

La preuve en matière d'asile-Focus sur les violences liées au genre-Le rôle de l'avocat et des personnes de confiance-15/11/18 -Séminaire de l'EDEM

1. Le rôle des personnes de confiance, ce que les instances d'asile en disent et en pratique.
2. L'accompagnement de proximité et le travail en confiance : trois idées-clés
 - a. Les écarts de représentations des usagers et professionnels au sujet de l'aide et de la défense ;
 - b. La nécessité du travail sur ces écarts en matière d'établissement de la preuve ;
 - c. La preuve en matière d'asile-une inscription dans une autre temporalité ;

1. Ce que les instances d'asile disent du rôle de la personne de confiance et dans la pratique.

A la lecture rapide des textes législatifs, je n'ai pas trouvé d'arrêté royal qui explicite en détails le rôle précis des personnes de confiance dans la procédure de protection internationale. Les textes s'en tiennent au fonctionnement procédural plutôt qu'au rôle. Et à l'heure où l'on pense pouvoir tout codifier et tout évaluer, je pense que c'est plutôt une bonne chose de ne rien préciser. On peut néanmoins lire dans un arrêté et dans le formulaire de désignation du CGRA que la personne de confiance est désignée sur base professionnelle. J'ai cependant appris dernièrement que, dans la pratique, des hébergeurs en lien avec la plateforme citoyenne, qui avaient fait un travail d'accompagnement particulièrement soutenant auprès de migrants, ont pu être désignés comme personne de confiance dans ce cadre.

En ce qui me concerne, en tant que professionnelle, le rôle de personne de confiance recouvre plusieurs étapes, qui seront réalisées « à géométrie variable » en fonction des besoins :

- Aider à établir un récit circonstancié des raisons de l'exil et de la fuite.
- Concourir avec l'avocat ou/et le réseau de la personne à la recherche de preuves et de documents pouvant étayer le récit.
- Orienter et accompagner la personne vers un réseau associatif *ad hoc* (services de santé mentale, médecins, médecins du monde, l'Asbl Contats...) en vue de faire constater les cicatrices et traumatismes.
- S'assurer que l'interprétariat est possible dans les différentes étapes du processus.
- Préparer l'audition au CGRA.
- Etre en lien avec l'avocat et assurer une bonne courroie de transmission des informations et des actions menées.
- Accompagner la personne à l'audition du CGRA si la personne le souhaite.
- Assurer le suivi et la transmission des informations après l'audition, lors de la réception de la décision et après la décision.
- Relire le rapport d'audition du CGRA avec la personne et faire part des remarques à l'avocat s'il y en a.

Le listing des démarches n'est pas exhaustif et on pourrait aisément dire qu'il s'agit là de la partie émergée de l'iceberg, le cœur du travail de l'intervenant social se situant à mes yeux essentiellement dans **la question du lien** avec la personne. La part immergée du travail est très importante, bien souvent indicible. Dans les pratiques sociales, il y a toute une part du travail qui n'est pas visible, qui n'est pas palpable ; c'est la part du travail qui soutient le lien dans les interstices du travail lui-même. C'est là que se retrouvent les solidarités

« chaudes », celles qui sont assumées à la marge, qui ne paraissent pas toujours « professionnelles » au sens classique du terme, mais le sont en fait pleinement parce qu'elles créent le lien.





Dans cette partie immergée du travail, je propose de partager la situation d'une dame et de sa petite fille qui venaient d'arriver d'Italie. Le parcours terrifiant dure plusieurs années en Lybie. Durant la traversée en mer, la jeune enfant fait l'expérience de la mort imminente d'autres femmes qui fuyaient avec elles, et sa mère manque elle-même de peu de se noyer. Cette dame était hébergée par des proches qu'elle avait retrouvés. Rescapées des camps en Lybie et de la mort en méditerranée, la dame était traumatisée et en état de survie. Sa fille, fruit de viols systématiques subis par la mère, manifestait ses troubles par un comportement particulièrement difficile dans la famille, ainsi qu'à l'extérieur. Au point que toute sortie ou démarche de la maman avec sa fille, dans des bureaux ou ailleurs, étaient devenues ingérables. L'enfant se mettait en danger à tout moment. Prendre le train était risqué, faire un trajet en voiture également, se présenter au CPAS ou dans tout lieu public était de l'ordre de l'épreuve, pour la maman et la jeune enfant, mais aussi pour l'intervenante que je suis, confrontée à l'absence de pistes de réponses concrètes réelles et praticables lorsqu'une personne est sans document de séjour. Hébergée dans une famille avec peu de ressources, dans une situation précaire ne tenant qu'à un fil, la maman était dans un désarroi tel que j'étais devenue à un moment donné la seule interlocutrice à qui adresser ses appels au secours en matière d'accès à l'aide.

C'est notamment au travers d'un accompagnement thérapeutique de la petite fille que la maman a pu retrouver l'énergie de continuer à se battre et de compléter son pénible récit. Elle a pu plus tard introduire une demande d'asile et elle a obtenu un statut de réfugié.

Il y a donc toute une série de démarches à engager sur différents plans, des documents à réunir pour notamment tenter d'accéder à des soins via l'AMU du CPAS. Le parcours est parsemé d'obstacles, y compris pour une assistante sociale rôdée aux démarches procédurières. Il va sans dire que, dans ce contexte, la personne n'a aucune chance d'obtenir ses droits si elle se présente seule.

Comme me le disait un autre jeune homme : « Nous on sait bien que, si on n'est pas accompagné, on n'obtiendra rien ! ». Le constat est récurrent et éloquent ; il révèle une quasi inaccessibilité des droits pour les personnes qui n'ont pas la maîtrise des codes et du vocabulaire du système.

Il me semble alors essentiel de pouvoir souligner ici la spécificité d'une posture sociale dans l'accompagnement en matière d'asile et de migration. L'objet d'intervention de l'assistant social est la relation d'aide et le lien. Le travailleur social est souvent le « *go between* », celui qui fait la liaison entre la personne et les services existants, le « traducteur » de ce qui est peu ou pas compris, celui qui fait la soudure, les ponts entre les différents services. Il est là pour colmater les « fissures ». Il est là dans les espaces vides pour faire continuité et sens. Dans la complexité du contexte migratoire aujourd'hui, c'est son rôle de « passeur » qui sera le plus sollicité, une sorte de « passeur de mondes » :

-  « passeur de mondes » culturel, par l'apprentissage et la compréhension de références culturelles réciproques ;
-  « passeur de mondes » linguistique, notamment via le recours au service d'interprétariat ;
-  « passeur de mondes » administratif, le langage administratif étant souvent peu intelligible, perçu comme froid et hermétique ;
-  « passeur de mondes » social, particulièrement attentif à désamorcer les risques d'invalidation par le regard ;



passer d'un monde d'aide informelle à un monde d'aide instituée ;

etc.

Dans ce rôle de passeur des mondes, c'est l'articulation fine entre la posture sociale et l'outil en DDE qui pourra transformer l'intervention sociale en un soutien fiable dans le processus d'accompagnement. Les personnes accompagnées le réclament explicitement et fréquemment. L'expertise en DDE est un outil précieux pour les travailleurs sociaux, à renforcer de manière permanente, sans pour autant que les intervenants sociaux ne deviennent des experts. C'est tout l'enjeu du secteur : il s'agit de nourrir « l'expertise juridique » du TS tout en la maintenant à sa place d'outil. Rester généraliste tout en se spécialisant ! Car c'est prioritairement **la posture sociale d'accompagnement de proximité** qui va permettre de rapprocher les différents mondes en présence : c'est elle qui va, en quelque sorte, réduire la froideur et la violence potentielle du processus de reconnaissance lui-même.

2. Le travail en confiance et/ou l'accompagnement de proximité

Je voudrais dès lors partager trois idées clés.

1re idée : il existe des écarts importants entre les représentations des professionnels et celles des usagers au sujet de ce que signifie « l'aide et la défense des droits des personnes ».

La première fois que j'ai accompagné une dame au CGRA en tant que personne de confiance, la demande ne m'avait pas été adressée personnellement, je remplaçais une collègue empêchée. On se connaissait peu avec la dame, j'ai donc tenté d'assurer une présence soutenante du mieux que j'ai pu, même si elle m'a parue moins signifiante dans ce contexte.

Dans leur histoire de vie, les personnes accompagnées ont probablement très peu l'expérience de contacts avec les services sociaux. Dans beaucoup de pays, la solidarité s'exerce essentiellement dans la sphère familiale, c'est d'emblée une solidarité de proximité. L'expérience d'être en relation avec une solidarité instituée, avec un bureau, des professionnels, des contraintes, des horaires fixes, etc... est donc peu familière. Pour certains, c'est une personne qu'ils viennent rencontrer, pas un service. C'est le prénom de l'intervenant qui va être enregistré avant le nom du service. Voilà donc un premier écart à réduire entre une conception de l'aide informelle et une aide institutionnelle : **comment, en tant que professionnel, puis-je améliorer mon rôle de « go between » dans ce contexte ?**

Toujours au sujet de la première dame que j'ai accompagnée au CGRA, je me souviens avoir ressenti une immense froideur dans le déroulement de l'audition. Elle s'était passée très correctement dans les formes, mais elle était tellement empreinte de neutralité qu'elle en était devenue presque dé-personnalisante. Je me suis dit que, lorsque des personnes persécutées et traumatisées s'adressent aux instances d'asile, elles adressent bien sûr des demandes de protection administrative (le droit de vivre en Belgique en sécurité, donc un séjour), mais elles adressent également des demandes de reconnaissance - principalement dans la qualité du regard ! Elles demandent des regards forts qui disent « vous pouvez vous reconstruire ici », « vous pouvez refaire confiance dans la condition humaine ». Or que reçoivent-elles la plupart du temps dans nos cadres institutionnalisés ?

Nous, professionnels de l'aide et de la défense, lorsque nous préparons les personnes à ces expériences éprouvantes, **comment pouvons-nous prendre soin avec égard des violences extrêmes qu'elles ont subies**

sinon en nous rapprochant de leur besoin de reconnaissance, en nous ajustant à leurs préoccupations - pas seulement aux préoccupations du système - pour réduire au mieux les distances qui les séparent de la preuve attendue ?

Au travers de leurs contacts difficiles avec les institutions, les usagers des services sociaux font majoritairement l'expérience de rapports professionnels de distance et parfois d'une terrible invalidation par le regard - quand ce n'est pas du rejet. Le qualificatif « professionnel » semble rimer avec neutralité, cadre, rôle, structure, objectivité, et surtout auto-protection. Ce qu'un jeune homme que j'accompagne qualifiait dernièrement de « discours de rond-point ». Nombreux sont les usagers qui en sont profondément découragés.

Toute organisation, instituée ou non, publique ou privée, associative ou non, militante ou non, risque *in fine* d'être perçue bien différemment que sous l'angle de « l'aide et/ou de la défense ». Les représentations mentales et sociales du public quant au rôle des professionnels sont souvent très éloignées des représentations que les professionnels ont d'eux-mêmes. Le public le fait savoir indirectement lorsqu'il s'en tient à distance ou qu'il entre dans ces services avec prudence, méfiance ou défiance !

Un jeune me partageait tout récemment sa peur panique à l'idée de retourner à une audition du CGRA. Alors qu'il a eu un parcours terrible en Lybie et en méditerranée où il a risqué de perdre la vie, il me partageait combien il était effrayé à l'idée de se présenter à nouveau au CGRA. Et lorsque que je lui demandais de préciser sa peur, il m'a dit « *Ce sont des gens en tenue. Avec ces gens-là, on sait bien que si on parle, on n'a jamais raison* ». Et lorsque je lui rappelais que les personnes du CGRA n'ont pas d'uniformes. Il m'a répondu : « *Oui mais à l'entrée, les gens sont en uniformes ! Et les bâtiments, c'est comme la Police ou les hôpitaux !* ». Les rituels et les postures de l'accueil sont absents.

Le constat est lourd, y compris dans le contact avec les associations. Le sentiment qui domine est de l'ordre de la dépersonnalisation, de la déshumanisation. Le sentiment d'être un numéro parmi tant d'autres est générateur de beaucoup de souffrance.

Il me semble que les écarts sont immenses, pour le monde associatif également. **Chaque professionnel est invité d'une façon ou d'une autre à le reconnaître et à essayer d'en tenir compte dans sa pratique.**

2^{ème} idée : Le travail sur les écarts est essentiel en matière d'établissement de la preuve dans le cadre d'une demande de P.I.

Saisir toutes les occasions de se rapprocher/s'ajuster au mieux à la personne qui vient nous rencontrer est une des étapes essentielles de l'accompagnement. Décaler sa pratique, son angle de vue, saisir les occasions informelles (comme un trajet en voiture, une visite à domicile) sont des façons de réduire les distances et d'éviter que le travail ne se soit entravé.

Dans le contexte migratoire que l'on connaît, la posture d'accompagnement est nécessairement « intense » si elle prétend se positionner comme bienveillante et bien-traitante. Dans un échange usager-professionnel, par essence inégal, **nous sommes invités à créer des rapports de réciprocité**, à l'opposé d'une relation « *de face à face* », pour aller vers une posture « *aux côtés de* ».

La disqualification – réelle ou perçue comme telle – exclut, paralyse, parfois jusqu'à générer une auto-destruction morbide.

Un monsieur burkinabé débouté qui avait souhaité réintroduire une demande d'asile, est venu solliciter le service social pour lequel je travaille. Pour introduire la nouvelle demande, il a été nécessaire de revisiter les raisons de son exil et il a fallu l'accompagner dans la mise en récit de son histoire. Ce travail a pris plusieurs mois parce que d'autres questions sociales urgentes ont été déposées au fil du processus : la vie à la rue, l'absence de soins médicaux, la dépersonnalisation, la dépression, etc. C'est au détour d'un simple verre pris à la terrasse d'un café qu'il me partage que ça fait trois ans qu'il est en Belgique et que c'est la première fois qu'il est invité à prendre un verre avec une personne du cru. Et c'est là qu'il dépose sa souffrance de n'exister dans le regard de personne. Dans le travail sur son parcours de vie, sa vie d'avant, des éléments de son identité fière laissée au pays - et peu sollicitée ici - ont pu réapparaître dans son regard, dans le mien et, en quelque sorte, dans celui de la société d'accueil. Il a pu retisser des liens dans le fil de sa propre histoire. Et faire des ponts entre sa vie d'ici et sa vie d'avant. Il dira au terme de ce travail que ça lui a permis de « voir la vie comme s'il avait les papiers ». Sa 2^{ème} demande n'a malheureusement pas abouti mais il dira que, pour lui, ça a été « un travail de OUF », dont il est fier. A l'issue du processus, les idées envahissantes de mettre fin à sa vie avaient disparu.

Cet exemple me semble illustrer parfaitement ce que le psychiatre suisse Jean-Claude Métraux appelle des « **paroles précieuses** », des paroles de reconnaissance livrées par les personnes que nous rencontrons et qui portent la marque indélébile de leurs donateurs, capables de tisser un lien d'alliance et de rétablir un équilibre dans l'échange.

3^{ème} idée : le travail de la preuve en matière de P.I. s'inscrit dans une temporalité différente, a fortiori avec des personnes victimes de violences extrêmes.

Dans le travail avec des personnes victimes de violences extrêmes, l'intervenant social est souvent amené à entrer dans une autre temporalité. L'éclairage de Jean Furtos, psychiatre de la précarité, est à ce propos très important. Il distingue le temps « *chronos* » du temps « *kairos* ». Le temps *chronos* est celui de la ligne du temps, de l'urgence, de la gestion « des affaires » ; c'est le temps du fonctionnel. Le temps *kairos* est celui de l'instant, de l'essentiel, des expériences sensibles ; il nous extrait du temps contraint à l'occasion d'une naissance, d'un accident, d'un décès, d'un voyage, d'une expérience spirituelle. Jean Furtos l'appelle le « **Grand temps** », celui de la Communauté des vivants, des morts et de ceux qui ne sont pas encore nés.

Le contexte de survie, ainsi que l'exposition à des événements traumatiques, altèrent le rapport au temps et à l'espace. La mémoire est bousculée et les repères habituels sont brouillés. Le travail sur le récit d'exil amène la personne et l'intervenant social dans un autre temps, celui d'une rencontre singulière et sacrée, d'un partage intime avec Soi et avec l'Autre. Il doit nécessairement prendre place **dans un espace accueillant**.

Le temps des présentations est ici essentiel. Le temps de la relation n'est pas celui des procédures. Il est primordial de s'extraire de l'urgence et de l'exigence rationnelle pour apprivoiser l'indicible qui, sinon, se dérobe.

Je voudrais souligner combien cette dimension concerne particulièrement la spécificité du travail avec les jeunes MENA. L'absence de référent parental sur le territoire, l'inscription dans une temporalité différente, l'ancrage dans le temps présent de l'observation – parfois l'hyper-vigilance, l'absence de toute protection passée ou présente, la difficulté à décoder l'environnement, sont autant de facteurs qui accroissent la sensibilité du jeune aux inadéquations du système, mais aussi à la qualité du lien. Sans lien fiable, le travail

reste en surface et mène souvent à l'impasse. Le critère temps sera donc déterminant, l'investissement de l'intervenant également. Le travail de sa posture de proximité est convoqué et requis. Sinon rien !

Un jeune homme, qui avait fui à Paris, entend enfin la nécessité de faire des démarches pour obtenir une nouvelle *taskara*. Une de mes collègues qui avait une relation de confiance forte et fiable avec lui s'est déplacée jusqu'à lui pour le lui dire. L'AS de l'hôpital lui disait la même chose depuis plusieurs mois, mais cela n'avait eu aucun effet.

Jacinthe Mazzocheti, anthropologue à l'UCL, a beaucoup travaillé la question de l'accompagnement de proximité et apporte elle aussi un éclairage précieux sur les pratiques de terrain. Elle définit l'accompagnement de proximité en tant que « pratiques de terrain qui s'ajustent au plus près des besoins des personnes, qui se redéfinissent par « touches successives », à l'écoute dans « *Ici et Maintenant* », progressant au rythme de la personne ».

C'est donc par définition un accompagnement à géométrie variable qui est convoqué ici. C'est du *sur mesure* permanent, du cas par cas. Cet accompagnement de proximité est une approche qui « bouge les lignes ». Ce que J. Mazzocheti exprime lorsqu'elle souligne que « tous les **chemins de traverse** ne sont pas forcément des chemins de travers ».

Ce temps « hors du temps », en bonne intelligence avec l'expertise de l'avocat dans la recherche de la preuve, est très probablement par essence celui de l'intervenant social, celui du « *go between* » que je vous invite ensemble à continuer de soutenir et de consolider. Je vous en remercie.

Louvain-La -Neuve, le 15 novembre 2018-Marylène Van Laethem-Assistante sociale au SAE du CSE-Nouveau Saint-Servais ;

Je dédie ces quelques lignes à Laurence Bauret, amie de toujours et assistante sociale impliquée dans tous les combats. Ces combats de proximité, petits et grands, qui « tiennent chaud », ceux où l'élan de l'accueil est un réflexe, ça ne se discute pas ! Ces quelques lignes sont pour toi parce que les rituels de l'accueil n'avaient pas de secret pour toi ! Et, à l'heure où ces quelques lignes ont été écrites, tu luttais contre un adversaire redoutable avec une énergie sans failles. Dans ton énergie dans la vie comme au sport, tu as cherché à m'apprendre que ce n'est pas parce que la partie n'est pas gagnée que le match est perdu ! C'est ce que je vais essayer de continuer à croire.... Ta famille, ton mari, tes enfants, tes amis, les tiens, sont aujourd'hui plongés avec toi dans ce que Jean Furtos appelle le « Grand Temps », ces moments du temps, hors du temps où l'essentiel nous saute aux yeux. Tu t'es éteinte doucement et apaisée ce dimanche 18 novembre 2018. « Yallah » serait ta chanson et ton mot d'encouragement en ces moments, je l'ai dans l'oreille !