctionnement de services publics, qui « donnent accès à des biens et des services collectifs qui n'obéissent pas à la logique du marché » (ibid., 204). Dans un contexte d'affaiblissement des protections sociales, c'est-à-dire garanties par l'État, les « supports protecteurs » tendent à s'individualiser. Ceci est d'autant plus saillant lorsqu'il s'agit des politiques migratoires, orientées vers des enjeux de contrôle bien plus que de protection (soulevons tout de même le paradoxe) : l'État, « agent sécuritaire », n'assume pas le rôle d'« agent protecteur ».

Dans cette enquête, on voit qu'en raison de l'absence d'acteur institutionnel accompagnant les nouveaux venus et l'absence, à l'époque, d'une association endossant ce rôle, ce sont les bénévoles qui assument le plus souvent le rôle de support protecteur, en opérant dans les interstices (béants) du système composé par les dispositifs publics. C'est ce que Castel appelle les « protections rapprochées » « assumées par l'environnement social immédiat » comme le voisinage ou la famille (ibid., 189), dans un contexte d'affaiblissement des protections sociales, c'est-à-dire garanties par l'État.

Si la situation a depuis changé (voir infra), à Tournai, le réseau associatif et institutionnel était, lors de l'ouverture du centre, si peu développé que l'accès aux ressources (logement, informations, soins médicaux, aide juridique) dépendait largement des relations personnelles engagées avec les bénévoles. On en trouve

de nombreuses expressions dans l'ensemble des entretiens réalisés : pour Ela, c'est sa voisine, bénévole, qui endossera ce rôle : « la première année était très difficile, mais quand j'ai connu ma voisine, la vie commence à être facile. Parce que toujours j'ai besoin d'informations. Elle aide toujours ». Pour Zahra, c'est une bénévole qui donnait des cours de français: « Madame Michelle commence avec nous comme professeur et restée avec mes enfants, étudiait avec mes enfants pour réussir l'examen, pour les difficultés hein, et essayer trouver solution pour les difficultés donc la langue français... jusqu'aujourd'hui ! même si elle voyage elle fait vidéo avec moi pour pratiquer le français ! c'est très gentil... ». Pour Hamed c'est pareil : « elle vient peut-être chaque semaine, elle vient chez nous, si on a besoin de quelque chose, pour aider les papiers, pour inscrire mes enfants à l'université... tout ça c'est elle qui a fait ». Elle aide aussi les enfants pour le suivi scolaire, les a accompagnés dans la recherche de logement.

Cette forme de soutien apparaît comme une condition pour accéder à différentes ressources et domaines de l'existence sociale. Les bénévoles perçoivent leur rôle comme celui « d'ouvrir les portes », de « faire l'intermédiaire », d'être un « relai » entre réfugiés et acteurs institutionnels, entre réfugiés et propriétaires lors de la recherche de logement, entre réfugiés et écoles pour les parcours de formation... En vertu de leur réseau d'interconnaissance, ils bénéficient d'un accès privilégié à l'environnement, à des lieux et à des choses pour lesquelles ils « ménagent un accès » aux nouveaux-venus (Stavo-Debaugé, 2017, p.213).

Les protections rapprochées qu'assurent les bénévoles présentent différents traits. Tout d'abord, ce sont des engagements durables (Thévenot, 2006) : l'accompagnement s'opère sur le temps long, au quotidien, et est transversal. Ensuite, la relation bénévole/réfugié prend la forme d'un engagement de proximité : dans tous les récits, les bénévoles sont qualifiés d'« amis », d'« amis belges », tandis que l'expression « amigrant » est souvent utilisée du côté des premiers. L'une des personnes interviewées utilisera le terme de « amiser » pour rendre compte du développement de ces relations. Certains de ces rapports se sont aussi transformés en relations amoureuses. Ces relations avec des « amis belges » sont perçues comme un vecteur d'intégration par les réfugiés rencontrés - « A mon avis, on est intégré plus vite que les autres, grâce à nos amis belges. Peut-être on a amélioré notre langue aussi, notre français. C'est parce qu'on a des rencontres ! et des Belges ! et ça à mon avis nous a aidé beaucoup pour améliorer, pour apprendre plus vite que les autres. ».

Cette personnalisation de la relation s'observe aussi par le déplacement des lieux de rencontre : si les nouveaux-venus et bénévoles sont d'abord en contact dans des lieux institutionnels ou communs (centre de la croix rouge, local de Tournai Refuge), la transformation de la relation s'opère conjointement au déplacement des lieux de rencontre vers le privé – le logement du réfugié, ou du bénévole - « on se rend visite, il vient chez nous, ou on va chez eux, on mange ensemble, ou on discute ... ».

Enfin, le soutien bénévole apparaît également comme un moyen d’apprêter, tant bien que mal, le nouveau venu aux épreuves publiques – c’est-à-dire relatives aux rapports avec les dispositifs publics et les institutions (Pattaroni, 2005) : sans cette relation « triadique » - nouveau-venu, accompagnant, représentant des services publics – le rapport aux institutions est bien plus compliqué. Les nouveaux-venus qui n’ont pas reçu l’aide d’un bénévole et qui se trouvent dans une relation de face-à-face avec les services publics font ainsi état de toute une série de difficultés (non accès aux droits, discrimination raciale, désinformation, etc.). En témoigne le récit d’Ali : « la seule chose qui va pas ici à Tournai c’est que le CPAS il est pas correct avec les gens, il y a beaucoup d’AS qui sont racistes, parfois quand on demande quelque chose ça dure longtemps pour avoir la réponse. Et maintenant Tournai Refuge il est pas comme avant. Avant ils aidaient tous les gens, maintenant le responsable, à la base il aide tous les gens, mais maintenant il aide que les gens qui viennent chez lui, qui sont proches vraiment beaucoup de lui, et moi perso ça fait 2 ans, 3 ans que j’ai pas été. (...) du coup maintenant si quelqu’un il a un problème il a qu’une seule chance : d’aller au CPAS. Si l’assistante sociale est gentille, elle peut aider, si elle est pas gentille, on va galérer tout seul. »

La forme privée, interpersonnelle, de l’hospitalité, vient donc combler les lacunes des formes publiques défaillantes ; elle se révèle comme essentielle pour accéder à certaines ressources et pour accompagner le nouveau-venu depuis l’arrivée jusqu’à l’installation dans le milieu de réception étudié.

4.2. Ambivalences et limites de cette modalité de support

Cependant, on observe certaines limites propres à un milieu de réception caractérisé par la prévalence des formes privées de l’hospitalité et la défaillance des formes publiques. Pour qualifier ces limites, nous nous appuyons sur les registres de compétences qu’impliquent les relations de service selon Goffman (2017/1961) - relations qui impliquent un agent bénéficiaire ; un agent prestataire ; et un problème ou une situation sur laquelle le premier sollicite le second. Pour rappel, ces services fournissent les « supports protecteurs » essentiels à l’intégration sociale selon Castel.

Les difficultés d’accès à l’information adéquate

Premièrement, la relation de service implique un registre technique, qui renvoie à l’expertise des agents prestataires dont le rôle est de transmettre les informations pertinentes aux bénéficiaires afin de régler un problème ou une situation. Du côté des formes publiques, en particulier au niveau des CPAS, les nouveaux-venus et les acteurs associatifs relèvent le manque de connaissance relative au droit des étrangers et aux procédures qui les attendent, la rétention d’informations relatives aux ressources et aux aides dont ils peuvent bénéficier (ex : aide au déménagement, aide alimentaire...), le manque de connaissance et

d'articulation aux différents services et organisations auprès desquels ils pourraient se tourner dans certaines situations (ex : équivalence des diplômes, parcours d'intégration) - « pour mon expérience, (le CPAS) m'a laissé. Mon ami m'a dit fait comme ça, mon ami a pris le rdv... mais si CPAS dit il faut faire cours d'intégration, aller à la maison internationale, aussi le cours d'intégration,... il sait toutes les choses ! ». Dès lors, les nouveaux-venus se tournent vers leurs « amis », bénévoles ou « pionniers », qui constituent la source principale des informations et du soutien ; et d'accès à différentes ressources : « Ça, ami qui m'a dit ! c'est un ami qui m'a dit tu peux faire comme ça. Et aussi ami qui a rempli les papiers. Toutes les choses, amis ! » ; « l'information je trouve à mon ami » ; « c'est mon voisin mon guide ». L'accès à l'information suppose dès lors de longues boucles d'interaction - « j'ai ami qui habite en Flandre. Il m'a dit l'assistante du CPAS pour faire équivalence de diplôme, c'est l'assistante sociale qui fait ! moi j'ai pris mon fils à Bruxelles pour faire équivalence ! moi-même je suis allée à Infor Jeunes pour demander qu'est-ce que je peux faire, il m'a dit fais comme ça, l'adresse, et mon professeur de français pour prendre rdv m'a aidé, et je suis allée avec mon fils, et madame Jamila a fait la traduction. Mais mon ami m'a dit pourquoi faire tout ça, beaucoup d'amis pour conseils ? C'est l'assistante sociale qui fait toutes les choses ! (...) on fait comme ça, cycle » (rires) ; « pour les problèmes ça prend longtemps pour trouver une solution ». De plus, les « amis » ou bénévoles n'ont pas toujours les compétences requises et manquent parfois des informations nécessaires pour agir de manière ajustée. Ce manque de ressources « techniques » peut entraîner des flous administratifs, un non recours au droit (ex : aide médicale d'urgence), voire la perte de l'autorisation de séjour. La défaillance des « services publics » au plan du registre technique se redouble parfois de l'incapacité des bénévoles ou « amis » à compenser. Les travailleurs sociaux qui assurent aujourd'hui les permanences sociales et juridiques se trouvent régulièrement confrontés à des fautes administratives engendrées par des mauvais conseils donnés par des bénévoles, ou des amis, mal informés.

Les nouveaux-venus eux-mêmes réclament une prise en charge publique et institutionnelle des enjeux de réception et d'intégration, au regard, avant tout, des problèmes d'accès à l'information. Ils critiquent en particulier l'absence d'un lieu clairement identifié où trouver les informations nécessaires pour traverser les différentes épreuves qui jalonnent leur parcours, les informations relatives aux aides qu'ils sont susceptibles de recevoir et aux services auxquels ils peuvent recourir. De leur point de vue, un tel lieu devrait relever des formes publiques de l'hospitalité : « ce rôle doit être pris par le gouvernement, pas par des amis, des volontaires, des professeurs.. » (atelier). Si l'une des participantes à un atelier organisé sur les difficultés d'accès aux ressources considérait que le CPAS, comme premier endroit de contact pour les réfugiés à Tournai, devait endosser ce rôle, il semble cependant que la réduction des moyens consacrés à l'intégration

sociale ne lui permet pas de remplir cette mission²⁸.

L'absence d'un cadre contractuel

Deuxièmement, la relation de service implique un « registre contractuel », qui renvoie à la compréhension claire auprès de l'utilisateur de ce qu'il peut attendre de la prestation, les obligations relatives à chacun des agents engagés dans la relation, des coûts et des délais. Il renvoie à un « processus d'explication et d'entente progressive sur un "contrat" qui définit clairement ce que sera la prestation » (Jeannot, 1998, 17). De nouveau, notre cas d'étude montre que les nouveaux-venus sont maintenus dans un flou administratif au sein des services publics – ils ne comprennent pas quels sont les prestations et les services fournis par le CPAS, ce qui peut entraîner des attentes au rabais autant que des attentes démesurées. Une réfugiée avocate, ayant suivi un master en relations internationales en Belgique, particulièrement bien informée du paysage légal et juridique, dira : « je connais pas encore quels sont les droits et les devoirs du CPAS ». La dimension contractuelle de la relation est quant à elle absente des relations (personnelles, parfois intimes) avec les bénévoles : il n'y a aucun cadre prédéfini à la relation, son coût et sa temporalité. Le contre-don de l'hospitalité privée doit pourtant être relevé, le soutien bénévole s'accompagnant aussi, dans certains cas, de l'attente d'un retour. Si ce contre-don peut se limiter à l'expérience de la rencontre (Deleixhe, 2018), il peut parfois prendre une forme matérielle : garder les enfants, porter les courses, faire le jardin, ... Souvent, ces contre-dons ne sont pas perçus par les nouveaux-venus comme problématiques. Un réfugié, ayant reçu l'aide d'un voisin, explique simplement : « il nous donnait des choses, des meubles de la maison, des fruits et des légumes comme ça. Parfois je travaillais avec eux, je les aide ».

Ce retour peut aussi prendre des formes plus pernicieuses. Plusieurs témoignages de harcèlement sexuel, par des hommes autant que des femmes, m'ont été rapportés tant par un réfugié, qu'un acteur associatif, ainsi qu'une bénévole qui s'est ensuite éloignée du mouvement, embarrassée par ces situations. Si ces faits concernent principalement des bénévoles, ils mettent aussi parfois en cause des acteurs associatifs ou institutionnels.

La faiblesse du registre « civil »

²⁸ La présidente du CPAS de Tournai, lors d'une conférence consacrée à « l'accueil des étrangers », déplorait la réduction des financements et des moyens dédiés à l'intégration sociale : « on n'est vraiment pas aidé par nos gouvernements, sans cesse on doit réduire, réduire, et si à un moment on veut pas faire de l'aide sociale mais de l'action sociale, y'a pas, il faut qu'on soit financé pour prendre le temps avec les gens, parce que intégrer c'est prendre le temps avec les gens, et aujourd'hui il faut qu'on soit des machines, encoder, vous avez droit à ça, aurevoir et merci, et ça on veut pas, mais c'est ce à quoi on tend pour l'instant » (Conférence donnée le 22/4/2023 à Tournai par Laetitia Liénard, présidente du CPAS de Tournai. Organisateur : "Initiative Humanitaire pour la Région des Grands Lacs", asbl). Le CPAS de Tournai connaît par ailleurs différentes difficultés (situation financière très tendue, grèves fréquentes du personnel en surcharge de travail, succession des crises migratoires, sanitaires et énergétiques qui ont augmenté le nombre de bénéficiaires, en progression constante en Wallonie...).

Enfin, la relation de service engage une relation de face-à-face entre bénéficiaire et usager qui inclut une dimension civile – que Goffman qualifie de « civilité non servile²⁹ » (2017/1961, 559). Cette civilité suppose un respect des formes minimales de politesse ou le maintien de la distance sociale dans la relation, ainsi que l'égalité de traitement des bénéficiaires. Tout d'abord, plusieurs nouveaux-venus rencontrés dénoncent les manquements à la civilité dans leur contact avec les agents des services publics (qu'ils qualifient de gestes « racistes »), en particulier au CPAS. Quant aux formes privées de l'hospitalité, si elles sont souvent associées à un « humanitarisme » ou à des initiatives dites « civiles », elles se tiennent naturellement à distance de l'ordre civil des interactions tel que l'entend Goffman (2013/1963) – propre aux interactions entre personnes maintenues dans un rapport d'étrangéité, loin des engagements de proximité, personnels et familiaux, sur un temps souvent long, qui caractérisent les relations bénévoles/nouveaux-venus.

Quant à l'égalité de traitement, le soutien bénévole présente un caractère aléatoire, propre aux ambiguïtés de l'humanitaire (Fassin, 2010 ; Vandevordt & Verschraegen, 2019a). Le soutien bénévole suppose la possibilité d'établir une relation : « Il faut avoir une relation entre la personne qui va t'aider et la personne réfugiée pour avoir une chance de l'aide. Sans ça tu auras jamais rien ». Le caractère hasardeux du soutien bénévole tient à ce qu'il inclue certaines personnes et en exclue d'autres, et qu'il manque de ce fait aux principes de systématicité, de régularité et d'égalité de traitement. Les réfugiés rencontrés considèrent d'ailleurs l'accès à ce support comme une « chance » : « je pense pas tout le monde a eu la même aide. Chacun sa chance et chacun sa manière de communication ». Et ceux qui n'ont pas la « chance » de bénéficier de ce type de soutien semblent coincés dans une phase de transition perpétuelle.

4.3. Une forme civile d'hospitalité ?

La civilité est relative aux situations ordinaires de coprésence entre individus mutuellement étrangers, telles que Goffman les observait dans les espaces publics, les rassemblements publics, les prestations de service, ou les espaces de travail – différentes sphères de l'existence sociale, au sein desquelles se jouent les trajectoires d'inclusion des nouveaux venus. Il semble dès lors intéressant d'aller au-delà de l'analyse des formes privées et publiques d'hospitalité, de déborder un peu du cadre d'analyse jusqu'ici suivi, et de considérer l'hospitalité du milieu de réception aussi via l'expérience ordinaire et les situations de la vie quotidienne des nouveaux-venus. Autrement dit, il s'agit d'interroger une troisième forme d'hospitalité, que l'on qualifiera de civile, et qui semble également problématique selon la perspective des personnes rencontrées.

²⁹ « Unservile civility »

Cette forme d'hospitalité, civile, a été décrite en sociologie, dans le milieu des grandes villes, par Isaac Joseph (1998), qui s'appuyait à la fois sur Kant, l'école de Chicago et Goffman. L'hospitalité y repose sur une « culture de la civilité », au cœur du « domaine public » de la vie urbaine. La sociologie urbaine considère la ville comme un milieu de coexistence où l'expérience quotidienne, répétée, ordinaire de la diversité soutient l'émergence d'une civilité envers la diversité, d'une « tolérance positive » (Lofland, 1998) à l'égard des différences. Cette civilité peut être comprise comme l'application concrète d'un principe démocratique, celui de l'égalité de traitement – la civilité « constitue une activité normative et pratique où sont mis en œuvre (et donc à l'épreuve) quelques-uns des grands principes de la coexistence démocratique (et de leurs conséquences concrètes), à commencer par le concept central d'égalité » (Gayet, 2019). A cette civilité s'oppose le traitement discriminatoire de l'autre – qui peut prendre la forme, dans les interactions ordinaires, d'un regard soutenu jusqu'aux insultes verbales.

H. Becker et L.I. Horowitz (1970) montrent comment cette culture de la civilité se développe dans des contextes où une coexiste une « mosaïque de styles de vie », où les différences, multiples (il faut une « masse critique », disent-ils), deviennent des « ressources civiques ». Cette civilité ordinaire et quotidienne se prolonge dans la civilité des responsables et représentants municipaux, dont les déclarations publiques se font l'écho des « sentiments collectifs » de la communauté, et s'alignent à ses « standards » moraux. Cette « culture civique » permet à une diversité d'individus de trouver un lieu où vivre, où véritablement prendre place, dans les différentes sphères de la vie sociale : « ils y trouvent, par le biais de la culture de la civilité, un lieu de vie où ils ne sont pas évités comme redoutables ou dégoûtants, où les agents de contrôle (police et autres) ne les considèrent pas comme des excroissances malheureuses à éliminer à la première occasion. Parce qu'ils ont un lieu où s'installer qui ne les harcèle pas, ils s'enracinent comme des citoyens plus conventionnels : ils trouvent un emploi, achètent une maison, se font des amis, votent et participent aux activités politiques et à toutes les autres choses que font les citoyens honnêtes. » (Becker & Horowitz, 1970, 16). Une « accommodation » s'opère entre les différents groupes, une « relation accommodative à la différence », un « modus vivendi » qui permet à chacun de prendre place sur fond de « paix urbaine » (Carlier, 2019).

Les récits des nouveaux venus dévoilent différentes expériences de discrimination à l'œuvre lors de situations relatives au domaine public. On peut évoquer, tout d'abord, le non-respect des règles de base de la civilité urbaine, que sont le principe d'inattention civile ou les « banalités d'usage » (Joseph, 1998). Le principe d'inattention civile suppose de ne pas porter un regard inquisiteur, curieux, ou appuyé envers quelqu'un qui porte les signes d'une étrangeté. La civilité manque lorsque, comme l'indiquent certains témoignages, on nous dévisage dans la rue parce que l'on porte le voile ; mais il manque aussi quand on est l'objet d'une attention trop forte. On pense notamment au témoignage d'un réfugié, arrivé le premier jour

de l'ouverture du centre, où une fête de l'accueil avait été organisée. Alors qu'il faisait l'objet d'une attention certes bienveillante, mais particulièrement soutenue, il cherchait avant tout la possibilité d'un répit et d'un repli : « quand je vois les gens comme ça ça me fait peur ! je fuis ! après les autres m'ont fait rentrer, j'ai caché mon visage ! J'étais gêné ! Il y avait des caméras, no télé je pense. J'ai caché mon visage et j'ai rentré vite. ».

Les « banalités d'usage » renvoient quant à elles aux conversations ordinaires qu'on engage entre quidams, qui peuvent également être source d'un sentiment de discrimination ou d'incivilité : « Je prends le bus, je dis bonjour madame, elle me regardait, je dis merci madame, elle me regardait, oui aurevoir, elle peut dire merci ! dire mot, comme ça ! elle me regardait... ». On peut aussi noter des situations où les nouveaux venus sont l'objet de discriminations raciales dans des situations de travail – comme O., qui lorsqu'il était jardinier article 60, subissait de manière répétée le racisme de ses collègues, à coup d'insultes, de menaces ou de coups. Le racisme opère aussi, parfois, dans les établissements scolaires et de formation – « moi j'arrive là, à l'école, je suis la seule noire déjà dans la classe ce qui est très chouette (rires) du coup on me regarde comme quelqu'un qui... je sais pas qui vient de... chez moi tout le monde est black ! c'est comme si j'habitais pas la planète terre quoi ! et du coup ils me regardent, et la prof qui me pose des questions bizarres, « tu as déjà vu un ordinateur ? » ou des choses comme ça...(rires) et je me dis dans ma tête quand même... je me dis dans ma tête quand même me poser cette question c'est beaucoup m'affronter quoi... » (atelier, PIT).

Cette forme d'hospitalité ne se confond ni avec la formes privée – selon Joseph, « l'hospitalité n'est pas la familiarité » (1997, 140) – ni avec la forme publique – articulée aux lois et aux dispositifs publics régulant les conditions d'entrée et de séjour d'étrangers sur un territoire (Bessone, 2015). Elle renvoie plutôt à une forme « civile » - même si le registre des civilités se joue, aussi, dans les interactions avec les administrations et représentants de l'Etat. L'expérience de cette forme civile d'hospitalité n'en est pas moins cruciale dans l'expérience qu'ont les nouveaux-venus de l'(in)hospitalité du milieu de réception – et dans leur sentiment d'appartenance à la communauté (Wessendorf, 2019), qui passe aussi par la possibilité d'être « comme tout le monde ».

5. CONCLUSION

Les rapports entre les différentes formes de l'hospitalité déterminent les qualités du milieu de réception, et leurs modalités de composition impactent les trajectoires d'inclusion des nouveaux-venus. Il s'agit donc d'analyser et de penser leurs complémentarités, autant que leurs limites réciproques. Même lorsque la forme publique fait défaut, « cela ne signifie pas que l'hospitalité individuelle doit remplacer le travail de

l'État » (Boudou, 2019, 303). Pour Boudou (2019), l'hospitalité renvoie à une « obligation coopérative », qui suppose que chacun prenne sa part (part que l'auteur, cependant, s'attache peu à clarifier).

La forme privée offre un accompagnement personnalisé sur un temps long, qui ne peut cependant ni être remplacée, ni prendre la place d'une « relation de service » impliquant le registre technique, contractuel et de civilité. Cette relation de service, propre à la forme publique, nécessite des relais associatifs et publics, qui dans notre cas d'étude étaient défailnants lorsque le centre de la Croix rouge fut ouvert, mais qui sont en voie de développement.

Si pour ceux qui sont arrivés en 2015-2016, les bénévoles tendaient à prendre « tout » en charge (logement, santé, papiers, formation, etc.), on observe aujourd'hui une évolution vers une « professionnalisation » de l'accompagnement, l'associatif prenant le relais de l'état pour assurer une « forme publique d'hospitalité ». La Plateforme pour l'interculturalité a ainsi récemment renforcé et professionnalisé une permanence sociale et juridique (jusqu'alors assurée par des bénévoles), et des travailleurs sociaux ont pour rôle d'accompagner les nouveaux-venus dans leurs démarches juridiques et administratives : « on a pris le pli d'arrêter de réorienter, on accompagne (...), avant on donnait l'adresse, maintenant pour le premier rdv on accompagne au moins physiquement jusqu'à la porte pour faire le lien ». La PIT joue également un rôle de relai entre CPAS et réfugiés – via une concertation mensuelle pour « dépatouiller les situations ». Plusieurs associations rassemblées au sein de la plateforme, notamment le CIEP, sont aujourd'hui impliquées dans la création d'un nouvel outil, un « répertoire » reprenant les différents services existants pour les nouveaux venus à Tournai, afin de faciliter l'accès à l'information. L'objectif est d'éviter « la violence administrative » et de savoir « comment renvoyer vers la bonne personne pour éviter de faire balader les gens » (entretien acteur). Les modalités de composition entre les formes privée et publique se trouvent donc en cours de révision.

Si les formes publiques de l'hospitalité sont souvent critiquées pour leur caractère froid et impersonnel, il semble cependant essentiel, dans l'optique d'une inclusion sociale des nouveaux-venus, de dépersonnaliser l'accès à certaines ressources, et de rappeler que le réfugié, en tant que catégorie juridique, est d'abord un « porteur de droits », dont l'actualisation requiert le fonctionnement de services publics. Les formes privées de l'hospitalité ne peuvent prendre en charge cet aspect, parce qu'elles reposent au contraire sur des engagements interpersonnels et intimes, qui se fondent sur une reconnaissance de l'autre, du nouveau-venu, dans sa singularité, à distance des catégories administratives ; et parce que ce nouveau-venu, face aux ressources offertes en partage, ne peut qu'exprimer sa gratitude. Pour reprendre les mots de Fassin, « celles et ceux qui font l'objet de l'attention humanitaire savent bien que l'on attend d'eux l'humilité de l'obligé plutôt que la revendication d'un ayant-droit » (2010, 11). C'est à ce titre que les formes publiques

d'hospitalité sont requises – même si elles ne remplacent en aucun cas l'accompagnement personnalisé, transversal, quotidien et durable du bénévole.

Les différentes épreuves qui jalonnent le parcours des familles rencontrées permettent d'identifier les « policy gaps », les lacunes en termes de politiques qui requièrent d'être comblées dans l'optique de l'inclusion sociale des nouveaux venus.

Concernant l'arrivée, les difficultés liées aux premières heures et aux premiers jours en Belgique découlent du manque d'infrastructure de réception (Meeus et al., 2019). Depuis 2015, ce problème n'a toujours pas été résolu au niveau des politiques fédérales - en témoigne la situation actuelle à Bruxelles, où des centaines de demandeurs d'asile dorment dans la rue à défaut de possibilités d'hébergement (auquel ils ont pourtant droit).

Concernant la familiarisation, on observe à Tournai la complémentarité entre les formes publiques et privées d'hospitalité : si le Centre de la Croix Rouge fournit les ressources de base à la survie, les bénévoles et associations proposent différents types d'activités permettant aux nouveaux venus de tisser des relations sociales avec la société d'accueil, fondamentales pour se familiariser à un nouvel environnement et surmonter l'épreuve de l'attente, autant que les suivantes. La localisation du centre au cœur de la ville facilite, aussi, ce processus.

La phase de transition est certainement celle où les lacunes en termes de politique d'accueil et d'intégration sont les plus évidentes et éprouvantes pour les nouveaux-venus : absence d'un service dédié à la recherche de logement, difficultés d'accès aux informations relatives aux procédures administratives, méconnaissance des droits et des aides matérielles dont on peut bénéficier... La PIT, par l'organisation de permanences sociales et juridiques pour les personnes étrangères résidant à Tournai et de sessions d'information, comble en partie cette lacune en termes de politiques publiques. Si le projet de répertoire vise également à faciliter l'accès à toutes les informations nécessaires au nouveau-venu pour son inclusion, les moyens d'action semblent malgré tout limités. Les participants à un atelier exprimaient le besoin d'un « lieu » où avoir accès aux informations nécessaires et aux services existants ; or, à Tournai, aucun lieu n'est dédié à l'accueil et l'orientation, rassemblant l'ensemble des acteurs de façon visible et permanente. A Bruxelles, ou à Leuven, pour ne prendre que ces deux exemples, ce type d'infrastructure existe – à Bruxelles, on pense à Convivial, association qui regroupe des services d'aide au logement, d'ISP, de formation, d'aide juridique psychologiques... A Leuven, le CPAS ainsi que les associations actives dans l'inclusion sociale des nouveaux-venus, dans différents domaines (aide à la recherche d'un logement, offre de formation, aide juridique...), sont hébergés dans un même bâtiment (De Nomade). Relevons que lors d'un atelier, les participants considéraient que ces informations devraient être communiquées dès le séjour au centre, afin qu'au

moment de l'obtention du statut - lorsque tout s'accélère - le réfugié ait déjà toutes les connaissances nécessaires pour entreprendre les différentes démarches qui l'attendent.

« Gagner sa vie » ou accéder à l'indépendance économique représente une épreuve particulièrement difficile. Ces difficultés tiennent en partie à des causes structurelles qui dépassent les enjeux d'inclusion sociale des nouveaux-venus (comme la crise de l'emploi ou les opportunités limitées sur le marché du travail en Wallonie), et le cadre de cette enquête. Cependant, on peut s'interroger sur le caractère adéquat de l'offre de formation et des moyens d'insertion socio-professionnelle proposés : beaucoup des personnes rencontrées évoquaient le manque de formations disponibles, notamment en français, ou de formations n'exigeant pas une maîtrise du français pour l'inscription. Les procédures pour l'équivalence des diplômes semblent particulièrement compliquées, en raison de l'absence d'un lieu identifié où pouvoir bénéficier d'un accompagnement dans les démarches. Le seul dispositif d'ISP auquel recourent les nouveaux venus rencontrés est l'article 60. Or, on a évoqué les limites de ce mode d'inclusion – déqualifiante et temporaire - dans la sphère du travail. Il y a lieu, ici, d'interroger le caractère ajusté d'un dispositif d'insertion pour des publics en situation d'exclusion sociale, lorsqu'il est mobilisé comme tel pour des nouveaux-venus qui ne vivent pas les mêmes situations problématiques et ne traversent pas les mêmes épreuves, et qui viennent souvent avec un projet de vie et un ensemble de compétences qui ne sont pas considérés et reconnus. Le statut d'assisté tend dès lors à se maintenir et à s'inscrire dans la durée. Pour Simmel, « on est pauvre quand on est secouru », quand le monde social assigne une place qui nécessite l'assistance (1999, p.487) : l'absence de dispositifs spécifiques dédiés à l'inclusion des primo-arrivants dans le monde du travail semble les condamner au statut d'assisté et produire une nouvelle forme de pauvreté.

La dépendance à l'égard de l'assistance sociale entrave par ailleurs fortement l'accès à un logement approprié et la possibilité d'« habiter pleinement ». Pourtant, l'habitat procure un « noyau de stabilité et de confiance pour la personne » (Breviglieri, 2002), une base fondamentale à l'inclusion sociale et à la capacité de se projeter. L'habitat constitue un lieu de soin, de retrait et d'aisance nécessaire pour pouvoir s'engager dans les épreuves de la vie publique et les différents domaines de l'existence sociale. Mais il est aussi l'espace où le nouveau venu peut à son tour, exercer l'hospitalité et devenir lui-même un hôte – signe de son appartenance à la communauté. A cet égard, il semblerait particulièrement intéressant de creuser les moyens par lesquels formaliser et professionnaliser le rôle de « guides » qu'ils tendent naturellement à adopter au fil du temps, et qui représente un moyen de soutenir leur inclusion sociale autant que celle des nouveaux-venus qui leur succèdent.

BIBLIOGRAPHIE

- ARCH, Action Research Collective for Hospitality, 2020, *Whose future is here? Searching for hospitality in the Northern Quarter*. Brussels, Metrolab Series.
- Becker H. S. & Horowitz I. L., 1970, « The culture of civility », *Transaction*, 7, p.12–20.
- Berger M., 2018, « S'inviter dans l'espace public », *SociologieS* [En ligne], Dossiers, mis en ligne le 13 mars 2018.
- Bessone M., 2015, « Le vocabulaire de l'hospitalité est-il républicain ? », *Éthique publique* [En ligne], vol. 17, n° 1.
- Boudou B., 2019, « Pourquoi n'accueillez-vous pas des migrants chez vous ? » Définir le devoir d'hospitalité. *Revue du MAUSS*, 53, 291-307.
- Breviglieri M., 2002, « L'horizon du ne plus habiter et l'absence du maintien de soi en public », dans D. Cefai & I. Joseph (Eds.), *L'héritage du pragmatisme. Conflits d'urbanité et épreuves de civisme*, La Tour d'Aigues: Éditions de l'Aube, p. 319–336.
- Carlier L., 2019, « S'accommoder, ou taire les différends pour tenir ensemble : l'écologie d'un espace public ordinaire à Bruxelles ». *Sociologie et sociétés*, 51 (1-2), p.149–175.
- Carlier L., 2020, « Experience of Urban Hospitality : An Ecological Approach to the Migrants 'World », *Urban Planning*, 5 (3), p.241-251.
- Castel R., 2009, *La montée des incertitudes. Travail, protections, statut de l'individu*. Paris, Seuil.
- Cefai D., 1996, « La construction des problèmes publics. Définitions de situations dans des arènes publiques », *Réseaux*, vol.14, n°75, p. 43-66.
- Cefai D., Berger M., Carlier L., Gaudin O. (eds), 2024 (à paraître), *L'écologie humaine. Une science sociale des milieux de vie*, Paris, Creaphis.
- Deleixhe M., 2018, « L'évènement de la rencontre. La Plateforme citoyenne de soutien aux réfugiés en Belgique », *Esprit*, 446, p.130-138.
- Fassin D., 2010, *La raison humanitaire. Une histoire morale du présent*. Paris, Seuil.
- Fneich S., Felder M. et Stavo-Debauge J., 2023, « Faire du sur-place sans jamais pouvoir prendre place : l'interminable arrivée de jeunes maghrébins sans-papiers à Genève », *Revue européenne des migrations internationales*, 39 (2-3).
- Gayet-Viaud C., 2019, « La civilité est-elle réac ? », *Politix*, 125, p. 31-58.
- Goffman E., 2017 [1961], *Asylums. Essays on the social situation of mental patients and other inmates*. Routledge, London & New York.
- Goffman E., 2013 [1963], *Comment se conduire dans les lieux publics ? Notes sur l'organisation sociale des rassemblements*, Paris, Éditions Economica (trad. et postface par D. Cefai).

- Herman B., Rea A., 2017, « La longue et sinueuse route vers l'emploi : les carrières d'insertion professionnelle des réfugiés sur le marché du travail en Belgique », *Revue européenne des migrations internationales*, 33 (4), p. 109-134.
- Jeannot G., 1998, *Les usagers du service public*, Paris, PUF.
- Joseph I., 1998, *La ville sans qualités*. Paris, Editions de l'Aube.
- Joseph I., 1997, « Prises, réserves, épreuves », *Communications*, 65, p. 131-142.
- Lofland L. H., 1998, *The Public Realm : Exploring the City's Quintessential Social Territory*, New York: De Gruyter.
- Meeus B., Arnaut K., van Heur B. , 2019, *Arrival Infrastructures : Migration and Urban Social Mobilities*. Palgrave : MacMillan.
- Pattaroni L., 2005, « Le care est-il institutionnalisable? Quand la « politique du care » émousse son éthique ». In Paperman P., Laugier S. (eds), *Le souci des autres, éthique et politique du care*. Paris, EHESS.
- Saeyns A., Vandevordt R., & Verschraegen G. (2018). *Samenleven in diversiteit: kwalitatief onderzoek naar de perspectieven van vluchtelingen*. Antwerpen, Universiteit Antwerpen.
- Sen A., 2000, Social Exclusion: Concept, Application and Scrutinity. *Social Development Papers*, 1.
- Simmel G., 1999, *Sociologie. Etude sur les formes de la socialisation*, Paris, PUF.
- Stavo-Debaugé J., 2017, *Qu'est-ce que l'hospitalité? Recevoir l'étranger à la communauté*. Montreal, Liber.
- Stavo-Debaugé J., Deleixhe M., Carlier L., 2018, « HospitalitéS. L'urgence politique et l'appauvrissement des concepts », *SociologieS* [En ligne], Dossiers, mis en ligne le 13 mars 2018.
- Thévenot L., 2006, *L'action au pluriel*, Paris, Découverte
- Vandevordt R., Verschraegen G., 2019a, « Subversive Humanitarianism and Its Challenges: Notes on the Political Ambiguities of Civil Refugee Support ». In M. Feischmidt, L. Pries & C. Cantat (eds.), *Refugee Protection and Civil Society in Europe*, Cham, Springer International Publishing, p. 101-128.
- Vandevordt R., Verschraegen G., 2019b, « Citizenship as a gift: How Syrian refugees in Belgium make sense of their social rights ». *Citizenship Studies*, 23(1): 43-60.
- Wessendorf S., 2019, « Migrant belonging, social location and the neighbourhood: Recent migrants in East London and Birmingham », *Urban Studies*, vol. 56(1), p.131-146.
- Wyckaert, E., Leinfelder, H., & De Decker, P. (2023). Spatial capital as a perspective on the integration of newcomers in small and medium-sized towns. *Migrating in small-and medium-sized towns: experiences, challenges, perspectives for participation*, 2 (*Migratowns*), p.203-230.

Remerciements

Merci à toutes les personnes qui ont rendu cette enquête possible, en particulier les familles qui ont accepté de me rencontrer, ainsi que les participants aux ateliers. Merci à Zoé, Véronique, Aniko, Camille, Maëlle et Isabelle pour leur soutien et leur confiance.