

POLICY BRIEF 3

VERS UN ACCOMPAGNEMENT CONTINU ET TRANSVERSAL À BRUXELLES ET EN WALLONIE

Cette Policy Brief est pertinente pour :

- Les Centres Régionaux d'Intégration wallons et Le Service Public Wallon Intérieur et Action Sociale
- Les Bureaux d'Accueil Primo-Arrivants bruxellois et La Commission Communautaire Commune (Service Cohésion Sociale)
- Les Communes et CPAS (Brulocalis et Union des Villes) et des Communes de Wallonie

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

RÉSUMÉ

Les politiques d'intégration en Belgique sont divisées entre différents niveaux de pouvoirs et différents acteurs, et

¹ Dans les années 1980, les politiques d'intégration ont été confiées aux communautés néerlandophone et francophone; en 1993, du côté francophone, les politiques d'intégration sont revenues à la Région Wallonne, d'une part, et d'autre part, à la COCOM ainsi qu'à la VGC pour la Région Bruxelloise, jusqu'en 2022 où la compétence fut transférée à la COCOM.

varient fortement du niveau régional au niveau local. Cette Policy Brief souligne **différents dysfonctionnements et lacunes institutionnelles dans les politiques d'intégration, et le manque de soutien structurel des familles réfugiées** en Wallonie et à Bruxelles. En partant de la perspective et de l'expérience de ces dernières, nous pointons les **conséquences de ces lacunes sur leurs trajectoires d'intégration**. Nous développons alors quelques recommandations pour assurer l'accompagnement des familles réfugiées sous une forme transversale et continue, comme la mise en place de coordinations locales entre les acteurs principaux.

CADRE POLITIQUE

Les politiques d'intégration, régionalisées dans les années 1980¹, varient aux niveaux régional, communautaire et communal. Le parcours d'intégration, au cœur de ces politiques, a été rendu obligatoire en 2004 en Flandre, en 2016 en Wallonie², et en 2022 à Bruxelles³. Chaque région a son propre décret, déterminant les publics soumis à l'obligation, le contenu du parcours, les opérateurs chargés de sa mise en œuvre, la gratuité ou le coût du parcours, les sanctions éventuelles en cas de non suivi⁴. En Wallonie, on compte 8 Centres Régionaux d'Intégration (CRI), un par province (qui ont un statut d'ASBL); à Bruxelles, il existe 4 acteurs agréés pour mettre en place des bureaux d'accueil pour les primo-arrivants: un néerlandophone (BON) et trois francophones (VIA, BAPA Bxl et Convivial), régis par le décret de la COCOM. VIA y compte deux implantations (Schaerbeek et Molenbeek), Convivial également (Forest et Anderlecht); 6 bureaux d'accueil sont donc distribués sur le territoire régional. Le programme du parcours est assez

² 27 mars 2014 - Décret remplaçant le livre II du Code wallon de l'Action sociale et de la Santé relatif à l'intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangère

³ Ordonnance du 20 juillet 2023 concernant le parcours d'accueil et d'accompagnement des primo-arrivants et des personnes étrangères

⁴ Voir Hantson L., Westerveen L., Adam I. (2022) [Immigrant integration in small and medium-sized towns and rural areas: local policy and policymaking relations in Belgium](#), Whole Comm Report, VUB, 2022.

similaire au sein des CRI et des BAPA. Il comprend un « bilan social » permettant d'établir les besoins de la personne dans une série de domaines (y compris la santé, le logement, l'éducation des enfants, l'expérience professionnelle...) et de définir un accompagnement individualisé ; un bilan linguistique ; des informations liées aux droits et aux devoirs ; des cours de citoyenneté et de français ; et une guidance socio-professionnelle.

En Wallonie, les CRI sont chargés, outre de l'organisation du parcours d'accueil, du soutien et de l'accompagnement aux Initiatives Locales pour l'Intégration des personnes d'origine étrangère (ILI), de la coordination des activités d'intégration à l'échelle de leur territoire, de la formation des intervenants agissant dans le secteur de l'intégration et de la conception d'un « **plan local d'intégration** » avec les partenaires locaux. L'objectif de ce plan est de « favorise[r] l'intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangère, en mettant en évidence leurs besoins spécifiques et en définissant les stratégies à développer pour mieux les rencontrer, sur chaque territoire couvert par un centre »⁵. Les ILI sont financées par la Région Wallonne et proposées par les organisations de la société civiles, qui reçoivent un subside pour la mise en place de services relatifs à la formation à la langue française; la formation à la citoyenneté; l'insertion socioprofessionnelle; l'aide juridique spécialisée en droit des étrangers⁶.

À Bruxelles, les projets liés aux enjeux d'intégration sont notamment financés⁷ par la COCOF lorsqu'ils rencontrent les objectifs du décret Cohésion Sociale⁸. Ce décret prévoit de soutenir des actions liées à « l'inclusion des publics ayant un trajet migratoire », et des actions pour « l'accueil et

l'autonomisation des réfugiés, migrants, sans-papiers ». Il prévoit également la constitution de coordinations locales, rassemblant les communes et associations locales, ainsi que l'établissement d'un « pacte local » dans chaque commune de la Région située dans la Zone de Rénovation Urbaine (ZRU)⁹, définissant les objectifs communaux en termes de cohésion sociale. Mais il ne prévoit pas de plan d'action spécifique pour l'inclusion des personnes venant de l'étranger.

À Bruxelles comme en Wallonie, les communes jouent un rôle mineur¹⁰, n'ayant comme seule responsabilité l'orientation des publics cibles qui s'inscrivent à la commune vers les CRI et les BAPA¹¹. Elles « peuvent » travailler en coordination avec les acteurs locaux, mettre à disposition des logements temporaires, ou mettre en place des services spécifiques au sein des administrations communales et des CPAS. Dès lors, **le rôle des communes varie de l'une à l'autre**, selon leur volonté d'améliorer les qualités d'hospitalité de leurs territoires.

La mission des CPAS, qui relèvent du pouvoir communal, est très floue quant aux politiques d'intégration, alors même qu'ils jouent un rôle important dans les trajectoires des familles de réfugiés. Toute personne étrangère en séjour régulier peut bénéficier du droit au revenu d'intégration sociale. Le CPAS est un acteur clé de la politique sociale, incluant les réfugiés dans un public plus vaste, qui vient en complément des politiques d'intégration directement orientées vers les personnes étrangères ou d'origine étrangères. Concrètement, lorsqu'une personne entre une demande d'aide sociale au CPAS, une enquête sociale est réalisée par un travailleur social pour

⁵ 30 avril 2009/ Décret modifiant le décret du 4 juillet 1996 relatif à l'intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangère)

⁶ 27 mars 2014 - Décret remplaçant le livre II du Code wallon de l'Action sociale et de la Santé relatif à l'intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangère) – art.13

⁷ Notons que le fonds européen FAMI (Fonds Asile, Migration et Intégration) finance également des projets d'une durée limitée, orientés vers les questions d'intégration dans les différentes régions.

⁸ Décret du 30/11/18 relatif à la cohésion sociale, qui fixe 4 axes prioritaires : 1°) l'accompagnement à la scolarité et à la citoyenneté des enfants et des jeunes; 2°) l'apprentissage du français et

l'alphabétisation; 3°) l'inclusion par la citoyenneté interculturelle; 4°) le vivre et faire ensemble.

⁹ Zone intégrant les secteurs statistiques (quartiers) qui combinent un taux de chômage supérieur à la moyenne régionale ; un revenu médian inférieur à la moyenne régionale, et une densité de population supérieure à la moyenne régionale.

¹⁰ Voir Hantson L., Westerveen L., Adam I. (2022) [Immigrant integration in small and medium-sized towns and rural areas: local policy and policymaking relations in Belgium](#), Whole Comm Report, VUB.

¹¹ Voir [Monitoring 2022 du parcours d'accueil pour primo-arrivant.es](#), Rapport annuel 2023 du CRAcs.

comprendre ses besoins et ses difficultés, définir l'accompagnement nécessaire pour y répondre (qu'il s'agisse d'une aide financière ou matérielle, ou d'un accompagnement social, y compris l'orientation vers d'autres organisations si nécessaire); ensuite, l'octroi du revenu d'intégration sociale se prolonge dans un « **Projet Individualisé d'Intégration Sociale** » (PIIS), contrat entre le bénéficiaire et l'assistant.e social.e déterminant de façon concertée le trajet d'insertion socio-professionnelle du premier et l'accompagnement attendu du second.

Mais il n'existe pas au niveau réglementaire de cadre précisant les modalités de l'accompagnement pour le public spécifique des familles de réfugiés, qui représente pourtant une partie importante des bénéficiaires de l'aide sociale¹². Le CPAS « peut » mettre en place une ILI ou une ILA, qui prévoit alors un accompagnement plus adapté aux problématiques et besoins de ce public; mais le nombre d'ILA est très limité et tend à diminuer (voir les notes Transition et Logement).

RÉSULTATS

1. Un dysfonctionnement dans la trajectoire institutionnelle

Tout d'abord, les acteurs associatifs soulignent « **un nœud de dysfonctionnement** »¹³ dans la **trajectoire d'intégration**, qui d'un point de vue réglementaire est supposée se dérouler comme suit : les familles de réfugiés reçoivent leur autorisation de séjour, s'inscrivent à la commune qui fait le

relai vers les CRI/BAPA, où l'inscription ouvre à un accompagnement individualisé.

Or, l'inscription des familles de réfugiés au **CRI/BAPA s'opère généralement plusieurs mois après leur sortie de la structure d'accueil**¹⁴. Autrement dit, elles ont déjà élu domicile, se sont déjà inscrites à la commune, et ont déjà dû remplir une série de démarches (inscription à la mutuelle, au CPAS, etc.); **entre-temps, elles rencontrent des problèmes d'accès au logement** (voir la Policy Brief 5 sur Logement) et des **difficultés d'ordre administratif** (voir la Policy Brief 1 sur la transition Après la Reconnaissance) pour lesquels aucun accompagnement structurel n'est prévu. Dès lors, **ce sont souvent des acteurs locaux de « première ligne »** - lorsqu'ils existent - **qui sont amenés à combler ces lacunes, et à prendre en charge l'accompagnement jusqu'à l'inscription au CRI/BAPA**. La plupart du temps, les personnes sont orientées vers ces structures par le bouche-à-oreille via les pairs ou les acteurs de première ligne, et non par la communes¹⁵.

On observe, en particulier pour notre cas d'étude **en Wallonie, une inversion des rôles** : alors que le CRI a une mission de coordination et d'orientation, dans les faits, ce sont les associations locales qui prennent ces fonctions en charge. La raison invoquée par les acteurs associatifs **est l'absence d'ancrage local du CRI**, situé à une quarantaine de kilomètres de la ville où vivent les familles que nous avons rencontrées. Les familles de réfugiés évoquent également l'absence d'information quant au parcours d'intégration de la part des assistant.e.s sociaux.ales des CPAS ou de la commune, qui sont pourtant les premiers services publics avec lesquels elles entrent en contact.

¹² Les réfugiés et bénéficiaires de la protection subsidiaire représentent pourtant, en 2021, 16 % du total des bénéficiaires du revenu d'intégration en Belgique (Vandermeerschen, H., Mescoli, E., Lafleur, J.-M., & De Cuyper, P. (Eds). (2023). *Newcomers navigating the welfare state. Experiences of immigrants and street-level bureaucrats with Belgium's social assistance system*. Leuven University Press. Voir le rapport Belspo, [Services pour les primo-arrivants dans les CPAS belges: enseignements pour la politique générale](#).

¹³ Atelier « Cartographie du réseau d'acteurs » organisé avec les acteurs associatifs tournaisiens engagés dans les enjeux d'intégration, 16/12/2022.

¹⁴ L'inscription doit avoir lieu dans les 6 mois pour Bruxelles, 3 mois pour la Wallonie, après l'inscription à la commune, censée délivrer l'obligation de suivi.

¹⁵ Atelier sur les « lieux d'aide et de ressource », organisé avec les femmes primo-arrivant.es, 07/02/2023; Constat également relevé par le CRAcs, [Monitoring 2022 du parcours d'accueil pour primo-arrivant.es](#), Rapport annuel 2023 du CRAcs. Constat également relevé pour les CRI en Wallonie : Gossiaux A., Mescoli E., Rivière M. (2019) [Évaluation du parcours d'intégration et du dispositif ISP dédiés aux primo-arrivants en Wallonie](#), Rapport de l'IWEPS n°33.

2. Des vides dans l'accompagnement

Le cadre réglementaire des politiques d'intégration ne couvre pas l'ensemble des domaines et des épreuves relatives à la trajectoire d'intégration. **On observe un manque structurel de soutien dans trois domaines : l'aide au logement, l'aide administrative, la traduction.**

Premièrement, il n'est pas prévu d'**aide au logement** ni dans la politique d'accueil, ni dans les politiques d'intégration (voir la Policy Brief 5 sur Logement). Bien que le logement soit un droit fondamental, nécessaire à leur trajectoire d'intégration, et que les personnes ne puissent entrer dans le radar de la politique sociale locale qu'avec une résidence fixe, la responsabilité de trouver un logement incombe aux nouveaux arrivants eux-mêmes. Un.e travailleur.se social.e d'un BAPA, concernant le logement, disait ainsi

On fait ce qu'on peut, car il y a beaucoup de besoins et peu d'associations qui viennent en aide, et on a peu de moyens d'action. C'est une problématique qui nous dépasse.
(Travailleur.se social.e d'un BAPA, 19.10.2022)

Deuxièmement, on relève un manque de **services d'information juridique/administrative** ; selon les mots d'un acteur associatif actif dans ce domaine :

Les personnes ne savent pas ce à quoi elles ont droit et comment y avoir accès.
(Acteur associatif, 24.03.2023)

Un cas problématique de plus en plus observé par les acteurs de première ligne est celui des familles de réfugiés qui n'ont pas pu bénéficier d'une place en centre d'accueil, qui n'ont pas eu accès à certaines informations fondamentales pour leur trajectoire en Belgique, et qui restent dès lors « boquées » dans les circuits de l'urgence sociale.

Troisièmement, pour celles qui ne maîtrisent pas les langues nationales, et plus encore les analphabètes, les difficultés

linguistiques renforcent l'inaccès aux droits sociaux (voir la Policy Brief 9 sur Langues & Service Publiques). Or, on constate un **manque de recours à des pratiques de traduction** dans les services administratifs communaux et les CPAS, dans les deux régions. Pour reprendre les mots d'une maman syrienne :

Le plus grand problème des réfugiés ici, la langue française. Comment je dois faire intégration sans langue française ? La langue c'est la clé !
(Maman syrienne, 21.11.22)

Les familles de réfugiés manquent donc d'un accompagnement dans différents domaines clés, durant les premières phases de leur trajectoire.

3. L'accompagnement limité du CPAS

Toutes les familles rencontrées sont passées par une phase où l'aide sociale était nécessaire pour répondre à leurs besoins élémentaires. Mais comme cela est constaté tant par les acteurs du secteur que par les familles elles-mêmes, **les assistant.e.s sociaux.ales des CPAS seraient mal informé.e.s des droits et des devoirs des étrangers, et les renverraient fréquemment vers des bénévoles et des associations pour l'aide administrative** – qui du même coup ont l'impression qu'un service public « se décharge » sur eux. Que ce soit en Wallonie ou à Bruxelles, **les acteurs bénévoles et associatifs font le relai entre le CPAS et les familles de réfugiés**: ils traduisent les papiers, aident à compléter les dossiers, se chargent du suivi auprès des assistant.e.s sociaux.ales, et informent les bénéficiaires de leurs droits :

On (les personnes) informe sur la prime d'aménagement, sur l'aide pour la garantie locative... on essaie de les informer sur ce qui existe et de les aider dans les démarches, de remplir les documents avec eux, de les orienter vers les services du CPAS, d'informer la personne qui va les recevoir de la situation... c'est un peu le monde à l'envers. [Faut-il] être sûr que quelqu'un va prendre le

relai (au niveau du CPAS), que la personne ne sera pas perdue.

(Travailleur.se social.e d'un BAPA, 19.10.2022)

Si certains CPAS collaborent avec les acteurs locaux, dans la plupart des cas, cette communication fait défaut ; il **manquerait « un point de contact dans les CPAS »**¹⁶ à qui transmettre les informations relatives aux personnes accompagnées, et vers qui les renvoyer.

Plus encore, de nombreuses familles font part de la **réretention d'informations** de la part du CPAS quant à certaines aides dont elles peuvent pourtant bénéficier (ex : prime à l'installation, aide matérielle) :

Au CPAS j'ai comme l'impression qu'il y a comme une consigne disant que si le demandeur ne connaît pas l'un ou l'autre droit ou avantage qui devrait lui être donné dans les conditions normales de température et de pression, faites semblant de ne pas savoir, toi aussi.

(Père burundais, 04.10.2023)

Dès lors, les familles elles-mêmes ne comprennent pas quels sont leurs droits sociaux. L'accès à ces derniers suppose souvent d'avoir été informé préalablement par des associations actives dans l'accompagnement ou par des pairs.

Il faut donc **avoir de la chance pour tomber sur un.e assistant.e social.e qui s'engagera dans un travail d'accompagnement** :

J'ai eu la chance quand même d'avoir mon assistant social qui a été vraiment très gentil avec moi. (...) il était, une personne je dirais... qui essaie de respecter les droits des personnes.

(Père burundais, 11.03.2024)

Du côté des CPAS, le manque de ressources et les charges administratives sont telles que le travail administratif des assistant.es sociaux.ales prendrait le dessus sur l'accompagnement social¹⁷. La surcharge des dossiers ne permet pas de prendre le temps nécessaire à l'identification des besoins, à l'information quant aux droits et possibilités d'aides – d'autant plus quand les personnes ne maîtrisent pas les langues nationales. Les acteurs associatifs impliqués dans les enjeux d'intégration soulignent le retrait des services publics dans l'accompagnement des personnes réfugiées¹⁸.

4. Le manque de coordination

Si les CRI/BAPA ont pour mission d'établir un « bilan social » afin de déterminer les modalités de l'accompagnement pour les familles de réfugiés selon leurs besoin ; et si les CPAS ont également comme tâche de déterminer les besoins de leur bénéficiaire et les modalités de l'accompagnement de l'assistant.e social.e dans le cadre de l'enquête sociale et des PIIS, **il n'y a pas de communication systématique entre ces acteurs qui suivent pourtant les mêmes familles**. De plus, si tant les CPAS que les CRI/BAPA font partie d'un ensemble plus vaste d'acteurs orientés vers les enjeux d'accompagnement des familles réfugiées, la coordination entre ces acteurs reste peu structurée. **Pourtant, l'ensemble des acteurs rencontrés soulignent l'importance de renvoyer les bénéficiaires vers les personnes adéquates**, avec lesquelles le contact est déjà établi :

C'est très important de renvoyer les bénéficiaires vers des gens qui ont de l'expertise, parce qu'ils rencontrent déjà tellement d'obstacles dans leur parcours...(...) il faut savoir comment renvoyer vers la bonne personne pour éviter de faire balader les gens

¹⁶ Interview avec un travailleur social engagée dans un service d'accompagnement juridique, 24.03.2023.

¹⁷ Voir à ce propos Vandermeerschen, H., Mescoli, E., Lafleur, J.-M., & De Cuyper, P. (Eds). (2023). Newcomers navigating the welfare state.

Experiences of immigrants and street-level bureaucrats with Belgium's social assistance system. Leuven University Press.

¹⁸ Workshop dans le cadre du panel d'experts organisé par l'équipe Refufam sur l'inclusion sociale des réfugiés et de leurs familles, 23.04.2024.

(Formatrice dans une organisation impliquée dans le parcours d'intégration, 14.11.2022)

Mais la coordination au niveau local dépend des volontés communales et des initiatives associatives ; elle varie considérablement d'une commune à l'autre. Pour les personnes réfugiées et leur famille, cela signifie qu'elles doivent « avoir de la chance de tomber au bon endroit ».

5. Les disparités locales

En Wallonie en particulier, il existe de grandes disparités territoriales dans la distribution des ILI et des formations liées au parcours d'intégration. Dans les zones rurales, en particulier, l'offre est insuffisante¹⁹. L'accès et les opportunités de formation et d'accompagnement, pour les familles, dépendent donc des lieux où elles résident. Notons que la variabilité au niveau local est également **renforcée par la logique de « projets »** qui prime sur la mise en place d'une politique d'intégration durable et harmonisée: les projets financés par les ILI, le plan de cohésion sociale ou le FAMi sont pour la plupart des projets temporaires, liés à des financements de type appels à projets, qui ne sont pas renouvelés. Les acteurs du secteur soulignent la volatilité des projets, leur distribution territoriale aléatoire et le manque de coordination, pouvant accentuer le caractère déjà discontinu et non structurel de l'accompagnement.

PRATIQUES INNOVANTES

Tou d'abord, que ce soit à Bruxelles ou en Wallonie, différents acteurs visent à **combler les « trous »** dans la trajectoire institutionnelle, et d'assurer un accompagnement plus transversal, en fonction des configurations institutionnelles locales²⁰.

Ainsi, **à Bruxelles, certains BAPA intègrent des services de première ligne en complément du parcours d'intégration**, face aux problématiques récurrentes auxquelles les travailleurs.euses sociaux.ales sont confronté.e.s : informations liées aux démarches administratives, aux problèmes d'accès au logement, etc. Par exemple, VIA propose **un service juridique et collabore avec des services de traduction** (associatifs ou bénévoles) afin de permettre aux familles d'accéder aux informations dans leur propre langue. A Convivial, l'orientation privilégiée est celle d'un **accompagnement global et individualisé des personnes, dans leur langue, en différentes étapes**, depuis un premier entretien orienté vers l'identification des besoins, suivi de l'aide à l'installation, l'aide pour les démarches de regroupement familial, l'aide juridique, l'inscription au parcours d'intégration et une guidance socio-professionnelle. L'association est divisée entre différents services entre lesquels le nouveau-venu est orienté selon ses besoins, et qui interagissent entre eux.

Là où l'enquête fut menée **en Wallonie**, ce sont **principalement des bénévoles** qui ont pris en charge l'accompagnement des familles à la sortie de la structure d'accueil, qui les ont accompagnées dans la recherche de logement, dans les démarches administratives et la traduction des documents (via des outils de traduction IT). Progressivement, différentes associations se sont également professionnalisées, et ont mis en place un service d'information juridique et d'aide administrative à destination des nouveaux-venus, en complément à certaines formations organisées dans le cadre du parcours d'intégration.

Une autre pratique innovante **concerne la mise en place d'espaces de coordination. Ces espaces peuvent être développés à l'échelle locale**: par exemple, à Schaerbeek (commune faisant partie de la ZRU), une coordination de l'action sociale a été mise en place par les acteurs associatifs

¹⁹ Voir notamment Gossiaux A., Mescoli E., Rivière M., Evaluation du parcours d'intégration et du dispositif ISP dédiés aux primo-arrivants en Wallonie, Rapport de l'IWEPS n°33, 2019.

²⁰ CRACs, [Monitoring 2022 du parcours d'accueil pour primo-arrivants](#), Rapport annuel 2023 du CRACs.

agissant sur le territoire communal en partenariat avec le CPAS, pour identifier le rôle de chacun et les complémentarités entre services, inscrire leurs actions dans un réseau d'acteurs et travailler en partenariat (comme le prévoit le Décret Cohésion Sociale). À Tournai, les acteurs associatifs liés aux problématiques d'intégration se sont engagés dans un projet commun visant à simplifier l'accès à l'information pour les nouveaux-venus, et à faciliter leur orientation dans le paysage associatif et institutionnel local. Si les acteurs institutionnels ont été conviés à rejoindre ces espaces de coordination (comme le CPAS et les mutualités), ils y sont pourtant absents.

Certaines initiatives de coordination voient également le jour à **l'échelle régionale**, pour faciliter la mise en réseau des acteurs et la coordination de leurs actions (comme COPILI ou RISOME, qui fédèrent les ILIs).

RECOMMANDATIONS POLITIQUES

Pour la Commission Communautaire Commune de Bruxelles et la Région Wallonne (DG Intérieur et Action sociale), en partenariat avec les communes :

- **garantir la mise en place de coordinations locales.** A **Bruxelles**, elles devraient être prises en charge par les BAPA, déjà inscrits dans le réseau d'acteurs locaux, à condition que des moyens leur soient dégagés afin d'assurer ce rôle. En **Wallonie**, si ce rôle relève des CRI, leur échelle provinciale ne s'accorde pas toujours avec l'échelle territoriale la plus pertinente pour structurer l'action. L'échelle communale devrait être privilégiée dans les petites et moyennes villes où on compte un enregistrement conséquent de personnes réfugiées et l'absence d'un centre CRI.
- Soutenir le **développement de services d'information juridique et administrative et d'aide au logement** au

sein de chaque coordination locale lorsque ces services sont manquants.

- Harmoniser l'offre de services d'accompagnement et de formations liées au parcours d'intégration sur le territoire wallon.

Pour les communes et CPAS :

- Au sein des CPAS, renforcer le travail d'accompagnement auprès des familles réfugiées. Outre une diminution du nombre de dossiers suivis par chaque employé.e, cela supposerait de **désigner et financer au sein de chaque CPAS, un.e référent.e parmi les membres du personnel**, qui aurait différentes missions :
 - se **former au droit des étrangers** (formation qui serait prise en charge par les CRI et les BAPA) ;
 - **tablir les contacts et les partenariats avec les différents acteurs associatifs et institutionnels** impliqués dans les trajectoires d'intégration des familles ;
 - être une personne ressource auprès de ses collègues en charge de l'accompagnement des familles réfugiées²¹.
 - devenir un **partenaire privilégié** auprès des CRI et un représentant du CPAS au sein des coordinations locales. Les partenariats entre les CRI / BAPA et les CPAS devraient systématiquement être établis afin de coordonner leur accompagnement auprès de chaque famille de réfugié.
- Afin d'assurer l'accessibilité du service public, **le recours à l'interprétariat ou à la traduction** devrait être systématiquement mobilisé pour les familles qui ne maîtrisent pas les langues nationales, qui en dépit de leurs besoins d'information et d'orientation plus importants, souffrent d'un accompagnement d'autant plus limité. Les dispositifs d'insertion pourrait être mobilisé en ce sens, formalisant le rôle de traduction et

²¹ Recommandation également formulée par le rapport Belspo, [Services pour les primo-arrivants dans les CPAS belges: enseignements pour la politique générale](#).

d'orientation qu'endossent de manière informelle envers les nouveaux venus les personnes issues de pays étrangers, installées depuis plus longtemps qu'eux.

- Mettre en place un **guichet “primo-arrivants” dans les communes**, où les personnes récemment arrivées sont reçues par des employé·es formé·es et multilingues, où les documents leur sont délivrés dans leur langue et où elles sont orientées en fonction de leurs besoins spécifiques²².

POUR ALLER PLUS LOIN

- Carlier, L. (2024), Expérience d'hospitalité et trajectoires d'inclusion de familles réfugiées à Tournai. *Refufam Working Paper 1*.
- Hantson L., Westerveen L., Adam I. (2022), “[Immigrant integration in small and medium-sized towns and rural areas: local policy and policymaking relations in Belgium](#)”, *Whole Comm Report*, VUB.
- Gossiaux A., Mescoli E., Rivière M. (2019), « [Evaluation du parcours d'intégration et du dispositif ISP dédiés aux](#)

[primo-arrivants en Wallonie](#) », *Rapport de l'IWEPS*, n°33.

- Lucera, V. Grenier, N. Debersaques, S. (2023) « [Monitoring 2022 du parcours d'accueil pour primo-arrivant.es](#) », *Rapport annuel CRAcs*.
- Vandermeersch, H., Mescoli, E., Lafleur, J-M., & De Cuyper, P. Eds. (2023). *Newcomers navigating the welfare state. Experiences of immigrants and street-level bureaucrats with Belgium's social assistance system*. Leuven

AUTEURS

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

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

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

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

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

www.REFUFAM.be

²² Recommandation également formulée par des acteurs du secteur comme le CIRE, voir notamment Voir [cette position](#) du Ciré.

Annexe: Schéma de synthèse

