

Bien-être et vie quotidienne au sein de l'accueil individuel : Un équilibre fragile entre intégration et isolement

Remerciements

Ce rapport est le résultat d'une étude menée auprès de résidents des initiatives locales d'accueil. Le service Etude et Politique tient à remercier les CPAS impliqués pour leur accueil et leur disponibilité à recevoir et guider les chercheurs. Les plus grands remerciements vont à tous les résidents qui ont pris le temps de partager leurs expériences sur leur séjour au sein de l'accueil individuel de manière nuancée et respectueuse.

Résumé.....	3
Chapitre 1 - Structuration.....	8
1.1 Le bien-être en perspective	8
1.2 Le rôle de l'accueil individuel.....	10
1.3 Préparation à l'intégration	15
Chapitre 2 - Méthodologie.....	17
2.1 Recueil des données.....	17
2.2 Conception de la recherche	17
2.3 Accueil individuel	19
2.4 Entretiens.....	21
2.5 Analyse.....	23
Chapitre 3 - Vie quotidienne dans l'accueil individuel.....	24
3.1 Facteurs individuels	24
Caractéristiques et besoins personnels.....	24
Risques et opportunités liés au contexte	26
Réseau social	30
En résumé	38
3.2 Facteurs institutionnels	38
Type d'accueil individuel	38
Localisation et options de mobilité.....	43
Offre de services.....	47
En résumé	53
3.3 Bien-être	54
Sécurité	54
Santé	56
Intégrité.....	70
Sens	72
Réconfort	79
Autonomie	89
Appartenance	103
Détente	110
Participation.....	117
Nature.....	119
En résumé	121
Chapitre 4 – Bien-être dynamique.....	122
4.1 Acceptation	122
4.2 Retrait	126
4.3 Adaptation.....	128
4.4 Opposition.....	129
En résumé	129
Chapitre 5 – Un équilibre fragile entre intégration et isolement.....	130
Bibliographie.....	134

Résumé

Ce rapport est la deuxième partie d'une étude sur le bien-être des demandeurs d'asile dans l'accueil. L'objectif de cette étude est d'étudier comment les conditions d'accueil sont vécues par les résidents dans leur vie quotidienne. Elle a été menée en deux phases, portant respectivement sur l'accueil collectif et sur l'accueil individuel. La discussion ci-dessous porte sur les résultats de la perception de l'accueil individuel. Pour permettre la comparaison entre les recherches seuls les résidents encore en procédure ont été interviewés pour cette partie. Cela concerne spécifiquement les personnes qui ont été désignées à une ILA en raison de leur nationalité et de la forte probabilité de reconnaissance qui y est associée. Les personnes vulnérables et celles avec un statut de protection désignées dans l'accueil individuel ne font pas partie de cette étude.

Le premier rapport 'Bien-être et vie quotidienne au sein de l'accueil collectif' a élaboré le cadre conceptuel de la recherche ainsi que son approche scientifique et sa méthodologie. Dans ce rapport, nous nous limiterons à dire que le bien-être fait référence à la façon dont un bénéficiaire de l'accueil se sent et fonctionne dans la vie quotidienne. C'est une question très complexe qui peut se décliner en dix dimensions, à savoir (1) la sécurité, (2) la santé, (3) l'intégrité, (4) le sens, (5) la le réconfort, (6) l'autonomie, (7) l'appartenance, (8) la détente, (9) la participation et (10) la nature. La manière dont une personne fait l'expérience de ces dimensions est liée aux caractéristiques institutionnelles du lieu d'accueil, mais elle est également déterminée par ses caractéristiques individuelles et par la manière dont elle décide d'y faire face. Les résidents disposent d'une certaine marge de manœuvre pour décider comment concilier les caractéristiques du lieu d'accueil avec leurs propres besoins et exigences. Quatre principaux types de comportement peuvent être observés, à savoir (1) l'acceptation, (2) l'adaptation, (3) le retrait, (4) l'opposition.

En résumé, l'étude a constaté que, dans l'accueil individuel, les résidents envisagent généralement leur bien-être de manière plutôt favorable. Ils se sentent nettement mieux et sont plus autonomes que dans l'accueil collectif. En raison des caractéristiques spécifiques de l'accueil collectif, les résidents des centres d'accueil présentent un équilibre fragile entre vulnérabilité et résilience, qui a tendance à pencher négativement vers la vulnérabilité. Dans l'accueil individuel, le bien-être est plus équilibré et certains résidents évoluent même positivement vers la résilience. Cela ne signifie pour autant pas que le bien-être des résidents des structures d'accueil individuelles soit bon dans tous les domaines. Plus précisément, certains aspects de l'autonomie et de l'appartenance sont perçus comme problématiques. Ce constat est particulièrement important car ces dimensions sont étroitement liées à l'un des objectifs du modèle d'accueil, celui de promouvoir l'intégration des résidents dans la communauté locale grâce à un accueil individuel.

Dans le modèle d'accueil, l'accueil individuel est en principe réservé aux personnes qui ont obtenu un statut de protection internationale. Ils peuvent bénéficier d'une courte phase d'accueil dans une ILA ou dans une ONG pour faire la transition vers la vie en société. Deux exceptions sont toutefois prévues dans le cadre du modèle d'accueil. Premièrement, les personnes qui ont de fortes chances d'être reconnues (parce qu'un pourcentage élevé de leurs compatriotes sont reconnus) peuvent être désignées à une structure d'accueil individuelle avant même d'obtenir un statut. L'hypothèse est qu'un transfert leur donnera plus d'autonomie et les encouragera à s'intégrer localement. Le résultat souhaité est qu'elles veuillent, sur le long terme, continuer à vivre dans la commune. Deuxièmement, pour certains profils vulnérables, des lieux d'accueil spécifiques ont été créés qui devraient permettre de mieux répondre à leurs besoins spécifiques et accroître leur autonomie.

La désignation à un lieu d'accueil individuel favorise l'autonomie des résidents, qui doivent se prendre en charge eux-mêmes, par exemple, en faisant leur propre ménage. Toutefois, cela n'implique pas automatiquement qu'à long terme, les résidents développent le désir de rester dans la commune qui leur a été attribuée. En outre, ils restent en définitive dépendants du soutien matériel et financier qu'ils reçoivent de la structure d'accueil et rien n'indique, par exemple, que l'accueil individuel mène à une plus grande autonomie financière par le biais de l'emploi. En termes d'appartenance, nous constatons que les résidents des structures d'accueil individuelles suivent plus systématiquement des cours de langue. Pourtant, durant cette phase de leur trajet d'accueil, cela ne leur permet généralement pas de s'intégrer localement et de développer un réseau social avec les Belges. Malgré l'apprentissage de la langue, le fossé de la participation sociale reste important et la solitude menace. De nombreux résidents des structures d'accueil individuelles sortent à peine pendant leur temps libre, en dehors des cours de langue, car ils se sentent étrangers dans leur environnement. Ainsi, malgré l'évaluation globalement positive du bien-être, il existe une nette marge d'amélioration au niveau des dimensions les plus étroitement associées à l'intégration. La perception des résidents montre désormais un équilibre fragile entre intégration et isolement, la balance penchant du côté négatif pour certains. Bien qu'ils

soient autonomes, ils restent finalement dépendants de la structure d'accueil et ont peu de contacts avec la société belge.

Cela n'enlève toutefois rien au fait que le bien-être est finalement considéré comme plutôt favorable, malgré la menace réelle d'isolement. Les résidents des structures d'accueil individuelles sont généralement déjà passés par une phase en accueil collectif et, après leur transfert, ils constatent une nette évolution positive dans la plupart des autres dimensions du bien-être. Alors que l'accueil collectif offrait un environnement sûr, l'accueil individuel est apprécié pour la liberté et l'autonomie qu'il procure. Ci-dessous, nous allons brièvement examiner chacune des dimensions individuelles du bien-être.

1. **Sécurité** : les places d'accueil individuelles offrent généralement un environnement encore plus sûr que les centres d'accueil, et les résidents ne craignent pas pour leur propre vie ou celle des membres de leur famille. Cependant, pour les personnes isolées, le fait de partager leur lieu d'accueil avec d'autres personnes peut générer un sentiment d'insécurité, notamment en raison de l'absence du personnel de l'accueil susceptible de contrôler le respect des règles de vie.
2. **Santé** : les résidents sont particulièrement satisfaits de disposer d'installations sanitaires qu'ils ne doivent partager avec personne (ou, tout au plus, avec un nombre limité d'autres résidents). Les assistants sociaux offrent un bon accès aux services médicaux. Cependant, l'accès à l'aide psychologique est limité et les transferts peuvent interrompre les trajets d'accompagnement spécialisés.
3. **Intégrité** : dans les structures d'accueil individuelles, les résidents se sentent libres d'être qui ils veulent car ils disposent au moins de leur propre chambre. Ils apprécient l'intimité et la tranquillité liées au fait de disposer de leur propre place d'accueil.
4. **Sens** : les places d'accueil individuelles offrent davantage de liberté dans l'organisation de la vie quotidienne. Les résidents investissent généralement beaucoup dans les cours de langue, car cela leur donne un sentiment d'utilité pour préparer l'avenir.
5. **Réconfort** : les familles avec enfants peuvent avoir une vie familiale plus normale que dans un centre d'accueil collectif. Pour les résidents isolés, il est plus difficile d'établir des relations sociales car les occasions de rencontre sont rares. Cela génère un risque d'isolement.
6. **Autonomie** : une plus grande autonomie est exigée des résidents, car ils sont responsables de leur propre vie quotidienne. Les moyens qui leur sont alloués pour cela sont suffisants, mais laissent peu de place pour financer d'autres activités. L'accueil individuel offre peu de possibilités de devenir financièrement autonome par l'emploi. Les résidents ne développent pas non plus de manière évidente une préférence pour rester vivre à long terme dans la commune à laquelle ils ont été désignés.
7. **Appartenance** : bien que la plupart des résidents suivent des cours de langue, leur niveau ne leur permet pas de participer activement à la vie du quartier et d'interagir avec leurs voisins. Le sentiment de se sentir étranger à leur environnement de vie existe. Des personnes du même pays d'origine et des infrastructures spécifiques dans le quartier (tels que des lieux de culte, des clubs, des magasins) manquent, ce qui fait que les résidents ne trouvent qu'un lien limité avec les communautés culturelles ou religieuses.
8. **Détente** : comme la plupart des structures d'accueil individuelles n'organisent pas d'activités spécifiques pour les résidents, ceux-ci sont livrés à eux-mêmes. Les limitations financières et les connaissances (linguistiques) insuffisantes pour participer à des activités de loisirs régulières amènent les résidents à passer leur temps libre principalement à la maison.
9. **Participation** : les résidents ont peu d'influence sur les règles appliquées par les structures d'accueil individuelles. En outre, il arrive que les résidents ne connaissent pas suffisamment leurs droits et obligations parce qu'ils ne leur sont pas expliqués dans une langue qu'ils comprennent.
10. **Nature** : les structures d'accueil individuelles disposent rarement d'un jardin ou d'une terrasse privée et ont des règles strictes concernant la présence d'animaux domestiques. En outre, il n'est pas vrai que les structures d'accueil individuelles favorisent l'accès à la nature, ou qu'elles l'empêchent.

Le consensus des résidents sur le fait que leur bien-être est relativement positif dans les structures d'accueil individuelles illustre l'importance des caractéristiques institutionnelles de l'accueil. Par rapport à une structure d'accueil collective, l'accueil individuel propose un contexte plus facile et offre plus d'opportunités. La plus grande valeur ajoutée réside dans le caractère individuel du type d'accueil. En termes de localisation et d'accompagnement, les différences avec l'accueil collectif sont moins prononcées.

- **Type d'accueil :** le caractère individuel de l'accueil dans une ILA est le facteur le plus déterminant qui influence le bien-être. Par rapport à l'accueil collectif, avoir sa propre place d'accueil est vécu comme une libération. Il est important de noter la diversité des structures d'accueil, dont certaines obligent les résidents à partager des fonctions importantes de la vie (comme la cuisine, la salle de bains ou l'espace de vie). Les personnes isolées qui partagent une structure d'accueil individuelle avec d'autres résidents préféreraient avoir un logement entièrement privé.
- **Localisation :** il existe une grande variété entre les structures d'accueil individuelles en termes de distance objective par rapport aux commodités essentielles pour les résidents (comme les écoles et les magasins). Comme dans l'accueil collectif, on constate que les options de mobilité dont disposent les résidents déterminent largement la manière dont cette distance est vécue. L'accessibilité des transports publics est le paramètre le plus important et une différence systématique est observée entre les différentes parties du pays en ce sens que, dans le nord du pays, les résidents ont plus facilement un abonnement de bus que dans le sud du pays.
- **Services :** la relation entre les résidents et les assistants sociaux des structures d'accueil individuelles est plutôt superficielle et axée sur le service professionnel. Les résidents sont satisfaits de l'accompagnement dont ils bénéficient, mais ils aimeraient également établir une relation plus étroite avec leur assistant, d'autant plus qu'ils connaissent peu de Belges et ont un réseau social limité. Les résidents considèrent également leurs assistants sociaux comme des contrôleurs de leur propre vie, même si ce sentiment est moins prononcé que dans l'accueil collectif.

Le comportement de la plupart des résidents des structures d'accueil individuelles est celui de l'acceptation. L'appréciation positive des conditions d'accueil individuelles, ainsi que les possibilités qu'offre l'accueil pour répondre aux besoins, font que moins de résidents adoptent un comportement de retrait ou d'opposition, en comparaison avec les centres collectifs. Au contraire, l'étude a révélé que certains résidents font un usage créatif des possibilités qui leur sont offertes au sein de l'accueil individuel. Ils font preuve de résilience, par exemple en voulant tirer le meilleur parti des ressources financières qu'ils reçoivent. L'attitude unanimement positive à l'égard des structures d'accueil individuelles ne doit néanmoins pas conduire à la conclusion qu'il n'existe pas de différences entre les résidents. Les conditions institutionnelles constituent un contexte important, mais la manière dont ce contexte est vécu dépend également des caractéristiques individuelles des résidents.

- **Caractéristiques et besoins personnels :** les résidents sont pour la plupart jeunes et ambitieux, et certains ont de jeunes enfants. Cela génère certaines attentes, par exemple en matière d'emploi et de vie sociale dynamique, qui ne peuvent pas toujours être satisfaites. Les personnes ayant des besoins médicaux hébergées dans des ILA estiment qu'elles ne reçoivent pas toujours un encadrement suffisant. Cela vaut également pour les personnes présentant d'autres facteurs de vulnérabilité, comme les parents isolés, les résidents faiblement alphabétisés ou les familles nombreuses.
- **Risques et opportunités liés au contexte :** il est frappant de constater que la plupart des résidents qui sont désignés à une structure d'accueil individuelle sur la base de leur haut taux de protection ne connaissent pas la raison exacte de leur transfert. L'incertitude concernant la procédure d'asile reste un facteur de menace pour l'accueil individuel, tout comme le long terme constitue une donnée dont il faut tenir compte dans l'accueil. L'absence de certitude quant à l'avenir en Belgique rend difficile pour les résidents de se concentrer pleinement sur l'intégration dans la société belge.
- **Réseau social :** dans l'accueil individuel, la présence (ou l'absence) de membres de la famille joue un rôle important. Si les familles avec enfants peuvent mener une vie familiale quasi-normale, l'accueil individuel des personnes isolées accentue plutôt l'absence des autres

membres de la famille et l'incapacité d'assumer certains rôles familiaux. Dans l'accueil individuel, le réseau social des résidents est souvent plus réduit car ils y ont moins d'occasions de rencontrer des personnes de leur pays d'origine ou des personnes partageant leurs valeurs.

Parmi la diversité des résidents, deux tendances générales se dégagent finalement. Le premier modèle concerne **le type de famille**. Les familles avec enfants et les personnes isolées vivent l'accueil individuel différemment.

- Dans le cas des **familles avec enfants**, l'accueil individuel leur permet d'expérimenter une vie familiale quasi-normale. En tant que parent, il est important de pouvoir assumer toutes les responsabilités liées aux tâches de prise en charge des enfants et de disposer d'un espace personnel suffisant pour chaque membre de la famille. La vie quotidienne des familles avec enfants est en grande partie structurée par le rythme des enfants, notamment par les activités scolaires et de loisirs. Les enfants et leurs activités quotidiennes permettent souvent d'établir des liens avec, par exemple, des voisins ou d'autres Belges.
- Dans le cas des **personnes isolées**, l'accueil individuel leur offre un lieu paisible et leur permet de reprendre partiellement le contrôle sur leur vie quotidienne. Étant donné que dans l'accueil individuel, peu d'activités sont organisées pour les résidents, ces derniers doivent prendre eux-mêmes la responsabilité de structurer leurs journées. Ce n'est pas une tâche facile car leurs ressources financières sont limitées. En outre, ils manquent souvent d'un réseau social étendu avec lequel ils peuvent faire des activités. La solitude est une menace majeure, même lorsque les personnes isolées cohabitent avec d'autres résidents.

Un deuxième modèle est lié à l'importance de la **langue**.

- D'une part, on constate que les résidents des structures d'accueil individuel suivent presque systématiquement des **cours de langue**. Une partie importante du rythme quotidien de la semaine est dictée par les heures de cours. En général, ce sont les niveaux de base en néerlandais ou en français. Le temps investi dans les cours de langue est l'un des facteurs qui contribuent à l'incapacité des résidents à travailler.
- D'autre part, nous constatons qu'il existe un **fossé linguistique** important pour que les résidents puissent participer à la société locale. La barrière que représentent les langues nationales officielles empêche les résidents de participer à des activités culturelles ou à d'autres loisirs, notamment ceux organisés dans leur propre quartier. Le niveau linguistique atteint par les résidents n'est pas suffisant pour participer aux activités régulières. En même temps, il n'y a pratiquement pas d'activités dans leur propre langue, par exemple, organisées par la structure d'accueil. Il existe également des exigences linguistiques élevées en matière d'emploi, ce qui rend les résidents inéligibles.

Ces deux modèles sont cohérents avec les résultats de la première partie de l'étude sur le bien-être dans les centres collectifs. Il a été constaté que le cadre de vie collectif représente un défi particulier pour les familles avec enfants tandis que, pour les personnes isolées, la vie en collectivité peut également offrir des opportunités. Dans les centres collectifs, le fossé linguistique est également au centre des préoccupations, mais ses effets sur la vie sociale des résidents sont moindres car les centres collectifs hébergent généralement plusieurs personnes qui parlent la même langue. Suivre des cours de langue est également une source de sens pour de nombreux résidents des centres collectifs, bien que l'investissement en temps soit plus équilibré par rapport à d'autres activités, notamment la participation aux services communautaires.

Introduction

Le présent rapport fait partie d'un projet de recherche sur le bien-être des adultes demandeurs de protection internationale dans l'accueil. L'objectif du projet est de décrire et de comprendre comment la vie quotidienne dans les structures d'accueil est vécue par les bénéficiaires de l'accueil. Sur cette base, il est possible de travailler à l'amélioration des conditions d'accueil pour assurer une vie digne, notamment pour les personnes vulnérables ayant des besoins d'accueil spécifiques. Un premier rapport sur le bien-être dans les structures d'accueil collectives a été publié précédemment. Ce deuxième rapport se concentre sur l'accueil dans les structures d'accueil individuelles proposées par les initiatives locales d'accueil (ILA).

Le bien-être est un terme générique qui fait référence dans ce contexte au vécu personnel des conditions d'accueil. Il renvoie à la manière dont les résidents se sentent et fonctionnent au sein de la structure d'accueil. Le bien-être est très complexe et nous l'avons considéré ici sous dix angles, à savoir la sécurité, la santé, l'intégrité, le sens, le réconfort, l'autonomie, l'appartenance, la détente, la participation et la nature. En outre, le bien-être est un état dynamique qui dépend de la façon dont les résidents gèrent l'accueil. Si certains résidents acceptent les conditions d'accueil, d'autres résistent et les rejettent. Il y a aussi des résidents qui s'adaptent à la situation d'accueil, tandis que d'autres décident de se mettre le plus possible en retrait.

Il est important de comprendre quels sont les facteurs qui déterminent le bien-être des résidents. Sur base d'une étude de la littérature, le premier rapport a établi une distinction entre l'influence des facteurs individuels et institutionnels. Les facteurs individuels comprennent, par exemple, l'état de santé d'une personne, son parcours d'exil ou son réseau social. Les facteurs institutionnels font référence aux caractéristiques de la structure d'accueil, telles que le type (individuel ou collectif), la localisation et l'offre de services. Afin d'étudier en profondeur l'interaction entre les différents facteurs, une variété suffisante de structures d'accueil et de résidents est importante. Ce second rapport nous permet d'approfondir les différences vécues au sein de l'accueil individuel, mais aussi de faire une comparaison avec la façon dont les demandeurs vivent l'accueil collectif.

La structure est la même que celle du premier rapport. La première partie traite de la structure du rapport dans le cadre du projet de recherche plus large. Le rôle de l'accueil individuel dans le modèle d'accueil actuel est discuté en détail. La deuxième partie traite de la méthodologie et présente les ILA et les répondants qui ont participé à l'étude. Les troisième et quatrième parties présentent les résultats empiriques. Le fil conducteur de ces parties est la question de savoir si le bien-être des résidents diffère systématiquement entre l'accueil collectif et individuel, et si oui, à quels égards. La cinquième partie fait le point sur le bien-être dans l'accueil individuel sous l'angle de l'équilibre entre vulnérabilité et résilience. Ceci est également lié à une évaluation de la mesure dans laquelle l'accueil individuel peut être considéré comme un tremplin et une préparation à l'intégration dans la société belge. Il s'agit, en fait, d'une importante justification sous-jacente du rôle de l'accueil individuel dans le modèle d'accueil actuel.

Chapitre 1 - Structuration

Cette partie reprend brièvement les principaux apports conceptuels et théoriques du premier rapport. Il s'agit de l'opérationnalisation du bien-être, d'une discussion sur les facteurs institutionnels et individuels qui ont un impact sur celui-ci, et de la diversité des comportements que les résidents développent. En outre, le rôle de l'accueil individuel dans le modèle d'accueil actuel est examiné plus en détail. Ce rôle a été fondamentalement revu en 2016, l'accent mis sur l'accueil pendant la procédure de demande de protection internationale s'étant déplacé vers les structures collectives. Une fonction importante de l'accueil individuel est de préparer l'intégration dans la société. C'est pourquoi ce rapport se penche sur la relation entre l'intégration et le bien-être.

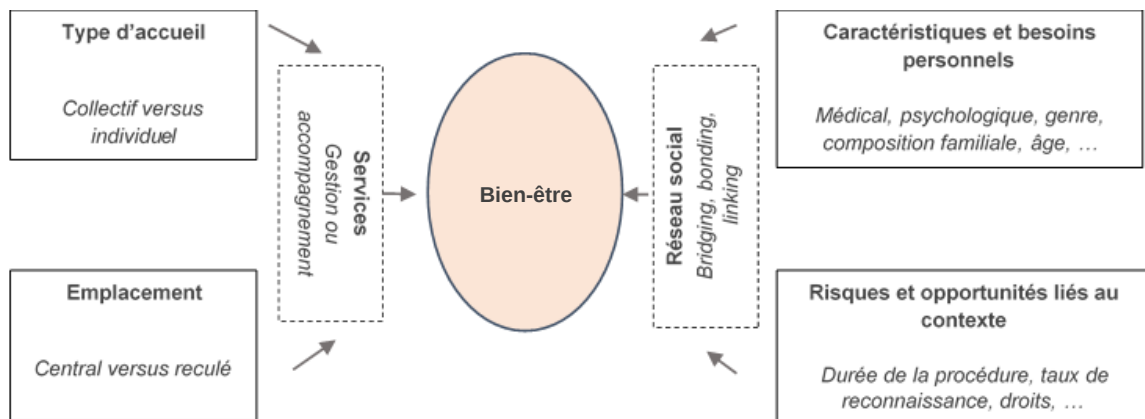
1.1 Le bien-être en perspective

Le projet de recherche global, dont ce rapport fait partie, est consacré au bien-être des demandeurs de protection internationale qui résident dans les centres d'accueil pour demandeurs d'asile. Le bien-être concerne la façon dont une personne vit les conditions d'accueil. Elle diffère d'une analyse de la « prospérité » en ce qu'elle examine l'expérience subjective plutôt que la situation objective. Ce n'est qu'en parlant aux résidents et en observant leur comportement qu'il est possible de comprendre ce que signifie être hébergé dans une structure d'accueil pour demandeurs d'asile. Ces recherches sont nécessaires pour créer des conditions d'accueil adaptées aux besoins et aux souhaits des résidents.

Le bien-être est une question complexe et dynamique. Avant tout, son expérience est multiple. Cela signifie qu'il comporte de nombreux aspects. De manière générale, le bien-être concerne la façon dont une personne se sent dans la vie quotidienne et la mesure dans laquelle elle peut fonctionner comme elle l'entend. Pour concrétiser et opérationnaliser davantage ce concept, on peut faire une distinction entre dix dimensions différentes. D'une part, le sentiment de bien-être consiste à savoir si une personne se sent (1) en sécurité, (2) en bonne santé, (3) protégée, (4) utile et (5) réconfortée/en sécurité émotionnelle. En revanche, le sentiment de bien-être concerne la façon dont une personne fonctionne en (6) étant capable de faire des choix indépendants, (7) faisant partie d'un groupe, (8) étant capable de se détendre, (9) ayant son mot à dire dans les affaires publiques et (10) ayant accès à la nature.

Hédonique SENTIR	(1) Sécurité <i>Menace pour sa propre vie et celle des membres de sa famille</i>
	(2) Santé <i>Satisfaction des besoins physiques et mentaux</i>
	(3) Intégrité <i>Disposer de son espace personnel</i>
	(4) Sens <i>Objectifs sensés</i>
	(5) Réconfort <i>Être relié aux autres</i>
Eudémonique FONCTIONNER	(6) Autonomie <i>Avoir le choix</i>
	(7) Appartenance <i>Appartenir à un groupe</i>
	(8) Détente <i>Occupations qui apaisent</i>
	(9) Participation <i>Participation aux décisions</i>
	(10) Nature <i>Passer du temps dans et avec la nature</i>

La façon dont une personne se sent et fonctionne est dynamique dans le sens où elle est soumise à divers facteurs. D'une part, il existe des facteurs individuels qui ont un impact sur le bien-être. Il s'agit des caractéristiques et des besoins personnels d'une personne (tels que l'âge, la composition de la famille, les besoins physiques ou psychologiques, etc.), de la situation dans laquelle elle se trouve (durée de la procédure, droits sociaux réduits, etc.) et du réseau social qui l'entoure (nombre de connaissances et d'amis, régularité des contacts, etc.) D'autre part, le bien-être dépend également du contexte institutionnel qui détermine la vie quotidienne. En ce qui concerne l'accueil des demandeurs d'asile, il s'agit du type d'accueil (collectif ou individuel), du lieu d'accueil (proche ou loin des commodités importantes) et de l'offre de services (accompagnement personnalisé ou approche de gestion).



Le schéma ci-dessus donne une représentation visuelle des différents facteurs qui peuvent avoir un impact sur le bien-être. Un point de départ important est qu'aucun de ces facteurs n'est déterminant. Le bien-être concerne la façon dont une personne gère les facteurs individuels et institutionnels. Ce projet de recherche part du principe que les résidents sont des acteurs de leur propre vie et lui donnent eux-mêmes un sens. Cependant, ils ne le font pas dans le vide et sont liés à l'environnement institutionnel qui les entoure. Ils doivent se débrouiller avec les possibilités et les limites individuelles qui leur sont données. Au carrefour des facteurs institutionnels et individuels, différents modèles de comportement déterminent la façon dont une personne se sent et fonctionne en fin de compte. Une distinction est faite entre quatre schémas comportementaux différents, à savoir (1) l'acceptation, (2) l'adaptation, (3) le retrait, (4) l'opposition.

ACCEPTATION	ADAPTATION
RETRAIT	OPPOSITION

En choisissant d'étudier le bien-être comme une expérience personnelle complexe et dynamique, ce projet se positionne explicitement contre une « perspective de vulnérabilité » de plus en plus dominante. Une précédente étude du Service Étude et Politique¹ a montré que, dans le contexte de l'asile et de la migration en général, ainsi que dans le contexte spécifique de l'accueil des demandeurs d'asile, il existe une tendance croissante à distinguer des catégories de personnes dites « vulnérables » afin de leur proposer un accompagnement spécifique. D'autre part, il y a les personnes dites « résilientes ». Une telle perspective est hautement objectivante et essentialisante. Cela signifie que les personnes sont décrites de l'extérieur comme vulnérables ou résilientes. Groeninck et al. (2019) soulignent que cela est trompeur car la vulnérabilité ou la résilience ne sont pas des attributs des personnes, mais indiquent comment les personnes agissent. Ils affirment que cette distinction dichotomique est faussée car une personne peut être à la fois vulnérable et résiliente. En outre, une telle perspective est aussi fortement individualisante. Les personnes vulnérables sont souvent assimilées à des personnes passives, tandis que les personnes résilientes font preuve d'un

comportement entrepreneurial. Toutefois, la recherche indique que la capacité d'une personne à adopter un comportement vulnérable ou résilient dépend en partie du contexte institutionnel.

En raison de l'interprétation spécifique généralement donnée à la résilience et à la vulnérabilité, ce projet évite les deux termes. Cependant, cela signifie également la perte potentielle d'une importante intuition. Les termes de vulnérabilité et de résilience sont également utilisés pour indiquer ceux qui se sentent généralement bien et fonctionnent bien et ceux pour lesquels ce n'est pas le cas. En d'autres termes, ceux pour qui le bien-être est plutôt positif et ceux pour qui il est plutôt négatif. L'anglais, par exemple, utilise les termes « ill-being » et « well-being ». Ce projet de recherche parle du bien-être comme un terme général et précise s'il s'agit d'un sentiment positif (bien-être) ou négatif (mal-être). Il est important de noter qu'il n'y a pas de relation directe entre les différents schémas comportementaux et le bien-être qui en résulte. Par exemple, une personne qui adopte un comportement de retrait peut se sentir aussi bien qu'une personne qui essaie simplement de s'adapter. En plus d'une analyse générale du bien-être, il est aussi important de toujours accorder une attention suffisante aux différentes dimensions individuelles. Une personne peut, par exemple, se sentir parfaitement en sécurité, mais ressentir tout de même un manque de sens.

En résumé, ce rapport examine le bien-être des résidents en fonction de la façon dont ils se sentent et fonctionnent. L'attention porte sur une multitude de dimensions de la vie quotidienne, allant de la santé à la participation. Le sentiment de bien-être positif ou négatif dépend des caractéristiques individuelles des résidents, du contexte institutionnel dans lequel ils vivent et de la manière dont ils y font face.

1.2 Le rôle de l'accueil individuel

Le type de structure d'accueil est un facteur institutionnel important qui influence le bien-être des résidents. Dans la littérature, une distinction est faite entre les structures d'accueil dit « collectives » et « individuelles » (Thorshaug 2019). Dans une structure d'accueil collective, un grand nombre de personnes vivent ensemble et les principales fonctions résidentielles sont partagées, notamment les chambres, les salles de bains et les installations de cuisine communes. Une structure d'accueil individuelle est un lieu de résidence pour une ou quelques personnes où les fonctions importantes sont organisées individuellement.

Impact de l'accueil collectif ou individuel

L'impact du type de structure d'accueil sur le bien-être des résidents est une source importante de discussion. Les centres d'accueil collectifs sont parfois décrits comme des « institutions totales », ce qui signifie qu'il s'agit de lieux hautement réglementés qui isolent les résidents de la vie sociale normale. Selon les termes de Van der Horst (2004), ce sont des « espaces de vie et de travail, où un grand nombre d'individus dans la même situation, coupés de l'environnement plus large, mènent une vie fermée et formellement réglementée pendant une période de temps considérable ».ⁱⁱ Un avantage de la forme de cohabitation collective serait l'organisation efficace de certains types de services sociaux et médicaux. Cependant, étant donné que la structure d'accueil collective isole aussi quelque peu les résidents de la vie ordinaire, elle a un impact négatif sur certaines dimensions du bien-être, comme le sentiment d'appartenance. En comparaison, l'impact des infrastructures individuelles est beaucoup plus positif. Thorshaug (2019, 212), par exemple, affirme que les structures individuelles « conduisent potentiellement à une meilleure intégration des individus qui quittent la commune ultérieurement et sont généralement considérées comme fournissant un environnement quotidien moins institutionnalisé qui prépare mieux les individus à la vie en dehors d'un centre d'asile, quelle que soit l'issue de leur demande d'asile. »ⁱⁱⁱ Toutefois, ce que les structures individuelles gagneraient en termes d'intégration, elles le perdraient en termes de fourniture de services. Les structures d'accueil individuelles sont souvent dispersées et reculées, par exemple, des hôpitaux ou des moyens de transport.

Bien sûr, il existe de nombreuses formes intermédiaires qui remettent en cause la distinction dichotomique entre structures collectives et individuelles. Certaines structures collectives, par exemple, permettent une grande organisation individuelle (comme des cuisines individuelles pour les résidents), tandis que certaines structures individuelles ne proposent que des chambres séparées et obligent les résidents à partager le reste (comme la salle de bains et la salle de détente). En outre, l'individualité d'une structure d'accueil n'est pas seulement déterminée par son type. La taille de la structure d'accueil, sa localisation par rapport aux commodités importantes et l'offre de services fournis sont également d'importantes sources de variété.

Changements récents dans le modèle d'accueil

Le modèle d'accueil d'un pays détermine si les demandeurs de protection sont accueillis dans des structures d'accueil collectives ou individuelles, l'emplacement de celles-ci et les droits et obligations des résidents. Bien qu'il existe des différences importantes dans les modèles d'accueil entre les pays, Kreichauf (2018) décrit une tendance à mettre de plus en plus l'accent sur l'accueil collectif : « l'hébergement des réfugiés s'est de plus en plus transformé en de grandes structures ressemblant à des camps, avec des niveaux de vie réduits et un caractère fermé ». ^{iv} Il y aurait deux exceptions à cette tendance. D'une part, les profils dits « vulnérables » sont de plus en plus souvent placés dans des structures d'accueil individuelles (Rainbird, 2012). D'autre part, les demandeurs qui ont une probabilité élevée d'obtenir une protection ont également accès à un accueil individuel. Selon Will (2018, 173), on assiste à l'émergence d'un régime d'accueil d'« inclusion différentielle » qui privilégie l'intégration des « personnes ayant une forte probabilité d'obtenir un permis de séjour pour des raisons humanitaires. »

Le modèle d'accueil belge est un exemple de l'évolution vers une plus grande importance de l'accueil collectif et montre la position exceptionnelle des personnes dites vulnérables et des demandeurs ayant un niveau élevé de reconnaissance. Lorsque le gouvernement Michel I est entré en fonction en 2014, il était prévu d'apporter des changements importants à la politique d'accueil. L'accord de gouvernement a exprimé la préférence « à l'organisation de l'accueil collectif. L'accueil individuel est réservé en priorité à certains groupes vulnérables (personnes handicapées physiquement, femmes enceintes et isolés avec enfants, MENA), et ensuite aux demandeurs d'asile ayant de fortes chances d'être reconnus. » ^v En raison de l'afflux inattendu de demandeurs de protection en 2015, l'élaboration desdites réformes a été retardée. Au cours des années 2016 et 2017, les changements ont finalement été mis en œuvre de manière systématique. ^{vi}

Auparavant, le processus d'accueil des demandeurs de protection adultes (et de leurs enfants) pendant leur demande d'asile se déroulait en principe en deux étapes. Après avoir déposé leur demande de protection internationale, ils séjournaient normalement dans un centre collectif pendant quatre mois. Ils pouvaient ensuite demander leur transfert vers une structure d'accueil individuelle où ils pouvaient rester pendant la durée de la suite de leur procédure. L'accueil individuel était assuré par des organisations non gouvernementales (Vluchtelingenwerk Vlaanderen et Ciré) et des CPAS qui ont ouvert des initiatives locales d'accueil (ILA). En raison de la saturation régulière du réseau d'accueil individuel, le transfert après quatre mois d'un centre d'accueil collectif vers une structure d'accueil individuelle n'était pas systématique. Par exemple, pendant longtemps, il y a eu une pénurie de places d'accueil individuelles pour les hommes isolés. Cela signifiait aussi que des résidents séjournaient dans un centre d'accueil collectif pendant toute la durée de leur procédure d'asile.

Le principe des phases d'accueil pendant la procédure est abandonné depuis août 2016. Depuis lors, les demandeurs de protection qui demandent un accueil doivent en principe rester dans une structure collective pendant toute la durée de leur procédure. Selon l'accord de gouvernement, le changement au niveau des phases se justifiait par le fait que « la période d'accueil a été considérablement raccourcie » et que, par conséquent, la durée de séjour des demandeurs de protection dans les centres collectifs était plus courte. L'ambition des autorités chargées de l'asile était de prendre une décision dans les six mois. La procédure accélérée permet de « (...) ne plus maintenir un trajet d'accueil où une place individuelle est automatiquement attribuée, en fonction des places disponibles, après une phase d'accueil dans un centre collectif. » ^{vii} Dans le cas où la procédure prendrait plus de six mois, la loi accueil a prévu, par une modification de l'article 12, qu'après une période de six mois dans une structure collective, un demandeur de protection a toujours la possibilité de demander un transfert vers une structure individuelle. Le projet de loi stipule que cette possibilité n'est destinée qu'aux « personnes qui en ont le plus besoin et celles identifiées comme appartenant à des groupes vulnérables (...) et celles qui ont une forte probabilité d'obtenir le statut de réfugié ou la protection subsidiaire ». ^{viii}

Accueil individuel : vulnérabilité et intégration

Le déplacement de l'accent vers l'accueil collectif pendant la procédure a également entraîné une réorganisation du rôle de l'accueil individuel. Fedasil a publié une instruction spécifique permettant aux demandeurs de protection ayant reçu une décision positive d'être transférés d'une structure d'accueil collective vers une structure d'accueil individuelle pour une période de transition de deux mois, prolongeable à quatre mois. ^{ix} Pendant la transition, l'accueil matériel est temporairement prolongé afin de préparer la personne à une vie indépendante, notamment par la recherche de son propre logement. Ce transfert est une option et non une obligation. Les personnes reconnues peuvent également opter pour des chèques-repas pour un mois, prévus en principe pour le temps nécessaire à l'ouverture du droit à l'intégration sociale. Avec

l'instruction sur la transition, Fedasil s'est conformé à l'article 57 de la loi accueil, qui stipule qu'elle doit assurer la continuité de l'accueil « lors de la transition de l'aide matérielle octroyée au demandeur d'asile vers l'aide sociale octroyée par les centres publics d'action sociale ».^x Ainsi, dans le nouveau modèle d'accueil, l'accueil individuel a pour fonction première de préparer les demandeurs reconnus à leur intégration dans la société.

Le nouveau phasage du trajet d'accueil a également entraîné une révision de la question de savoir qui assurerait l'accueil individuel à l'avenir. Il a été décidé d'organiser un accueil de transition avec l'aide des ILA. L'avantage des ILA est qu'elles sont très largement réparties sur le territoire belge. En outre, la transition vers une aide financière après la reconnaissance est supposée être plus facile si les personnes sont déjà prises en charge par une structure faisant partie d'un CPAS. Ce choix a remis en question l'accueil individuel des organisations non gouvernementales. Elles ont dû largement réduire leur capacité d'accueil. Comme alternative, il a été suggéré que les organisations non gouvernementales se concentrent sur l'accueil individuel des demandeurs vulnérables, à la fois pendant et après la procédure de demande de protection. Ciré et Caritas International ont accepté cette offre, tandis que Vluchtelingenwerk Vlaanderen a décidé de se retirer. Cela a conduit à la création d'un nombre limité de places d'accueil individuelles pour les demandeurs vulnérables, notamment pour ceux qui ont des problèmes médicaux et pour les femmes vulnérables. Les exigences en matière d'accompagnement sont plus élevées pour ces places spécifiques.^{xi}

En raison du manque d'espace pour le groupe cible vulnérable, la désignation de personnes ayant un profil vulnérable aux ILA pendant les différentes phases du trajet d'accueil a été également rendue possible. En août 2017, une instruction a été publiée selon laquelle les ILA qui recevaient des personnes considérées comme vulnérables allaient être payées à un taux majoré. Cependant, suite à une évaluation négative de l'Inspecteur des finances, cette instruction a été retirée en juillet 2019. Cela a perpétué la dichotomie voulant que l'accueil individuel dans les ILA se concentre sur la préparation à l'intégration par la période de transition pour les demandeurs de protection reconnus, tandis que l'accueil individuel des organisations non gouvernementales se concentre sur la réponse aux besoins spécifiques des personnes vulnérables.

Haut taux de protection

Le nouveau modèle d'accueil prévoit également que les personnes avec un taux de protection élevé aient accès à un accueil individuel. Le raisonnement sous-jacent est que l'attribution d'un accueil individuel devrait leur permettre de s'intégrer « plus rapidement et durablement ».^{xii} Plus précisément, il est supposé que l'accueil dans une structure d'accueil individuelle donne aux demandeurs de protection plus d'autonomie dans l'obtention d'un titre de séjour et que cela favorise l'intégration, ce qui augmenterait les chances d'une installation éventuelle dans la commune. L'hypothèse est que les chances d'intégration locale augmentent avec la durée de séjour en accueil individuel. La désignation des personnes avec un haut taux de protection à une place d'accueil individuelle avant même leur reconnaissance soutient l'objectif général de préparation à l'intégration. Comme indiqué ci-dessus, la loi accueil prévoit la possibilité pour les personnes avec un haut taux de protection de demander un transfert vers un accueil individuel après six mois d'accueil collectif. Cependant, Fedasil a publié une série d'instructions raccourcissant ce délai. En outre, il a été déterminé plus spécifiquement qui a une plus grande probabilité de protection.

La première instruction « haut taux de protection » date du 13 octobre 2016. Le délai d'introduction d'une demande de transfert a ainsi été fixé à quatre mois après le début de la procédure de demande de protection auprès du Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides. Entre l'enregistrement d'une demande de protection internationale, son introduction et le début effectif de la procédure, un certain temps peut s'écouler, ce qui signifie que la période effective d'accueil collectif peut dépasser quatre mois. La première instruction définissait le haut taux de protection en se basant sur le niveau de protection des personnes de même nationalité. Le niveau de protection minimal était initialement fixé à 90 %. Au moment de l'entrée en vigueur de l'instruction, il s'agissait de personnes originaires de Libye, de Syrie et du Burundi. Depuis lors, l'instruction a été mise à jour à plusieurs reprises.

Une première mise à jour de l'instruction est intervenue en juin 2018. Le délai pour demander un transfert est passé de quatre à deux mois. En outre, le niveau minimal de protection a été abaissé de 90 % à 80 %. En conséquence, des personnes originaires de Libye, de Syrie, de Palestine, du Yémen, d'Érythrée, du Salvador et du Venezuela ont pu bénéficier d'un transfert vers une structure d'accueil individuelle. Deuxièmement, dans le cadre de la réduction de la capacité d'accueil collective, une mesure ponctuelle a été prise en août 2018. En effet, les demandeurs de protection originaires de pays avec un taux de protection minimal de 80 %, à l'exclusion de la Palestine, séjournant dans l'accueil depuis moins de deux mois et ayant une procédure en cours auprès du CGRA, ont également pu bénéficier d'un transfert vers l'accueil individuel. Troisièmement,

en septembre 2018, le Burundi a de nouveau été ajouté à la liste des nationalités dont le taux de protection atteint au minimum 80 % et pouvant ainsi bénéficier d'un transfert individuel anticipé. Quatrièmement, la liste des nationalités bénéficiant d'un taux de protection de 80 % a de nouveau été révisée : Libye, Syrie, Érythrée et Salvador en août 2019. Cinquièmement, une nouvelle mise à jour a été effectuée le 9 juillet 2020, par laquelle une nouvelle liste de nationalités avec un taux de protection de 80 % a été déterminée, à savoir la Syrie, le Yémen, le Burundi, la Somalie, l'Érythrée et la Chine. Avec ce changement, toutes les nationalités latino-américaines ont été supprimées de la liste. Une autre nouveauté est que les demandeurs de protection en procédure Dublin sont exclus de la mesure. En mars 2021, l'instruction haut taux de protection a été suspendue afin de maintenir une capacité d'accueil suffisante pour répondre aux engagements du programme de réinstallation. En septembre 2021, la liste des nationalités éligibles au transfert dans le cadre du haut taux de protection a été modifiée avec l'exclusion de la Chine et de la Somalie. La mesure est entrée en vigueur le 6 décembre 2021, ce qui signifie que des transferts sur base du haut taux de protection pourront de nouveau avoir lieu.

Date de l'instruction	Délai	Taux de protection	Nationalités
10/2016	>4mois	90%	Libye, Syrie, Burundi
06/2018	>2mois	80%	Libye, Syrie, Palestine, Yémen, Érythrée, El Salvador, Venezuela
08/2018	<2mois	80%	Libye, Syrie, Yémen, Érythrée, El Salvador, Venezuela (à l'exclusion de la Palestine)
09/2018	>2mois	80%	Libye, Syrie, Burundi, Palestine, Yémen, Érythrée, El Salvador, Venezuela
08/2019	>2mois	80%	Libye, Syrie, Érythrée, El Salvador
07/2020	>2mois	80%	Syrie, Yémen, Burundi, Somalie, Érythrée, Chine
03/2021	Suspension de l'instruction haut taux de protection		
12/2021	>2mois	80%	Libye, Syrie, Yémen, Burundi, Erythrée

Le tableau ci-dessous montre le nombre de personnes logées dans une ILA avec une nationalité qui est sur la liste pour un transfert pour haut taux de protection. Les chiffres incluent les personnes qui ont été transférées pendant leurs procédure. Ils contiennent également ceux qui ont été reconnu, soit avec ou sans un tranfert pour haut taux de reconnaissance. Tous les six mois, nous avons noté les chiffres respectifs (en octobre et en avril). Les première chiffres fiables datent d'octobre 2017 ; avant il y'avait très peu de transferts pour haut taux de reconnaissance. Le tableau montre également le rapport entre le nombre de résidents bénéficiant d'un transfert haut taux de protection et le nombre total de résidents des ILA et le nombre total de résidents du réseau d'accueil au moment de la mesure. Enfin, la durée moyenne de séjour dans une ILA est indiquée pour les résidents avec une nationalitésur la liste haut taux de protection.^{xiii}

	10/17	04/18	10/18	04/19	10/19	04/20	10/20	04/21	10/21	04/22	10/22
Syrie	1455	1300	1455	1155	1314	1269	1147	1205	1341	1179	851
Yémen	2	1	20	37	71	56	112	104	62	62	90
Venezuela	4	15	190	230	241	213	134	77	58	38	30
El Salvador	1	19	59	84	240	647	648	465	287	189	138
Libye	8	6	28	62	64	43	52	30	17	50	56
Erythrée	71	211	138	255	320	377	403	511	545	644	528
Burundi	164	184	142	178	191	135	173	176	165	220	291
Somalie	228	103	64	71	41	70	214	270	244	212	219
Palestine	94	105	466	1140	1396	1280	1105	1059	937	542	374
Chine	14	20	3	5	2	6	4	4	3	4	3
Totale résidents en ILA	6199	5196	5002	5089	5507	5654	5354	5317	5047	4598	4513
Pourcentage HTR en ILA	33%	38%	51%	63%	70%	72%	75%	73%	72%	68%	57%
Totale résidents en COL	12170	11272	12083	14753	18175	20456	18134	18391	20987	23782	25726
Durée moyenne HTR en ILA	3,3	4,6	2,8	4,8	6,8	9,6	11,5	10,4	17,6	12,8	12,8

Trois grandes conclusions peuvent être tirées sur base de ces données. Premièrement, les différentes nationalités des résidents qui séjournent dans les ILA en raison de leur haut taux de protection ne sont pas représentées de manière égale. Il y a des pays d'origine qui apparaissent à peine, bien qu'ils soient sur la liste depuis plusieurs années, comme la Libye, le Yémen et la Chine. Jusqu'en 2021, la majorité des résidents sont originaires de Syrie, de Palestine, du Salvador et d'Érythrée. A l'exception d'Érythrée, il y avait une baisse en 2022. D'une part, ces fluctuations sont dues à la modification de la composition de la liste des nationalités bénéficiant d'un haut taux de protection. C'est le cas, par exemple, de la Palestine, où la diminution du nombre de résidents s'explique par le fait que la nationalité ne figure plus sur la liste depuis 2019. D'autre part, ces fluctuations suivent également les tendances générales des arrivées de certaines nationalités dans le réseau d'accueil.

Deuxièmement, depuis la première instruction, le nombre de résidents dans les ILA sur base d'un transfert haut taux de protection a augmenté de manière significative jusqu'en 2021, à la fois en nombre absolu et en proportion du nombre total de résidents des ILA. Cela peut s'expliquer, d'une part, par l'élargissement des nationalités bénéficiant d'un haut taux de protection et par le raccourcissement du délai pour demander un transfert. En 2022 nous voyons une baisse, tant au nombre absolu et relatif, à cause de la suspension de la mesure de transfert. D'autre part, c'est aussi le résultat de la durée de séjour dans les ILA après la désignation, qui a sensiblement augmenté depuis 2018. Entre octobre 2017 et octobre 2021, la durée moyenne de séjour est passée de 3,3 mois à 17,6 mois. L'augmentation peut être en partie attribuée à l'impact de la pandémie de COVID-19. Cependant, même avant cela, la durée de séjour dans les ILA pour ce groupe cible était en nette augmentation. Ce long séjour peut avoir un impact sur le bien-être des résidents. Malgré leur forte chance de reconnaissance, ils vivent encore longtemps dans l'incertitude.

Troisièmement, la proportion de résidents avec un haut taux de protection dans les ILA a augmenté de manière significative ces dernières années. Un résident d'une ILA sur deux est actuellement désigné sur base du haut taux de protection. Comme leur durée de séjour est par définition plus longue que celle des résidents en transition, cela a un grand impact sur le travail du personnel des ILA et sur l'accompagnement proposé.

En résumé, nous pouvons affirmer que le nouveau modèle d'accueil belge met fortement l'accent sur l'accueil collectif pendant la procédure de demande d'asile. L'accueil individuel assume deux fonctions complémentaires importantes. La première fonction consiste à préparer l'intégration, en

particulier à trouver un logement, pour les demandeurs reconnus et les personnes ayant une forte probabilité de bénéficier d'une protection. Cette fonction est assumée par les initiatives locales d'accueil. La deuxième fonction est d'accueillir les personnes vulnérables ayant des besoins spécifiques, notamment les personnes ayant des besoins médicaux et les femmes vulnérables. Cela concerne aussi bien les demandeurs reconnus que les personnes qui sont encore en procédure. Cette fonction est principalement assumée par les organisations non gouvernementales.

1.3 Préparation à l'intégration

Comme évoqué plus haut, la fonction première de l'accueil individuel est de préparer les demandeurs de protection à leur intégration dans la société belge. Cela s'applique à la fois aux personnes bénéficiant d'un taux de protection élevé et à celles qui se trouvent dans la période de transition. Cette section aborde donc brièvement l'interprétation du concept d'intégration, à la fois dans la littérature scientifique et dans le contexte de l'accueil des demandeurs d'asile.

Dans la littérature scientifique, une distinction est d'abord faite entre ce qu'Esser (2009) appelle « l'intégration systémique » et « l'intégration sociale ». L'intégration est envisagée sous différents angles. Considérant la cohérence de la société au niveau macro, il y a intégration systémique. Par contre, en étudiant l'intégration d'un point de vue microéconomique, à savoir dans quelle mesure un individu participe à la société, il s'agit d'intégration sociale. Deuxièmement, la recherche scientifique distingue différentes dimensions au sein de l'intégration. En général, les auteurs soulignent une dimension « structurelle » et une dimension « culturelle » (Dagevos 2001). L'intégration structurelle fait référence à l'hébergement et à l'emploi de la personne tandis que la dimension culturelle de l'intégration est souvent définie comme la connaissance de la langue et des coutumes ainsi que l'existence d'un réseau social. Troisièmement, une distinction peut être faite entre une interprétation objective et subjective de l'intégration. Une personne peut être objectivement intégrée tant sur le plan structurel que culturel. Par exemple, la personne parle la langue officielle du pays, a des amis belges, a un emploi et possède un logement. Cependant, la même personne peut avoir le sentiment de ne pas être intégrée (Levrau et Loobuyck 2010). Cette distinction est analogue à la différence entre le bien-être et la prospérité.

Fedasil utilise le terme d'intégration de manière systémique dans le contexte des structures d'accueil collectives qui reçoivent un financement supplémentaire pour mettre en place des initiatives de quartier afin de promouvoir leur intégration dans la commune. Un indice d'intégration permet d'examiner, entre autres, la fréquence, la nature et l'intensité des contacts entre le centre d'accueil et son environnement. Il s'agit, par exemple, de savoir dans quelle mesure les habitants du quartier font du bénévolat dans le centre d'accueil. L'intégration est ici également interprétée de manière réciproque et il s'agit aussi de la manière dont les résidents des centres d'accueil et les citoyens interagissent (Platteau et al. 2016).

Les instructions relatives à l'accueil individuel abordent l'intégration d'un point de vue individuel. L'instruction relative à la désignation des demandeurs avec un haut taux de protection précise que le transfert vers une initiative locale d'accueil a pour but de « permettre au demandeur de bénéficier d'une autonomie avant l'éventuel titre de séjour » et de « favoriser l'intégration du demandeur au sein de la commune de la structure d'accueil individuelle. Et ce, afin de permettre son éventuelle installation dans celle-ci au moment de l'obtention du titre de séjour. » L'instruction de transition décrit la fonction des initiatives locales d'accueil comme suit : « Pendant la période de transition, vous accompagnez le résident dans l'obtention de ses documents de séjour, dans sa recherche de logement (informations liées à la recherche, orientation vers des organismes spécialisés, titres de transport en commun, etc.) et vous l'aidez à s'installer (déménagement, contact avec le CPAS compétent, la caisse d'assurance maladie, les services sociaux externes, etc.). » Les deux instructions mettent donc fortement l'accent sur la recherche d'un logement et l'installation indépendante dans la commune de l'initiative locale d'accueil comme interprétation de la préparation à l'intégration. En d'autres termes, elle se concentre sur l'aspect structurel de l'intégration. En outre, l'intégration est abordée comme s'il s'agissait d'une question objective. Le sentiment d'intégration des demandeurs n'est pratiquement pas pris en compte.

Suivant les instructions relatives à l'accueil individuel, dans cette étude, nous prenons comme point de départ la micro-perspective. Cependant, l'intégration sera abordée de manière plus large que dans les instructions. Premièrement, dans le cadre de la dimension structurelle, outre l'accent mis sur le logement, il est important d'accorder plus d'attention au rôle de l'emploi. Comment l'accueil individuel contribue-t-il à l'emploi des

demandeurs de protection ? Cela les aide-t-il à trouver un emploi (temporaire) ? Deuxièmement, il est important de considérer également l'aspect culturel de l'intégration. Dans quelle mesure l'accueil individuel favorise-t-il la connaissance de la langue et des coutumes ainsi que le développement d'un réseau social local ? De plus, dans ce rapport, nous nous concentrons sur la manière dont les demandeurs définissent leur propre intégration, plutôt que sur l'évaluation objective de leur intégration ou non. Le contraire de l'intégration est désigné dans ce rapport par le terme d'isolement. Cela signifie que les personnes ont le sentiment de ne pas être à leur place dans le lieu d'accueil où elles séjournent, car elles n'y ont pas de contacts sociaux, ne parlent pas la langue, ne comprennent pas les coutumes et ne peuvent pas y trouver un emploi ou un logement.

Une nuance importante est que le rôle de l'accueil individuel est de préparer l'intégration des demandeurs dans la société. Tant qu'ils séjournent dans une structure d'accueil, ils ne font pas encore partie du groupe cible principal des agences pour l'emploi (telles que le VDAB, le FOREM et Actiris) ou des sociétés de logement (Valenta et Bunar, 2010). Il a été observé que, ces dernières années, de nombreux pays commencent à préparer l'intégration de plus en plus tôt (Hinger, 2020). L'augmentation des arrivées de réfugiés en 2015-2016 peut être considérée comme un tournant. Étant donné que le taux de reconnaissance était en forte hausse à cette époque, de nombreux gouvernements ont voulu anticiper et ont pris des initiatives favorisant l'intégration.^{xiv} Toutefois, les chercheurs ne s'accordent pas sur le rôle du gouvernement dans la préparation et la réalisation de l'intégration. Certaines études suggèrent que la diminution des efforts du gouvernement encourage tout simplement les demandeurs de protection à s'intégrer (Korac, 2003).

L'intégration ne doit pas être considérée comme distincte du bien-être. Au contraire, cette étude propose de comprendre l'intégration comme une composante du bien-être. L'intégration implique surtout certains aspects des dimensions « autonomie » et « appartenance » présentées ci-dessus. Ces deux dimensions concernent le mode de fonctionnement des personnes. L'autonomie fait référence à la capacité de faire des choix sur la façon d'organiser sa vie quotidienne. Nussbaum (2011) appelle également cela la « raison pratique ». Cela reflète le mieux la dimension structurelle de l'intégration. Ainsi, l'emploi peut être considéré comme un moyen d'acquérir des ressources qui permettent de faire des choix personnels. Dans quelle mesure l'accueil individuel permet-il, mieux que l'accueil collectif, de travailler ou de rechercher un emploi ? En ce qui concerne le logement, la liberté de choix des résidents est limitée puisqu'ils ne peuvent pas choisir le lieu où ils seront logés. Dans le cadre de la préparation à l'intégration, on se base plutôt sur la préférence des demandeurs de protection de s'installer à l'avenir dans la commune où ils résident et les démarches qu'ils entreprennent à cette fin. Le terme « appartenance » désigne le fait de faire partie d'un groupe. D'une part, il s'agit des contacts sociaux non familiaux qu'entretiennent les personnes. Dans quelle mesure le réseau social des résidents des structures d'accueil individuelles est-il plus étendu et plus diversifié que celui des résidents des structures d'accueil collectives ? À cela s'ajoute l'aspect de la maîtrise de la langue officielle (néerlandais, français, allemand) parlée dans la région d'accueil et la connaissance des coutumes sociales. La question se pose, par exemple, de savoir si les personnes hébergées dans une structure d'accueil individuelle suivent plus de cours de langue et se familiarisent davantage avec les coutumes de la société.

En résumé, nous affirmons que l'analyse de l'intégration des demandeurs de protection ne vient pas s'ajouter à l'analyse du bien-être, mais en fait partie intégrante. Cette étude pose la question de savoir dans quelle mesure la désignation d'une place d'accueil individuelle facilite l'apprentissage de la langue et des coutumes par les demandeurs de protection, augmente leurs chances de participation aux réseaux sociaux, crée des opportunités d'emploi et les encourage à rester dans la commune.

Chapitre 2 - Méthodologie

Mener une étude sur le bien-être est un défi méthodologique. Cette partie s'appuie sur la méthodologie décrite dans le premier rapport. Nous discuterons successivement de l'individualité de la collecte de données dans l'accueil individuel, de la conception de la recherche comparative, des structures d'accueil participantes, des résidents interviewés et de l'analyse des données.

2.1 Recueil des données

Comme expliqué précédemment, le bien-être des demandeurs de protection est extrêmement complexe, stratifié et dynamique. Par conséquent, afin de mieux comprendre comment un résident vit l'accueil, une collecte de données appropriée est nécessaire. Ce projet de recherche opte pour une recherche qualitative dans laquelle les résidents disposent d'une grande liberté pour indiquer, lors d'entretiens approfondis, comment ils se sentent et comment ils fonctionnent dans la vie quotidienne. La méthode dite de « *life history method* » a été utilisée, dans laquelle les personnes interviewées sont invitées à décrire une certaine étape de leur vie et les sentiments qui y ont été associés. Une grande importance a été accordée au fait que les personnes peuvent formuler dans leur propre langue et avec leurs propres mots ce que signifie pour elles le bien-être. Si le répondant n'indiquait pas qu'il souhaitait communiquer en anglais, en français, ou en néerlandais, il a systématiquement été fait appel à un interprète.

Dans le cadre de l'étude menée dans les centres collectifs, les entretiens approfondis ont été combinés à des observations ethnographiques. Le contexte de recherche d'un centre d'accueil collectif nous permet d'observer comment les individus se comportent et interagissent dans leur vie quotidienne. Des entretiens informels ont également été menés au cours de l'étude ethnographique, qui ont servi à recruter les résidents pour participer à un entretien approfondi. L'ethnographie est beaucoup plus difficile dans le contexte d'une structure d'accueil individuelle, car il y est impossible de faire des observations spontanées. Par conséquent, cela a également des conséquences sur la sélection des répondants. Les résidents qui séjournent dans des structures d'accueil individuelles ne peuvent être recrutés par hasard. Ils doivent être sélectionnés sur base des dossiers des résidents et il faut ensuite leur accord.

Lors de la recherche dans les centres collectifs, la plupart des résidents étaient conscients de la présence d'un chercheur. L'objectif de l'étude a été expliqué lors de discussions informelles. Les personnes qui ont finalement participé à un entretien approfondi ont de nouveau été informées en détail du contenu de l'étude et de la nature confidentielle de l'entretien. Pour les résidents en accueil individuel, les circonstances de l'étude étaient initialement moins claires. Au lieu de contacter directement les résidents, le personnel des différentes structures d'accueil a été chargé d'expliquer l'étude à leurs bénéficiaires. Si ces derniers étaient intéressés, leurs coordonnées étaient transmises aux chercheurs. Par l'intermédiaire d'un interprète, les résidents ont ensuite été contactés directement afin d'expliquer l'étude plus en détail et d'organiser un entretien. Avant chaque entretien, le schéma de l'étude et son caractère confidentiel ont été répétés. Les répondants ont ainsi pu donner leur consentement éclairé verbal.

2.2 Conception de la recherche

Le présent rapport examine la vie quotidienne des demandeurs de protection hébergés en accueil individuel. Il fait partie d'un projet de recherche plus large dans lequel des données ont également été collectées dans des structures d'accueil collectives. Pour la sélection des résidents dans ce rapport, nous nous sommes limités aux personnes vivant dans des structures d'accueil individuelles pendant leur procédure d'asile. Une autre limite est que seules des personnes bénéficiant d'un haut taux de protection ont été interviewées et non des personnes prises en charge par des partenaires spécialisés dans l'accueil des personnes vulnérables. Les demandeurs reconnus séjournant en accueil individuel pour la période de transition n'ont pas non plus été inclus dans ce rapport car leur situation est difficilement comparable à celle des autres groupes cibles.

Dans ce rapport, la recherche est conçue de nature comparative en ce sens que les récits de résidents d'ILA très différentes sont confrontés les uns aux autres. Ils présentent également des caractéristiques individuelles et situationnelles très différentes. Tout au long des résultats empiriques, une comparaison avec l'accueil collectif est également effectuée. Cela a lieu à deux niveaux. D'une part, les résidents en accueil individuel

sont (normalement) déjà passés par une phase d'accueil collective. À cet égard, ils sont bien placés pour indiquer l'évolution de leur bien-être suite à leur transfert vers l'accueil individuel. Dans les groupes sélectionnés, la comparaison entre l'accueil collectif et l'accueil individuel est particulièrement pertinente car les demandeurs de protection se trouvent au même stade de la procédure, avec, par exemple, une incertitude sur la période d'accueil, mais sont confrontés à des conditions d'accueil très différentes. D'autre part, une référence plus générale peut également être faite aux résultats de recherche du premier rapport.

Haut taux de protection et initiatives locales d'accueil

Les initiatives locales d'accueil sont très différentes les unes des autres. Dans le premier rapport, nous avons sélectionné les centres d'accueil collectifs sur la base de leur taille. Ce critère n'a toutefois qu'une signification limitée au niveau de l'accueil individuel. Dans les initiatives locales d'accueil, il est plus pertinent de faire une distinction en fonction du niveau d'individualisation des structures d'accueil. D'une part, il existe des espaces d'accueil individuels dans lesquels toutes les fonctions d'hébergement sont privées (chambre, salle de bains, cuisine, espace de détente, etc.). Il s'agit notamment de studios, d'appartements ou de maisons. Par ailleurs, il existe aussi des places d'accueil individuelles qui ne proposent qu'une chambre séparée et dans lesquelles les autres fonctions sont partagées avec un nombre limité d'autres résidents. C'est une forme de cohabitation, organisée dans des appartements, des maisons et des immeubles plus grands.

Les structures d'accueil varient également selon leur localisation en ce qui concerne les commodités susceptibles d'intéresser les résidents. Il s'agit de la distance par rapport à, par exemple, une gare ferroviaire ou routière, un hôpital, des installations de loisirs (piscine, bibliothèque), une agence pour l'emploi, des grands magasins, des écoles primaires et secondaires et des centres de formation pour adultes. La plupart des initiatives locales d'accueil disposent également de plusieurs places d'accueil dans la commune, la distance entre elles pouvant donc varier. Un lieu d'accueil est central s'il est situé au centre d'une commune avec toutes les facilités importantes. Un lieu d'accueil situé juste à l'extérieur du centre d'une commune disposant de nombreuses infrastructures est accessible. Cela vaut également pour les lieux d'accueil situés dans le centre d'une commune qui ne disposent que de certaines des commodités énumérées. Si les infrastructures importantes sont situées plus loin, on parle d'un lieu d'accueil reculé.

La variété a été recherchée dans la sélection des initiatives locales d'accueil, avec une représentation des diverses options de combinaison des fonctions individuelles du logement et de l'emplacement de celui-ci. Il n'existe pas de base de données dans laquelle toutes les ILA sont classées selon ces critères, mais il est certain que les combinaisons mutuelles ne se produisent pas dans la même mesure. L'objectif de cette étude n'est pas de se focaliser sur des ILA spécifiques, ni de quantifier les résultats. Par conséquent, le nombre de structures sélectionnées est d'une importance mineure. Le tableau ci-dessous donne un aperçu des différentes combinaisons rencontrées dans la recherche.

Accès aux commodités Fonctions résidentielles individuelles	Central	Accessible	Reculé
Partielles	3	5	5
Totales	7	4	10

2.3 Accueil individuel

Dans le cadre de cette étude, il y a eu 31 interviews de personnes issues de 10 ILA différentes. Un entretien avec un travailleur social a été réalisé dans chaque structure d'accueil afin de pouvoir replacer les conversations avec les résidents dans leur contexte. En raison du grand nombre d'initiatives locales d'accueil, il est impossible d'aborder chaque structure d'accueil séparément. Les caractéristiques objectives les plus importantes des différentes initiatives locales d'accueil sont présentées ci-dessous. Une distinction est faite entre les infrastructures et les services. La partie empirique de ce rapport se concentre sur la façon dont les résidents vivent les deux caractéristiques de l'accueil individuel et en quoi cela influence leur sentiment de bien-être.

Infrastructures

Les structures d'accueil individuelles qui ont été visitées dans le cadre de cette étude diffèrent grandement en termes d'infrastructures. Par exemple, une ILA ne comptait que sept places, alors que la plus grande impliquée dans cette étude comptait pas moins de 69 places. Les autres structures d'accueil étaient réparties de manière plus ou moins égale sur ce spectre. Dans un certain nombre de cas, tous les bâtiments utilisés pour l'accueil sont la propriété de la ville ou du CPAS. Dans environ la moitié des initiatives locales d'accueil visitées, tous les lieux d'accueil étaient loués.

Les ILA étudiées présentent différents types de bâtiments. Ainsi, les couples et les familles se voient toujours attribuer leur propre appartement ou maison. Plusieurs ILA disposent également d'appartements et de studios pour les personnes isolées, où elles disposent d'un logement entier. Dans certains cas, ces appartements séparés sont situés dans un bâtiment plus grand comprenant plusieurs appartements pour les personnes isolées, avec ou sans buanderie commune. Cela peut donner l'occasion aux différents résidents des ILA d'avoir des contacts entre eux, mais ils peuvent aussi choisir de ne pas rechercher ce contact avec d'autres résidents.

Plusieurs ILA proposent également des logements partagés pour les personnes isolées. Ces lieux sont toujours réservés aux hommes ou aux femmes. Les résidents ont leur propre chambre, mais partagent la cuisine, la salle de bains et les espaces de vie avec les autres résidents. Ces résidences partagées varient considérablement en ce qui concerne le nombre de places d'accueil. Par exemple, dans les ILA que nous avons visitées, il y avait des maisons partagées par deux ou trois hommes ou femmes isolés, mais aussi des bâtiments pour 20 hommes isolés. Les maisons partagées sont également très différentes en termes de type de bâtiment. Par exemple, les petites résidences partagées sont souvent des appartements ou des maisons, tandis que l'un des bâtiments de 20 places d'accueil est une aile d'une ancienne maison de repos. Ainsi, les places d'accueil individuelles pour les personnes isolées vont d'une atmosphère intime, semblable à celle d'un foyer, à une sensation presque collective dans de grands bâtiments communs.

La plupart des places d'accueil en ILA sont réparties entre plusieurs bâtiments qui peuvent se trouver à distance variable du centre de la commune. La plupart des places d'accueil des ILA concernées dans cette étude sont situées dans le centre de la commune, ou du moins, à distance de marche du centre. Un certain nombre de logements sont également situés un peu en dehors du centre, ce qui signifie que les résidents doivent compter sur le bus pour leurs déplacements.

Les initiatives locales d'accueil ne disposaient pas de places d'accueil spécifiques pour les résidents qualifiés de vulnérables. Certains d'entre eux ont mentionné que leurs maisons pouvaient être utilisées par des résidents moins mobiles, par exemple parce que certaines pièces sont accessibles en fauteuil roulant ou parce que la chambre et la salle de bains d'un des logements sont situées au rez-de-chaussée.

Services

Cette étude a aussi montré de nombreuses différences entre les initiatives locales d'accueil visitées en termes de services proposés. Par exemple, il existe des différences au niveau du personnel, de l'accompagnement proposé, des activités organisées, des services médicaux et psychologiques et du soutien financier. Dans cette discussion, nous nous limiterons aux éléments qui sont les plus pertinents dans le contexte des entretiens réalisés.

Personnel

Il existe de grandes variations entre les différentes initiatives d'accueil en termes de personnel. Une initiative d'accueil compte un ou plusieurs travailleurs sociaux, mais peut également employer du personnel technique et/ou du personnel d'entretien des logements. Souvent, les assistants sociaux qui travaillent pour les initiatives locales d'accueil travaillent également pour les CPAS qui mettent en place ces places d'accueil. La plus grande initiative d'accueil interrogée dans le cadre de cette étude emploie quatre travailleurs sociaux à temps plein, un travailleur social en chef et deux logisticiens pour ses 69 places d'accueil. Tous les résidents se voient attribuer un travailleur social régulier qui a une heure de consultation fixe hebdomadaire et qui passe également une fois par semaine dans le logement. En comparaison, la charge de travail par travailleur social dans une autre ILA est beaucoup plus importante. L'ILA dispose de l'équivalent d'un travailleur social à temps plein pour 36 places d'accueil. En raison de la grande variation de l'occupation du personnel, il existe de grandes différences entre les ILA en ce qui concerne la qualité de l'accompagnement proposé et la fréquence des visites à domicile ou des rendez-vous fixes au bureau.

Accompagnement

Il est marquant que l'accompagnement est organisé différemment dans chaque structure d'accueil. Dans certaines initiatives locales d'accueil, les travailleurs sociaux rendent visite à tous les résidents chaque semaine, mais dans d'autres, ce sont les résidents qui viennent systématiquement au bureau, soit sur rendez-vous, soit pendant les heures de consultation. D'autres initiatives d'accueil utilisent une combinaison des deux méthodes, parfois adaptées aux besoins spécifiques des résidents. Dans la majorité des initiatives d'accueil étudiées, tous les résidents sont suivis par un travailleur social fixe. Cependant, il arrive aussi que les travailleurs sociaux soient conjointement responsables de tous les résidents. Dans ce cas, le résident n'a donc pas un seul point de contact fixe. Toutes les ILA interrogées ont des résidents aux profils différents. Ainsi, tant des personnes isolées que des familles y sont accueillies. Il y a aussi souvent une combinaison entre des résidents en procédure avec un haut taux de protection et des résidents en transition.

Activités

Plusieurs initiatives locales d'accueil interrogées organisent leurs propres activités pour les résidents, telles que des excursions, une fête pour Noël, etc. Dans d'autres ILA, aucune activité n'est organisée spécifiquement pour les résidents, mais ils peuvent participer aux activités et aux cours organisés par le CPAS pour un public plus large. Les résidents sont également encouragés à participer aux activités organisées par la commune ou les écoles.

Interprètes

Dans toutes les initiatives d'accueil individuel visitées dans le cadre de cette étude, il y avait un besoin évident d'interprètes, mais la manière dont ce besoin est traité était très différente. Certaines initiatives d'accueil préfèrent utiliser des interprètes sur place (de Bruxelles Accueil ou de l'Agence d'Intégration et d'Intégration civique), tandis que d'autres préfèrent utiliser des interprètes par téléphone (via Babel ou Bruxelles Accueil) ou travailler en général sans interprètes. Deux des ILA visitées travaillent avec des facilitateurs de l'asbl PIN qui sont également utilisés comme interprètes pour différentes langues. Plusieurs initiatives d'accueil ont indiqué qu'il est difficile de trouver une solution pour les résidents qui parlent le tigrinya, car les interprètes (téléphoniques) sont rarement disponibles dans cette langue. Lorsqu'aucun interprète n'est utilisé, les travailleurs sociaux dépendent de leurs propres compétences linguistiques. La communication se déroule alors avec plus ou moins de succès en anglais, en français et en néerlandais. Certains membres du personnel parlent également l'arabe ou l'espagnol.

Aide psychologique

En ce qui concerne l'accompagnement psychosocial, une des ILA interrogées a indiqué que le travailleur social n'y consacre que peu de temps, alors que certains résidents en ont clairement besoin. D'autres répondants ont déclaré qu'une relation de confiance pouvait se développer chez les résidents qui séjournaient dans l'initiative locale d'accueil depuis plus longtemps, ce qui signifie qu'ils partageaient également davantage leurs problèmes personnels avec les travailleurs.

Il y a cependant de nombreuses situations dans lesquelles le personnel des initiatives d'accueil décide d'orienter un résident vers un service spécialisé. Il s'agit en premier lieu de l'orientation vers un psychologue.

Une petite différence entre les initiatives d'accueil est que certains répondants ont dit qu'ils demandent aux résidents s'ils ont besoin d'un accompagnement psychologique, tandis que d'autres les orientent lorsque les résidents eux-mêmes indiquent ce besoin. Il est parfois possible pour les résidents de poursuivre leur accompagnement même si le psychologue est établi ailleurs. Dans une ILA, un psychologue vient même sur place avec un interprète pour certains résidents.

Une coopération a également lieu avec plusieurs organisations qui se consacrent à l'accompagnement psychologique des demandeurs de protection et des réfugiés. Certaines ILA orientent les résidents ayant besoin d'un accompagnement psychologique supplémentaire vers ces organisations. Les exemples sont Exil (centre de santé pour les réfugiés et les victimes de torture) et Solentra (centre d'expertise pour les soins et l'aide psychologiques pour les jeunes réfugiés et leur famille).

Aspects financiers

En ce qui concerne l'aspect financier, les ILA disposent d'une certaine marge de manœuvre pour déterminer elles-mêmes les montants de l'indemnité hebdomadaire et des autres budgets, dans le cadre de marges fixées. Il y a une diversité considérable. Par exemple, une ILA donne à ses résidents le montant minimum de 61 euros par adulte du ménage par semaine. En outre, ils reçoivent également un pécule de 50 euros tous les 3 mois, un budget loisirs de 60 euros tous les 3 mois et une visite chez le coiffeur tous les 4 mois. En outre, l'initiative locale d'accueil paie le wifi, la télévision et une carte de recharge GSM mensuelle de 5 euros. Dans une autre ILA, les résidents reçoivent le montant maximum de 70 euros par semaine par chef de ménage adulte. Un autre répondant a déclaré que ses résidents recevaient une allocation hebdomadaire de 65 euros par adulte chef de famille et une allocation pour les loisirs de 30 euros par mois.

Parmi les initiatives locales d'accueil visitées dans le cadre de cette étude, les initiatives d'accueil flamandes semblent de manière générale donner à leurs résidents un abonnement de bus. L'une d'entre elles donne également une carte de réduction pour la SNCB. Selon un répondant, ce n'est pas le cas des initiatives d'accueil wallonnes qui ont été visitées car les transports publics y sont plus chers qu'en Flandre. Dans l'une des ILA wallonne, les résidents ne reçoivent un abonnement pour les transports publics que si leur domicile est situé loin du centre ou si c'est nécessaire pour des enfants qui vont à l'école, en raison d'une situation médicale ou pour suivre une formation éloignée.

2.4 Entretiens

Les personnes accueillies dans les ILA pendant leur procédure de demande de protection ne reflètent pas la population générale des centres d'accueil collectifs. Comme décrit précédemment, seules les personnes de nationalités avec un taux de reconnaissance élevé peuvent bénéficier d'un transfert anticipé vers une ILA. Parce qu'il existe des liens entre certaines nationalités et l'âge, le sexe et la composition familiale des demandeurs de protection, cette sélection fausse à bien des égards le profil des résidents dans l'accueil individuel.

Pour cette étude, dans le cadre du haut taux de protection, il a été décidé d'accorder une attention explicite à la sélection de différentes nationalités. Des personnes originaires de Palestine, du Venezuela, du Salvador et d'Érythrée ont été interviewées. Malgré l'existence d'une grande variété au sein de chacun de ces groupes de nationalité, d'importantes tendances peuvent être identifiées. En termes de composition familiale, par exemple, les personnes isolées sont les plus représentées parmi les Érythréens, tandis que les familles avec enfants constituent le groupe le plus important chez les Palestiniens. Il existe également des différences significatives en termes de profil d'âge, avec, par exemple, un profil nettement plus jeune chez les Érythréens.

Au total, pour cette étude, 31 entretiens ont été menés auprès de 34 résidents d'initiatives locales d'accueil (dans trois de ces entretiens, les deux partenaires étaient présents ensemble). Les résidents ont été sélectionnés sur la base de leur nationalité et ont bénéficié d'une place d'accueil individuelle en raison de leur forte probabilité de reconnaissance. La grande majorité de ce groupe a d'abord séjourné dans un centre collectif. La durée de leur séjour dans l'accueil collectif varie d'un court séjour de deux mois à un séjour de plus d'un an. Cinq des résidents sélectionnés avaient reçu un statut de protection au moment de l'enquête et étaient en phase de transition. Bien que le présent rapport ne soit pas axé sur la phase de transition, ces entretiens ont été inclus dans les résultats car ces résidents séjournaient déjà dans la structure d'accueil individuelle avant leur reconnaissance.

La plupart des résidents interviewés dans le cadre de cette étude appartiennent à la tranche d'âge de 35 à 45 ans ou à celle des jeunes âgés de 18 à 35 ans. Ensuite, il y avait également un résident dans la catégorie d'âge moyen (45 à 60 ans) et un résident de plus de 60 ans.

Âge des résidents interviewés					
	Jeune (18-35 ans)	Adulte (35-45 ans)	Âge moyen (45-60 ans)	Personne d'âge mur (> 60 ans)	Total
El Salvador	4	3	0	1	8
Erythrée	2	8	0	0	10
Palestine	2	4	1	0	7
Venezuela	8	1	0	0	9
Total	16	16	1	1	34

Parmi les résidents interviewés, les hommes sont plus fortement représentés que les femmes. Ainsi, 21 hommes et 13 femmes ont participé à l'enquête. Trois familles/couples ont répondu ensemble à l'entretien, mais ils ont été comptés séparément comme résidents. Il n'y a pas eu de répondants transgenres.

En ce qui concerne la composition familiale, les répondants sont majoritairement des personnes isolées. Deux d'entre eux sont hébergés avec des membres de leur famille extérieurs à leur famille nucléaire. Ce groupe est suivi par les répondants qui séjournent dans la structure d'accueil avec leur famille. Sur les onze répondants en famille, huit appartiennent à une petite famille comptant un ou deux) et trois ont une famille nombreuse avec trois enfants ou plus. Quatre mères isolées ont également été interviewées, mais il n'y avait aucun père isolé parmi les répondants. Enfin, un couple sans enfant a participé à l'entretien ensemble.

Composition familiale des résidents interviewés					
	Isolé	Petite famille (1-2 enfants)	Grande famille (> 2 enfants)	Mère isolée	Couple
El Salvador	3	4	0	1	0
Erythrée	6	0	1	3	0
Palestine	4	3	0	0	0
Venezuela	4	1	2	0	2
Total	17	8	3	4	2

Un peu plus d'un tiers des résidents interviewés séjournent dans une structure d'accueil individuelle depuis six mois ou moins. Mais, pour une majorité d'entre eux, cette période se situe plutôt entre six mois et un an. De plus, un certain nombre de résidents y séjournent depuis plus d'un an. Il y a une exception notable : un résident palestinien qui a participé à cette étude vit dans le même studio depuis presque quatre ans.

	< 6 mois	6 mois – 1 an	> 1 an
El Salvador	4	4	0
Erythrée	4	5	1
Palestine	0	5	2
Venezuela	5	1	3
Total	13	15	6

2.5 Analyse

Tous les entretiens ont été retranscrits textuellement dans la langue du chercheur et de l'interprète, à savoir le néerlandais, le français, l'espagnol ou l'anglais. Cela signifie que les propos originaux des personnes interviewées n'ont pas été retranscrits littéralement. En effet, pour des raisons pratiques, il était impossible de faire la transcription dans les diverses langues, comme l'arabe. De plus, nous ne disposions pas d'une équipe de recherche multilingue capable de traiter ces données. La première étape de l'analyse a consisté à coder les données. Une structure à priori du livre de codes a été utilisée, formée par les différentes dimensions du cadre heuristique, à savoir les facteurs individuels, les facteurs institutionnels, les dimensions du bien-être et les quatre schémas comportementaux différents. Sur base de l'analyse du bien-être dans l'accueil collectif, le livre de codes a été décliné en codes à trois niveaux. Ce livre de codes existant a été adopté pour l'analyse et complété par de nouveaux codes. Ce rapport est illustré par de nombreuses citations afin de rester aussi fidèle que possible au vécu des résidents.

Chapitre 3 - Vie quotidienne dans l'accueil individuel

Dans cette partie, nous examinons en détail la façon dont les résidents vivent leur quotidien dans l'accueil individuel. Pour la plupart des participants à l'étude, l'accueil dans une initiative locale d'accueil constitue la deuxième phase de leur trajet d'accueil en Belgique. Leur expérience de l'accueil individuel est donc liée à la manière dont ils ont vécu leur séjour dans une structure d'accueil collective et le passage entre les deux. Les conversations sur le bien-être étaient donc souvent complexes car, au cours des échanges, les résidents passaient régulièrement de leur vie quotidienne dans l'accueil collectif à leur vie quotidienne dans l'accueil individuel.

Au début de chaque entretien, nous avons demandé aux résidents ce qu'ils attendaient de l'accueil individuel avant d'y déménager. La plupart ont dit qu'ils avaient très peu d'attentes. En général, les répondants pensaient déménager dans une maison « normale ». Toutefois, comme Manuela, du Salvador, le fait remarquer avec justesse, se représenter une maison normale en Belgique lui a été très difficile car elle n'était jamais entrée dans un foyer belge. Tant pour elle que pour de nombreuses autres personnes, le transfert vers une structure d'accueil individuelle a donc été marqué par une grande incertitude.

Ik had er geen idee van hoe een huis eruit zag... Ik bedoel hoe de huizen er langs binnen uitzien, omdat ik in België nog nooit in een huis was geweest, maar je hebt er wel een idee van omdat de halve stad wel kamers zal hebben en een keuken. We wisten wel dat het een keuken zou kunnen hebben, en bedden. Zoals er ons werd uitgelegd, was het huis voorzien van de basisbehoeften. En dus voldeed het wel voldoende aan mijn verwachtingen.

Manuela, El Salvador, mère isolée

La façon dont les résidents se sont comportés après leur arrivée est expliquée ci-dessous, à l'aide de citations tirées des entretiens. Mais, avant d'aborder les différentes dimensions du bien-être, nous présentons brièvement les résidents et la manière dont ils ont décrit leur structure d'accueil individuelle aux chercheurs.

3.1 Facteurs individuels

Les résidents sont parfois présentés comme un groupe, car ils ont tous une demande de protection internationale en attente. Derrière cette similitude objective se cache cependant un monde de différences. Celles-ci se manifestent à trois niveaux, à savoir les caractéristiques personnelles, les risques et opportunités liés au contexte et le réseau social des résidents.

Caractéristiques et besoins personnels

Une première source de diversité parmi les résidents se situe au niveau de leurs caractéristiques personnelles. Il s'agit notamment des différences d'âge, de santé mentale et physique ou de composition familiale.

Il a été mentionné précédemment que les résidents interviewés étaient plutôt jeunes et dans la phase active de la vie. Les deux principaux groupes d'âge sont les jeunes de 18 à 30 ans et les adultes de 30 à 45 ans. Ils se caractérisent par une grande vitalité et la volonté de se réaliser. Manuela, une mère isolée de 45 ans, l'a exprimé comme suit :

Ja, ja, ik voel me goed. En ik heb veel energie want ik wil aan de slag gaan. Heel eerlijk, wat ik nodig heb is om niet bij de pakken te blijven zitten... Ik was zelfs aan het denken om iets te kopen om te borduren, iets waarbij de geest bezig blijft, maar ja dat had ik nodig en om dus aan de slag te gaan. Dat geeft je energie, dat voel ik nu. Een goede gezondheid, zo goed dat er veel energie is.

Manuela, El Salvador, mère isolée

Les quelques personnes plus âgées interviewées se trouvent manifestement à un stade différent de la vie. Gabriella, une grand-mère salvadorienne qui s'occupe de ses enfants et petits-enfants, a le sentiment de vieillir et de voir sa santé et son énergie décliner.

Je wil je niet slecht voelen, maar ik voel dat de leeftijd die ik heb je toch een beetje meer ziektesymptomen geeft. Er resten me nog... Dit jaar word ik 58 jaar, nog twee jaar en ik word 60.

Gabriela, El Salvador, isolée avec famille

Certains événements de la vie sont associés au profil d'âge des jeunes. Par exemple, dans une structure d'accueil individuelle, deux résidentes interviewées étaient enceintes et les familles avaient aussi souvent de jeunes enfants à charge. En tant que mère isolée, Mariam, d'Érythrée, s'occupe de ses quatre enfants. Cela lui prend beaucoup de temps, ce qui rend difficile pour elle de suivre des cours de langue :

What are your daily routines?

In the morning I prepare breakfast for my sons and prepare take-away food for them for their schools. Then I take my children to the schools. Then I walk around here. Then I prepare their lunch. Then I go to the school to bring my children home. Then it becomes in the evening. That is the routine I do. (...)

Do you take language classes?

At this time I go only once in a week. This is not convenient with my children. But now I am registered to go to the school for more hours, for more days. Now I have registered to go to the school for the language class for more days, but so far I have been only going one day. And you know it is difficult with my children.

Mariam, Érythrée, mère isolée

Un jeune âge n'est pas une garantie de bonne santé. Étant donné qu'il s'agit de demandeurs de protection, plusieurs résidents ont subi des traumatismes physiques ou mentaux. Comme le dit Ekrem, ils arrivent avec un bagage :

Because besides all that we have, we have our private problems, and we came from our countries, burdened with these problems and we would not consider anyone here responsible for these private problems but they are part of us and they are part of the burden we have. And you come with them to this reality and you actually crash into this reality.

Ekrem, Palestine, isolé

Ibrahim, par exemple, a été blessé par balle en Palestine et en subit encore les conséquences tous les jours.

I got shot in 3 different parts in my body in Gaza. This is why I exercise, because of those injuries and I rely mainly on painkillers, specifically with the cold, with the cold I would have pain here, here, on the shoulder and on my elbow, and apart from the painkillers, I can say that I live a normal life, that's it's OK.

Ibrahim, Palestine, isolé

Dans le cas de la famille palestinienne d'Abied, le père a perdu plusieurs orteils. Cela le rend moins mobile et il a souvent mal.

Is your family in good health, both you and Khaled and your children ? Like physically ? Medically, do you have any problems ?

Only Ahmed has a problem at his foot because he was shot in his foot and because of that two fingers had to be cut off. So he can't walk that well.

Is he getting medicine, is he getting treatment, does he have to see a doctor regularly ? And how does it work in the LOI if he has appointments ?

Yes, he gets medication. Specifically that he feels pains from the cold. Before the doctor proposed to do an operation. But afterwards he changed and decided there is no need for an operation. Recently, we were working on having special shoes for him to walk, and yesterday we were supposed to pick them up, but we didn't find a train to the region where we had to pick up the special shoes to walk.

Abied, Palestine, famille

Les enfants ont également des besoins spécifiques. Aliat, originaire d'Érythrée, est le père d'un enfant souffrant d'un handicap auditif.

I brought him from Italy. He was the only child who came along from Italy, and I came for that purpose from Italy. Then when he was examined by a doctor, he was referred to another specialist. (...)

How do you feel about your daily life?

I have a bit of concern about the future of my deaf baby only. Apart from this, I am ok, I'm fine. Because as he has no good base, I think what will be his future. I just think only about him."

Aliat, Érythrée, famille

Risques et opportunités liés au contexte

La situation commune par rapport à l'asile ne change rien au fait que les résidents sont individuellement confrontés à un contexte très spécifique. La procédure d'asile est différente pour chacun et le trajet d'accueil diffère également d'une personne à l'autre. Nous présentons ci-dessous comment les résidents ont décrit leur situation individuelle.

Incertitude malgré une chance élevée de reconnaissance

Nous avons interviewé, dans le cadre de cette étude, des résidents désignés à une ILA en raison de leur nationalité. Le taux de reconnaissance de leur nationalité a été utilisé pour les désigner à une structure individuelle avant qu'une décision ne soit prise dans leur procédure d'asile. Comme nous le verrons plus loin, tous les résidents ne savaient pas que leur désignation à une ILA était basée sur leur taux de reconnaissance. Même pour ceux qui connaissaient la raison de leur désignation, l'incertitude individuelle par rapport à l'obtention d'un statut demeurerait. Les résidents restent méfiants, estimant que ce n'est pas parce qu'une grande partie de leurs compatriotes sont reconnus qu'ils le seront aussi. Le fait de connaître le taux de protection élevé pour leur nationalité n'enlève apparemment rien à l'incertitude individuelle.

Or do you sometimes think and stress about the procedure or about other things ?

Of course, because we don't know our faith. They may refuse us, we don't know.

Abied, Palestine, famille

Un facteur important qui crée le doute chez les résidents ayant un taux élevé de reconnaissance est la longue durée de la procédure. Selon les mots de Feli, d'Érythrée :

Is your procedure still going on?

Yes, I have already done the first interview. I am now waiting for the second interview, but it is a bit late.

Feli, Érythrée, mère isolée

Comme déjà démontré plus haut, de nombreux résidents séjournent dans une ILA depuis longtemps. En raison de cette longue attente, ils commencent à douter de leurs chances d'être reconnus et s'inquiètent de ce qui se passera s'ils sont rejetés. Hamid, qui résidait dans l'ILA depuis un an au moment de notre entretien avec lui, l'a exprimé comme suit :

I can't say that I feel comfortable because of course I feel concerned and I am worried about many things. We did our first interview on the first of June and it has been one year since the first interview, and we haven't done the second interview. This makes us worry of course. Because there is no certainty, and this is the main point. For now, I can say I am benefitting for my medical situation and apart from the medical treatment we have our school and the kid's school, but we are not certain about tomorrow. As a temporary situation, it is of course fairly good, but we are not certain what will happen tomorrow, if we will leave the social house, if they will deport us like to another country, if we will have to go back. All of this is not clear and I would sometimes think that if I would die now, what would happen to my kids and my wife.

Hamid, Palestine, famille

L'incertitude par rapport à la reconnaissance peut avoir un impact important sur la vie quotidienne. Les résidents ont le sentiment qu'ils ne peuvent pas commencer pleinement leur vie tant qu'ils ne sont pas reconnus. Psychologiquement, il est difficile de construire une vie en Belgique tant qu'il y a un risque que la demande d'asile soit rejetée. Johannes a d'abord passé un an dans un centre collectif avant d'être transféré dans une ILA. Il y vivait depuis sept mois au moment de notre conversation :

When I was staying there, it is appointment. Appointment, back, go, back, go, 7 times or 8 times appointment, and I feel frustrated. It's a question, why are we waiting, we are asking asylum and then we need to be put forward, up to the final decision. That's why these things we are waiting some limits with the appointment, and these things make you frustrated and sometimes annoyed. With this situation and group lives and then new places, yeah I feel a lot of stress there. When you start jump here, shift here, you feel some relax. Because after first interview I come here, not before that one. After you made first interview, you start proceed... yeah stage, and mine is finishing through see ... hear the final decision. Ok, come in, come here and when you come here you start a little bit change life, your privacy is increasing. You might live in group, you live in your own house, and then this is better. You wait here and then some moments, oh so do you, calling by brief from Fedasil, second interview. This is procedure, and then you will see what will happen, wait and so decision.

Johannes, Érythrée, isolé

Ekrem de Palestine trouve également difficile que la procédure d'asile soit si longue, car cela l'empêche de résoudre ses problèmes familiaux.

I worry a lot. I have been in the centre for one year and six months here and I have been waiting for another interview, but I have waited for so long, it is still not coming, and also we have our issues, I will tell you we came with bags of personal issues, I have for example some family issues.

Ekrem, Palestine, isolé

Les résidents ont le sentiment que leur vie est temporairement suspendue et reprochent au gouvernement de laisser la situation s'éterniser :

And I'm wondering, if you gonna give me negative, why you made me wait for three years instead of a shorter period of time.

Mohammed, Palestine, isolé

Les doutes des résidents quant à leur reconnaissance ne sont d'ailleurs pas totalement infondés. Comme indiqué précédemment, la liste des nationalités change régulièrement. Au moment du transfert, les pays de certains résidents figuraient sur la liste, mais au cours de leur séjour dans l'ILA, leur pays a été retiré de la liste. C'est le cas, par exemple, d'Esteban, du Venezuela. Non seulement son pays a été retiré de la liste, mais il a également reçu une décision négative lors de son séjour dans l'ILA. Il a décidé de faire appel :

Je verblijft nu reeds een jaar hier in het LOI. Had je toen je hier kwam gedacht dat je hier een jaar zou blijven?

Nee, ik dacht dat het minder zou zijn. Ik dacht dat het minder zou zijn. Het punt is dat ik een negatieve beslissing had, van de procedure, van het proces. Ik ging in beroep. Beroep was misschien wel een week geleden. Ik wacht op het antwoord.

Esteban, Venezuela, isolé

Il y a aussi des résidents dont la nationalité figure sur la liste des nationalités bénéficiant d'un haut taux de protection, mais qui, par exemple, ont peur d'être déboutés parce qu'ils sont déjà enregistrés dans un autre pays. Par exemple, Petrus, originaire d'Érythrée, a peur d'être renvoyé en Grèce.

Since you said that you have been away from your family since 2 years and 7 months, where were you before you were in Belgium?

I was in Greece for 1 year and 5 months. There they did not give me a complete document. They issued me only a residence permit of 3 years. They refused to issue me a travel document. Had I gotten complete documents I would not have tried to come here and I would not have been exposed to this problem. The Belgian immigration authorities have refused my asylum claim because of having a document from Greece.

Petrus, Érythrée, isolé

Transfert pour des raisons peu claires

Pour de nombreux résidents dont la nationalité a une forte probabilité d'être reconnue, la raison exacte du transfert d'une structure d'accueil collective vers une ILA n'était pas claire. Carolle, du Venezuela, dit que la nouvelle a été une surprise.

Waarom ben je verhuisd van het opvangcentrum naar hier?

Ik weet niet.

Hoe is dat gebeurd?

De mensen van asielcentrum zeggen na een tijd, ah, de mensen van Venezuela hebben nu prioriteit. En kunnen jullie naar een ander huis verhuizen. Willen jullie dat? Wij, 'amai, ja, goed'. En zij hebben een huis in een Bocholt gevonden.

Carolle, Venezuela, familie

Mergia, qui est une personne isolée, était également incertain par rapport à la raison pour laquelle il a été autorisé à déménager dans une ILA.

Why did you move there, do you know?

I don't know. I don't have enough information or knowledge about why they transferred me here.

Mergia, Erythrée, isolé

Souvent, les résidents ont donné une explication partiellement correcte de la raison du transfert. Deux éléments ont été mis en évidence. D'une part, ils ont fait référence à une sorte de priorité basée sur le pays d'origine. D'autre part, le premier entretien à l'Office des Étrangers est également mentionné.

Omdat de procedure... nu zijn er Salvadoranen uit vier landen, ik denk dat zij nu voorrang hebben omdat je na het slagen voor het eerste gesprek in de Pachecolaan, recht hebt om een sociale woning aan te vragen. We waren geslaagd voor het eerste interview en dus hebben ze voor ons een sociale woning gezocht en zijn we hierheen verhuisd.

Manuela, El Salvador, mère isolée

Do you know why you moved here?

Because there is a guide that Eritreans have to move to social house after their first interview.

Maria, Erythrée, mère isolée

Waarom ben je van dit centrum hiernaartoe verhuisd?

Ze hebben me gekozen. Omdat ik het eerste gesprek al had gedaan, ik veronderstel als er geen eerste gesprek was geweest, dan niet... Ik vroeg hen hoe... meer over de procedure zelf, mezelf, de kamer. (...) Alles wat ik weet, is dat ik het gesprek ging doen, praten met een assistent die het gesprek deed en ze stuurde haar naar een... Informatie en alle details... en toen stuurde hij hem naar de assistent en van daaruit vertelden ze hem dat ze hem op de hoogte gingen brengen, dat misschien over een paar dagen zijn kamer...

Anton, El Salvador, isolé

Ja, omdat oké, we kregen zo de sociale woning, maar... We hadden het eerste gesprek afgelegd, en na anderhalve week, klopte de assistente aan de deur om te melden dat we naar een sociale woning konden gaan. Ze vroeg ons een kopij van het gesprek dat we hadden in de Pachecolaan en dat ging vrij snel. En dat was het. Dat was in december, bijna eind december, dat ze ons dat vroeg. En dan, in januari kregen we de sociale woning.

Rafael, Venezuela, couple

And how long did you stay there ?

When I asked asylum in May last year, they transferred me immediately to that camp. And I have been here only four months, so we can calculate the rest of the months spent in that center.

And do you know why you moved here?

I don't know, but I know one thing, those who have done one interview, go away of the centre for social houses, that is what I know.

Ghesu, Erythrée, isolé

Il est important de constater qu'aucun des résidents n'a explicitement déclaré que la raison du transfert est le haut taux de protection pour leur nationalité et que le transfert vers une ILA fait partie de la préparation à l'intégration. En outre, les résidents ne considéraient pas vraiment la possibilité de déménager vers une ILA comme un choix. La plupart des résidents voulaient aller dans une ILA et ils ne s'y sont donc pas du tout opposés. Certains auraient néanmoins préféré que le transfert se fasse à un autre moment ou vers un autre lieu. Sonja est arrivée au centre d'accueil avec deux amies. Une de ses amies a eu son premier entretien à l'Office des Étrangers, une autre attend toujours. Les amies n'ont pas pu choisir de rester ensemble et toutes les trois ont été désignées à une ILA différente.

Alleen mijn assistent vertelde me dat ik kon kiezen voor een sociaal huis, omdat ik Venezolaans ben. Want die keer, ik bedoel, kon je. Maar nu weet ik niet of de Venezolanen een huis kunnen hebben. Maar op dat moment zei ze me: 'Kijk, de tijd van het sociale huis voor de Venezolanen loopt ten einde, dus je moet het jouwe vragen omdat je je eerste interview al hebt gedaan, dus... Maar ik wilde wachten op mijn andere vriendin, want er was er al een naar een sociaal huis gegaan. Dus we waren met z'n tweeën. En ik bleef bij haar. En ik zei 'nee, ik ga wachten tot je je eerste interview hebt, dus we kunnen allebei samen gaan of, ik weet niet wat er kan gebeuren. En de assistent zei: 'Nee, je kunt niet op haar wachten. Je tijd is om. Maar ik weet het niet echt, waarom ze sociale woningen geven.

Sonja, Venezuela, isolée

Réseau social

Dans le cadre des facteurs individuels, nous décrivons ci-dessous le réseau social qui entoure les résidents. À ce niveau, une distinction est faite entre la famille directe, les amis et les connaissances.

Famille présente et absente

Pour tous les résidents interviewés, la famille est très importante. Cependant, ce qui est revenu le plus souvent, c'est l'absence des membres de la famille. En raison de l'exil, des familles ont été séparées ou laissées derrière. Outre la procédure d'asile, la séparation avec les êtres chers est ce qui inquiète le plus les résidents dans leur vie quotidienne. L'absence de la famille et des proches est même si importante pour certains résidents qu'ils envisagent un retour dans leur pays d'origine.

And generally sometimes specifically when I talk about this pain, I would think that maybe I should come back, and I would consider seriously coming back, because if you know maybe, dying among your family members is much better than dying here in a really faraway country, where you are dealt with or treated not with respect sometimes.

Ibrahim, Palestine, isolé

Les membres de la famille sont généralement restés dans le pays d'origine. Ainsi, la famille d'Ekrem est toujours à Gaza :

When I'm happy I enjoy the apartment but the moment I receive a call from Gaza I'm frustrated and upset because it makes me think of my kids there and it's really hard. They are my kids and whenever I think of my kids I become nostalgic. (...) I cannot sleep unless I take some painkillers and sometimes it takes 3 hours to be effective, because when I lie down I keep thinking about my family. It's normal it's family you cannot avoid thinking about them, and this thinking thing, I paralyzes me. That my main issue. I go to the OCMW, it's very close it's 10 minutes but that day I was going there and I got lost. I was telling them, I'm not insane I'm not crazy, but I keep- I always become absent-minded. I lose the focus and when I lose the focus I cannot trace wherever I go.

Ekrem, Palestine, isolé

En plus de ses quatre enfants dans l'ILA, Mariam a trois autres enfants, dont sa fille aînée qui est emprisonnée en Érythrée. Elle a de plus été séparée de deux de ses fils sur le chemin de la Belgique.

Do you have people that you are still in contact with back home that you feel close with?

I have one daughter in Eritrea, but I don't get her [telephonically] because she is imprisoned. Therefore, I have no contact with anyone.

I'm sorry to hear that. Is she older than your other kids?

She is 20 years old. She is my eldest daughter. There are also two other sons, who are left behind me in between Turkey and Greece. We got separated, I just crossed that with my 4 children only. So in total we are 7, 7 children.

Are you able to keep in touch with your sons that are left in Turkey?

So far I don't have any contact with them. But I have already informed to the administration. Even my assistant knows. For family reunification I have, or for finding or for having any information about my children, I have already contacted the administration. My assistant also knows about this.

Mariam, Érythrée, mère isolée

Parfois, les membres de la famille se trouvent également dans un autre pays. Par exemple, l'épouse de Johannes et la famille de Mergia, originaires d'Érythrée, ont fui vers le Soudan voisin.

And how is your family life?

It is now alarm [makes alarm sound], that is the big question now. Yeah, I'm just worried. Of course yeah it is very challenging, because they are not in our country, they are living in another country. So they are waiting assistance or financial support for living in that country. It is very hard, so my family situation is found at this... The most worry for me at this moment, because something to reunite and until that happen be how their livings. Almost one year when I came, September or something, she is out. Almost after I was assigned in July, almost one year something with me... She has fled the country, it is one year.

Johannes, Erythrée, isolé

How is your family life at the moment?

My wife with my 3 children is in Khartoum. She is helpless. That's why I am very concerned about her, because she is out of her country, she needs help, and as you see my situation is at this stage. So she is helpless and she is now in need of help, and the country is not in a stable situation, so I am seriously concerned about their situation. That may be the cause of my stress. I think about them too much and I believe this could be the reason why I have stress.

Mergia, Erythrée, isolé

La réunification de la famille ou des proches figure en tête de liste des priorités de nombreux résidents. Johannes, par exemple, fait tout ce qui est en son pouvoir, avant même sa reconnaissance, pour économiser l'argent nécessaire pour faire venir sa femme en Belgique.

Because now I am working. And I know the reason why I'm working, because I have a burden of responsibility of my family. My family is still in Uganda. And then there is fees to pay for this process. No one can help you here and then this is on my hand. Family in Uganda and for the family reunification process, the fee or the payment is going to be covered by me. So there is not any other one to cover this expense, so to do this one has to work. And then if they are welcome, the process is ok, flight also, embassy, like 3000 above. For me, if I'm out I have to get my own house, I will be funded if not I have work, I will be funded by Fedasil or OCMW. (...) That means it's not considered about my family, or no one can help me to fund this one. From that one, if you want to save, you can save, you are not living abnormally, so that I should do something to save for this my family. And then if we say you should forget these things, it's not possible. I cannot be a normal person. I am thinking, my ideas are still in there, and then you know. (...) Now is the right time to use my time so as to support my family, because once I get out of this and start to live my own life, I will be provided some assistance by the OCMW and it will not be sufficient to support my family as well and then I will fall in stress. But now I want to go to work, because this is the right moment when I can have some money so as to cover the expenses that will be spent for bringing my family, for paying for the DNA tests, for tickets, blabla.

Johannes, Erythrée, isolé

L'espoir d'une réunification est ce qui anime les résidents, et cela les rend parfois moins concernés par leur vie quotidienne. Ibrahim le formule avec beaucoup de justesse :

How do you feel about your daily life?

I don't experience my current life, because I live thinking for the future, not for my current life. For me this time is ok, no problem. But still I'm thinking for the future, because I'm responsible for my two children, for my wife. I am living thinking on my family, what will be my fate if I don't have paper, how can I make my family to join me, so I am thinking for this matter.

Ibrahim, Palestine, isolé

En raison de la distance qui les sépare de leur famille, les résidents ont le sentiment de ne pas pouvoir assumer suffisamment leur rôle familial. Il existe souvent un sentiment de culpabilité et d'impuissance à l'égard des membres de la famille absents. Mergia, Petrus et Fitsum, trois hommes isolés originaires d'Érythrée, par exemple, ont le sentiment de ne pas être à la hauteur en tant que pères :

What has changed in your relationship with your family since you moved to Belgium?

Sometimes using free access Wi-Fi, I call them and I know their whereabouts, how they are. My children miss me, normally as all children do for their parents. The same also, as a parent I miss my children too much. This is the one side of the separation. Secondly, at this moment, I cannot do anything for my children or for my family in general, and this makes me very upset, because I was supposed to do something to support them as a father, as a responsible parent of the family, I should have done something, but I cannot do. So other than I don't feel comfort with this situation. This is my pain. I want to do something, but I am tied, I cannot do anything by this moment.

Mergia, Érythrée, isolé

How does your living here affect your relationship with your family?

It really has a grave influence in our life. For instance, I have been here for 3 years (2 years and 7 months) and I got a negative decision. Openly I have told this case to my wife. She is more worried than me. And as a father – I have also two children – as a father I was supposed to do something for my children, but time doesn't allow me, I can't do anything being in the current situation. My children ask my wife always regarding my whereabouts, my wife also has the same feeling that I have. But thanks God, my wife at the same time understands that the length of our separation and my current status is not my fault. I hope things will be changed in favour of me with help of God.

Petrus, Érythrée, isolé

Do you worry?

Ya, I assume it may be as a result of thinking much about my family - my wife with our children. The specific matter that makes me worry about them is that there is no one else who can take care of them."

Fitsum, Érythrée, isolé

En attendant un regroupement familial, les résidents soutiennent leurs proches à distance, par exemple en envoyant des « *remittances* ». Tim essaie de mettre un peu d'argent de côté chaque mois pour sa famille au Venezuela.

Ik probeer te sparen om geld naar mijn familie in Venezuela te sturen. Het is er heel moeilijk.

Tim, Venezuela, isolé

Nouer des amitiés et les entretenir

Un constat de l'étude menée auprès des résidents des centres collectifs est qu'ils ont rarement beaucoup d'ami(e)s. Cette tendance est également observée chez les résidents des structures d'accueil individuelles. Fitsum nous raconte, par exemple, qu'en Érythrée, il était une personne très sociable, mais que, dans l'ILA, il se sent très seul.

Do you feel that you are at home?

No, because I used to get at least 50 persons per day in Eritrea, but here sometimes I even cannot see a single person. And sometimes I don't get out of this house because of the weather. (...)

Can you tell us with whom you are in contact and how close are you with them?

I don't have here around.

Fitsum, Érythrée, isolé

Plusieurs raisons peuvent expliquer pourquoi les résidents se font peu d'amis. Cela peut être dû à un manque de confiance envers les autres ou au fait qu'ils partagent peu d'intérêts communs avec les autres résidents. Un constat important est que le transfert du collectif à l'individuel semble favoriser un isolement supplémentaire. Les résidents ont systématiquement signalé que leur réseau social, tant en termes d'amis que de connaissances, s'était considérablement réduit en raison du passage à une ILA. Selon les termes de Maria :

And how did your social network change when you moved from the center to this house?

It has diminished, yeah. My contact with persons has diminished significantly, because the number of people with whom I am living here is not the same with whom I used to live in the centers.

Maria, Érythrée, mère isolée

Ekrem aussi attribue à l'accueil individuel un effet négatif sur l'étendue de ses contacts sociaux :

So you were happy to come from the centre to come here?

There are pros and cons. There are things that I like about the centre, and others that I like here. For example if we talk about people, I had more people to socialize with in the centre, but here I feel a bit alone. (...) Ca fait une année et demie que je ne parle pas avec aucun. Il y a des gens, mais je ne parle pas, je ne sais pas. This is a wish, a big wish that I speak, but I don't feel that the atmosphere is equipped or prepared to do this.

Ekrem, Palestine, isolé

Ceux qui se font des amis dans un centre collectif courent également le risque d'en être séparés lors d'un transfert. C'est ce qui est arrivé à Sonja dont le groupe d'amis s'est désintégré lorsque chacun a été transféré dans une ILA différente. Depuis son arrivée à l'ILA, pour la première fois, elle se sent seule.

Oké. Ik was met andere mensen. Misschien... Ik dacht dat het hier misschien beter was dan hoe het eerder in het centrum was. Dus... In het centrum was niet gemakkelijk voor mij. Het was ingewikkelder. Want er is daar veel gebeurd. Nu al van hier uit, zoals alles... Ik voelde me eenzamer omdat ik al alleen was en ik met wat vrienden in het centrum was, dus ik had meer gezelschap. Maar ik was hier alleen, ik was nooit alleen... Ook al was ik met andere mensen. Maar, het is niet hetzelfde omdat ik niet met hen praat, zij praten niet met mij. Dus... Iedereen doet zijn eigen ding, apart. Niemand praat. We praten niet veel met elkaar. Maar eerst was het moeilijk, maar nu ben ik wat beter. Ik voel (?). (...) Maar ik praatte altijd met mijn vriendinnen. Ik verliet altijd de kamer om ze te zoeken, om ze te zien omdat ik eenzaam was. We zouden eten, nadat we hadden gegeten.

Sonja, Venezuela, isolée

Les amitiés ne sont prises en compte que de manière très limitée dans le cadre des transferts. Souvent, après un déménagement, la distance est trop grande pour maintenir une amitié. Néanmoins, il arrive que les résidents nouent des amitiés dans le centre d'accueil collectif qu'ils continuent à entretenir dans l'accueil individuel. C'est ce qui est arrivé à la famille d'Abied :

Can you tell me who are you in contact with on a daily, weekly, or monthly basis, with your husband ?

We got to know many people in the center and they visit us and we see each other in the city.

Abied, Palestine, famille

Rencontrer des connaissances

Une caractéristique des centres collectifs est que de nombreuses relations superficielles s'y développent souvent entre les résidents. Ces relations naissent dans les espaces communs du centre ou, comme Johannes nous l'a raconté, lors des activités organisées par le centre.

How did your social network change when you moved from the Red Cross center to here?

My social contact network is diminished, or limited to a certain extent, because there the center management were moving us from one place to another place, or they were organizing some activities, so we were forced to know each other with different persons, so the interaction with many persons was higher than here. Here we live here in our separated room or private rooms by our own. There is no more integration with persons, so parallel to that the social network is comparatively diminished. Secondly, here for instance I have this computer. I can stay the whole day with my computer at home. But there, sometimes I went out of the center because I had to get relaxed by myself instead of staying without nothing at home the whole day, I preferred to get out. So on that base also we knew some persons out of the center, so social network was a bit wider there, here it is lesser."

Johannes, Erythrée, isolé

Dans une ILA, les rencontres spontanées entre les résidents sont beaucoup plus limitées. Comme décrit précédemment, certaines ILA sont des maisons, des appartements ou des studios complètement séparés. Même dans les ILA avec des parties communes, il semble y avoir moins de contacts. Un facteur important est que la probabilité que les résidents parlent la même langue est faible.

Wat vind je daarvan dat je niet met je medebewoners kan praten omdat je niet dezelfde taal spreekt?

(...) Dat is wat ik niet doe. Ik voel me niet zo goed omdat ik met niemand kan communiceren. Iedereen heeft zijn eigen taal. Blijkbaar begrijpen ze de mijne niet. Maar ik wou dat er iemand was om mee te communiceren.

Anton, El Salvador, isolé

Comme le souligne Petrus, dans l'ILA, il se sent seul car il n'y a pas d'autres Érythréens à qui il peut parler.

Do you feel at home here?

Yes, but sometimes I feel loneliness if there isn't anyone from my community or my country with whom I can speak in the same language. Other than that, I feel as if I am at home.

Petrus, Erythrée, isolé

Pour faire connaissance avec des Belges, le fossé linguistique joue également un rôle important. Tigra, par exemple, dit qu'avec son néerlandais limité, il a du mal à se faire comprendre par les Belges qu'il considère plutôt réservés.

Since you've been living in Belgium for a while: what is your impression of the Belgian culture?

At this time, because of my language skills, I have not gone into detail of knowing them. But I can say they are peaceful and respectful people and also calm persons.

Tigra, Erythrée, isolé

Mariam, une mère érythréenne isolée, dit qu'elle aussi ne parle pas beaucoup avec des Belges, mais que ses enfants ont des contacts :

When you're living here, do you sometimes have contact with Belgians as well?

Me, I don't have. And how can I communicate with Belgians? But my children have already done contacts with Belgians in the schools and also in the football playing field.

Mariam, Erythrée, mère isolée

Nous constatons que le contact avec les Belges est généralement plus facile pour les familles qui ont des enfants dans l'initiative locale d'accueil. Pour Aliat aussi, les activités sportives de ses enfants constituent un pont avec les Belges :

Do you also sometimes interact with Belgians?

I have contact with some Belgians, especially when I go to the football field. I go to the field three times in a week to accompany my two children. And the parents of other players come in the same way to the field. We meet there and we try to exchange some words, but always the problem is language problem. When we start to go in deeply, then I will not be able to respond them well, then I retreat back. I tried to learn as much as I could to overcome this language problem, because our problem is always language problem. I speak enough English, not that much, and I want, me myself and my children to develop good language skills, maybe it is Nederlands or English. Because when you master to speak good language only you can have interaction with your community. Then every member of my family can have his own friend. So I believe language is very instrumental to have a friendship or contact with others.

Aliat, Erythrée, famille

Seuls les hispanophones semblent avoir un peu plus de chance d'entrer en contact avec des Belges. Il arrive parfois qu'ils entendent un Belge parler espagnol dans la commune où ils sont accueillis. Alienda, du Salvador, a entendu un jour un homme parler en espagnol à sa femme. Il s'en est suivi une première rencontre, qui a débouché sur une amitié et même un emploi.

Ik wil even terugkomen op het werk dat jij deed. Je zei dat een vriendin van jou daar werkte bij Center Parcs. Heb je ze in België leren kennen? Was het een Spaanstalige?

Ja, een Spaanstalige. Van de Dominicaanse Republiek. De man is Belg.

Waar heb je haar leren kennen?

We waren nog maar net aangekomen, we waren nog maar een week hier en onze assistente vertelde ons over een plek die ze hadden, zoals een café. Waar ga je naartoe en ken je mensen waarmee je kunt praten? En we gingen dat verkennen. We waren een beetje verloren omdat het de eerste keer was dat we buitenkwamen. We kwamen aan en mijn echtgenoot en ik waren Spaans aan het praten. Plots hoorden ze dat we Spaans praatten en wij hoorden haar. Het was een Spaanse en zij was van de Dominicaanse Republiek. En toen zijn we vrienden geworden met haar, de Spaanse. Ze heeft een echtgenoot, hij is Nederlander en we gaan naar haar huis. Ze maakten eten, we aten samen en brachten samen tijd door. En zo hebben we haar leren kennen en het was het eerste bezoek hier, het waren zij twee en we zien hen nog steeds, en we bezoeken elkaar. En zij was het die me vertelde over het werk, zij werkt daar.

Alienda, El Salvador, famille

Pour les personnes isolées hébergées dans une structure d'accueil individuelle, l'apprentissage des langues constitue un des principaux moyens d'entrer en contact avec les autres. Comme il ne s'agit pas souvent de personnes du même pays d'origine, Mergia estime que les interactions restent le plus souvent superficielles.

So some questions about your social network and the people that you normally interact with. Which people are you normally in contact with and how close are you with them?

The only opportunity we have to extend our contact network is the school with different nationalities. Here, you see all the doors are closed. There is no any possibility to have interaction with the residents of the city, because they always remain closed at home. So at school with different persons coming from different places, I have good relationship.

So would you consider the people from school really close friends then?

It is not a close relationship, it is a normal school relationship. We know each other, we ask each other, apart from this we don't have further contact. Therefore they are not my close friends, or I don't have close contact with them apart from this distance.

Mergia, Erythrée, isolé

En résumé

Comme pour l'accueil collectif, la population hébergée dans une structure d'accueil individuelle est très diversifiée. Les critères de sélection pour déménager dans une ILA entraînent naturellement un certain biais au niveau de la diversité. Pourtant, il reste difficile de dresser un profil exact du résident moyen. Il est intéressant de noter que les personnes appartenant à un groupe de nationalité présentant un haut taux de protection sont également incertaines quant à leur avenir en Belgique. Souvent, elles ignorent même que leur probabilité de reconnaissance a constitué la base de leur désignation à une ILA. Un fait important est que le déménagement vers une structure d'accueil individuelle a généralement un effet négatif sur la taille du réseau social. Il y a moins d'occasions de rencontre et cela augmente le risque de solitude.

3.2 Facteurs institutionnels

Dans cette partie, nous allons examiner comment les résidents ont décrit l'accueil individuel. Comment voient-ils les studios, appartements et maisons dans lesquels ils sont logés ? Afin de structurer leurs expériences, une distinction a été opérée entre le type d'accueil individuel, la localisation par rapport aux commodités et l'offre de services.

Type d'accueil individuel

Comme nous l'avons déjà mentionné, avant leur transfert, les résidents ne savent pas toujours à quoi s'attendre au niveau de l'accueil individuel. L'étude sur les centres d'accueil collectifs a montré que certains résidents vivent les infrastructures du centre, telles que les clôtures, comme une forme d'enfermement. Pour ceux qui ont été autorisés à déménager vers une initiative locale d'accueil, ce transfert a été ressenti comme une sorte de libération. Dans la citation suivante, Ibrahim décrit que le centre lui donnait l'impression d'être une prison. Bien que l'ILA ne réponde pas entièrement à ses besoins, au moins il s'y sent libre :

I am not restricted here, I am free to go outside whenever I want. I receive friends in my place and I go and visit friends. It's not like in the centre where I felt like I'm in prison, they control everything, when and what do I eat, sleep, go out, come back etc. (...) I may not feel at home but I believe I should make myself here at home but I have no other choice. At the end this is my house. Good or bad, this is the house that I live in.

Ibrahim, Palestine, isolé

Dans l'accueil individuel, la capacité d'accueil n'a pas beaucoup d'importance. La capacité d'accueil d'une ILA ne fournit pas, en effet, d'indication sur la manière dont les personnes sont hébergées. Par exemple, une ILA peut choisir d'offrir à chaque résident un logement complètement individuel ou peut choisir d'héberger les

résidents ensemble dans des maisons ou des appartements. Comme mentionné précédemment, toutes les familles interviewées (familles nucléaires, parents isolés et couples) séjournent dans une maison, un appartement ou un studio séparé. Certaines personnes isolées sont hébergées dans une structure d'accueil partagée, tandis que d'autres bénéficient d'une place d'accueil entièrement privée.

Les familles sont très positives par rapport à leur appartement ou leur maison. Sabine, qui est passée d'un centre à un logement avec sa mère et la famille de sa sœur, dit qu'elle avait peu d'exigences par rapport au logement, du moment que sa famille y était seule.

Ik wist echt niet wat ik kon verwachten. Ik wist gewoon dat het al een huis voor ons zou zijn. Dus, echt, het maakt niet uit hoe het huis was of waar het was, ik was blij dat ik de mogelijkheid had om in een huis te zijn.

Sabine, El Salvador, famille

Les familles sont heureuses d'être loin des centres bondés. Abied explique qu'il n'était pas heureux dans le centre car il y avait trop de monde, et que lui et sa famille ne pouvaient pas trouver la paix :

We felt so comfortable when we arrived here to this apartment.

Ah to this apartment. So this is good, you really like it ?

We were not happy at all at the centre because it is crowded.

Abied, Palestine, famille

Le raisonnement de Mariam suit une logique inversée : au centre, elle avait honte que ses enfants provoquent parfois des troubles, tandis que dans le logement de l'ILA, ils peuvent crier sans que personne d'autre ne l'entende.

What do you like most about this house?

As I am alone, I have full freedom. Even if my children shout, there is not any problem.

Mariam, Erythrée, mère isolée

Dans les structures d'accueil collectives, certaines familles ont dû partager une chambre avec une autre famille. Fatma et sa famille ont, par exemple, partagé un conteneur avec d'autres personnes. Comparée à un conteneur, une maison, c'est le « paradis ».

Did you easily adapt to your new apartment, your new home ? You arrived here, did you feel at home ?

Yes, if we would be in a center, this is heaven, we were before in a sink room, it is like container, a big container, it is separate. In winter good, but in summer very very hot. Yeah different.

Fatma, Palestine, famille

Selon Fatma, cela n'améliore pas que la qualité de vie. Il s'agit avant tout aussi d'autonomie et de la possibilité de se prendre en charge et surtout de s'occuper de ses enfants.

And when you arrived here in the apartment, here in Wemmel, how did you experience ? How did you experience the first days ? Did you like the city ? Did you like the apartment ?

It's of course better than the center, and the living and the eating, you stay alone, you have your own place, you can raise your kids without any intervention and it's this feeling of stability.

Fatma, Palestine, famille

Les personnes isolées s'attendent également à avoir leur propre espace dans une ILA. Lorsqu'elles découvrent à leur arrivée qu'elles n'avaient droit qu'à leur propre chambre et que les autres pièces étaient partagées, elles ont souvent été déçues. Johannes raconte que sa situation d'accueil s'est améliorée depuis qu'il a emménagé dans l'ILA, mais qu'il voit encore des possibilités d'amélioration car il doit partager certaines pièces, comme la cuisine et la salle de bains, avec d'autres résidents.

Do you think that you have sufficient privacy?

Ya, in comparison with the previous centre I have more privacy, but it is not 100 percent. When I say my privacy is not 100 percent, I mean it is not the same as I have to live alone with no shared rooms at all.

Johannes, Erythrée, isolé

Une des ILA est installée dans une ancienne maison de repos. Esteban est satisfait d'avoir sa propre chambre, mais il trouve que le bâtiment n'est pas une maison ordinaire et ressemble trop à un centre d'accueil.

Voor naar hier te komen? Moeilijk... Nul. Wel, de structuur dacht ik dat ik in een normaal huis ging wonen, ja misschien met andere mensen, maar normaal. Ik bedoel, het is geen normaal huis, toch? Weet je wat ik bedoel met normaal? Een woonkamer, drie kamers bijvoorbeeld. Dat dacht ik al. Toen ik hier aankwam, wist ik dit, want eigenlijk de eerste keer dat ik binnenkwam en een andere zei, weet ik zeker dat ze me een persoon aan mijn kamer zullen toewijzen en wie er zal zijn en hoe zal het zijn. Maar niets. Dan, om het geweldig te maken. Super dankbaar. Dat is later, nietwaar? Ik bedoel, maar de verwachting was een normaal huis. Zoiets en toen ik daar aankwam was ik een beetje bang dat... Ja, want het lijkt meer op een opvangcentrum, weet je? Dus ze zetten niet vier mensen in een kamer.

Esteban, Venezuela, isolé

Les résidents trouvent difficile de vivre relativement intimement avec des personnes qu'ils ne connaissent pas, avec lesquelles ils ont parfois peu de choses en commun et dont ils ne parlent souvent pas la langue. Ekrem explique, par exemple, qu'il y a souvent des tensions concernant le ménage.

So the LOI here itself, do you live together with other people ? How many people are living here in this apartment ?

This is the issue where we should expand on. We are three people

Three single

Three single men

And how does it work ? You share the common areas ?

The kitchen is the main room that we share. Il y a trois chambres, et le salon et la salle de bain, la toilette, la cuisine

And it works well, the dynamic, living between ?

No, this is the issue

How not ?

The people we live with here in this place, we bump into these people, we don't choose them, and you know when you bump into people you don't choose, you be surprised about different mentalities and different ways of upbringing. This is where the clash comes because we have rules to govern this place but we may because of the different mentalities have people who are violating these rules. And here I have big big issue

You mean that the rules are not followed by everybody ?

This is the point, not all of us are following the rules and this is why we have big problems

Ekrem, Palestine, isolé

Les résidents d'un même logement gardent souvent leurs distances les uns des autres car ils sont en désaccord avec le comportement des autres. Petrus, par exemple, prend ses distances avec les autres résidents car, selon lui, ils consomment beaucoup de drogues.

How is your relationship with your house mates?

We don't have a close relationship, I can say we have a normal relationship. I want to keep a bit of distance in a way it does not affect our relationship negatively. Because these people are addicted to drugs, cigarettes and so on. This is against my character.

Petrus, Erythrée, isolé

Les espaces communs des structures d'accueil individuelles ne sont souvent pas utilisés activement. Les résidents passent plus de temps dans leur chambre que dans la cuisine ou le salon, par exemple. Certains résidents vont même jusqu'à éviter explicitement les espaces communs et s'enferment principalement dans leur propre chambre. Selon les termes par Mohammed :

So first, in the beginning it was OK, but today I can tell you that my home is my room and the rest of the building is just a house. I would say that what happened is that I limited my responsibility and my responsibility is no longer expanding beyond my room's door and I am dealing with the rest as not as home compared to my room.

Mohammed, Palestine, isolé

Nous avons également interrogé trois hommes isolés logés dans un studio séparé où ils ne devaient rien partager avec les autres. Ils étaient très positifs quant à la liberté et à la paix que leur procurait le fait d'avoir leur propre lieu d'accueil. Le fait de ne pas avoir à tenir compte d'autres résidents a été vécu comme une forme de libération. Selon les termes de Ghesu :

And what was your first impression when you first came to this house?

Good

And what do you like most about the place ?

No noise, no disturbance, there is no one who asks you, you are free. (...)

And how would you compare living here to living in the center where you were before?

Even that was okay, but as there were many persons, there are also many behaviours, but here you are alone, you have your own freedom.

Ghesu, Erythrée, isolé

Cependant, l'inconvénient du fait de vivre seul est que cela peut aussi renforcer le sentiment de solitude. Pour Mergia, vivre seul est une nouvelle réalité. En Érythrée, il vivait avec sa femme et ses enfants. L'intimité dont il jouit dans son nouveau logement le confronte également à l'absence de sa famille. Comme il n'y a pas de wifi dans son appartement, il se sent encore plus coupé des autres.

Do you feel like you have enough privacy here?

Yes I have, but privacy or living alone is not always good, especially in the absence of Wi-Fi. When you're alone at least you have to have internet line. Otherwise, yes I have privacy.

So would you say that you feel at home in your place?

Relatively I am in relaxed atmosphere because the apartment atmosphere is nicer than the center I was living, but I cannot say fully that I feel as if I am at home, because at home I used to live with my children, with my wife, but here I live alone. Apart from this, everything is ok with the apartment.

Mergia, Erythrée, isolé

Disposer de son propre lieu d'accueil ne signifie en fin de compte pas que les résidents sont totalement libres de décider de leur mode de vie. Ils doivent suivre certaines règles qui leur sont imposées par l'ILA. Tigra a déclaré, par exemple, que l'ILA lui interdisait d'inviter ses amis chez lui. Cependant, il ne va pas à l'encontre de cette règle car il est heureux d'avoir son propre studio.

Do you think the rules are good rules?

Ya, I accepted it and all the rules are right. You know this room is given only for a single person/for me. It is also normal that people who know me can visit me, but they cannot stay here overnight. I do not have also to disturb neighbours from here.

Tigra, Erythrée, isolé

Localisation et options de mobilité

La localisation des différentes structures d'accueil individuelles a été prise en compte lors de la sélection des participants à l'étude. L'emplacement par rapport aux commodités essentielles a joué un rôle important à cet égard, tant en Flandre qu'en Wallonie. Le critère de la localisation a également été pris en compte dans l'étude relative aux centres d'accueil collectifs. Il s'est avéré que ce sont principalement la mobilité individuelle des résidents et l'accès aux transports en commun qui déterminent la manière dont la distance objective est vécue. Ce schéma se reflète également dans les structures d'accueil individuelles.

Les ILA sont réparties sur de nombreuses communes en Flandre et en Wallonie. L'offre de commodités varie fortement d'un endroit à l'autre. Dans la perception d'un résident, la proximité, l'accessibilité ou l'éloignement d'une structure d'accueil individuelle dépend dans une large mesure du type d'infrastructure dont il a besoin. Nous allons aborder ci-dessous les trois infrastructures les plus importantes : l'éducation, les commerces et les transports.

L'accessibilité des écoles est une première question importante. En général, il a été constaté que la distance entre l'ILA et les écoles maternelles et primaires était limitée, de sorte que les parents peuvent amener leurs enfants à pied.

Do you also go to the school of your kids with the bus as well?

No, I go there on foot.

So is it close by?

It takes me only 10 minutes on foot, it is not far.

Mariam, Erythrée, mère isolée

Lorsque la distance est malgré tout trop grande, les parents ont indiqué qu'ils peuvent avoir recours à un bus scolaire qui vient chercher les enfants à la maison.

De kindjes gaan naar school hier in de omgeving?

Ja. Een bus komt elke dag. Tot aan de schoolpoort, dezelfde school.

En waar komt de bus de kindjes halen? Hier, voor het huis?

Ja.

Is het ver van hier om naar school te gaan?

7-8 kilometer. (...)

En dat is een bus van de school?

Ja, van de school.

Carolle, Venezuela, famille

En comparaison, les écoles secondaires sont plus souvent éloignées. Elles se concentrent dans les centres des villes ou des communes.

Do your children go to school?

Ya. I take them myself and later I bring them back here.

Also by foot?

Just on foot. It is very near from here. My eldest son goes to Gent by bus, because his school is in Gent so he goes by bus. The rest all learn there, study there and it is near from here so they go on foot.

Is it easy for him/eldest son to go by bus or is it long?

No problem, he catch up his class because it takes him only 30 minutes to travel by bus, so there is no any problem."

Mariam, Erythrée, mère isolée

Cela s'applique également aux écoles pour les enfants ayant des besoins particuliers. Le fils d'Aliat est sourd et l'école la plus proche est à 40 minutes de bus. Comme le trajet est long, Aliat et sa femme doivent se lever très tôt le matin.

I have one deaf child, so I will be forced to go wherever there is a school for this baby. If the school that is appropriate for him is in Antwerpen, I will be forced to move there (...).

And how old is the child now?

12.

And does he go to a normal school now, or how does it work?

To a special school for deaf persons. He travels 40 minutes by... there is a bus, he travels every time by bus for 40 minutes.

So what do you do in a normal day?

In the morning, starting from 5 am, because maybe I or my wife wakes up early at 5 o'clock to prepare some first stuffs or take-aways or to let him take his breakfast, because the deaf baby has to depart by 6 o'clock and stay in his school until 6 pm.

Aliat, Erythrée, famille

Les adultes qui suivent des formations ou des cours de langue utilisent également les transports publics pour se déplacer. La fiabilité et la ponctualité limitées des bus font qu'il est difficile pour les parents de combiner leur propre éducation avec la scolarité des enfants. En outre, les résidents ayant des besoins médicaux, comme Hamid, trouvent que les transports en commun ne sont que très peu adaptés à leur situation.

And you had a lot of stress because of the transportation ? And it was difficult with the children and with school ?

They changed two hips and I have disease with my knee, this disease is arthrosis. So if the bus comes in time, it takes 35 minutes to the school of the kids, and this bus as we said doesn't come in time often. On one day my husband was a bit sick and I waited then for the bus and it came only on the fifth time, so it missed four other departs. (41:38) Almost two hours and the temperature was minus five and I was so cold, then I was crying like a small kid. Because of my medical condition, I really have issues in moving around, specifically with busses. Sometimes, if I don't take my time and sit on the seat before the bus takes off, I would lose balance. It happened before that I fell ; I fell actually four times because the bus took off fast and I didn't have the time to sit. And in my medical situation, my joints, the bones, there is an issue in my joints and because of that, there is a stricture between the bones and yeah because of that I lose the balance and I fell four times. And in another time I had to stabilize myself using the mobile and I broke the mobile. And everytime I fell I would have to stay at home three or four days to recuperate. And in one of the times I had to use the crutches. And the weather would also impact the arthrose.

Fatma & Hamid, Palestine, famille

Les commerces représentent un deuxième type de commodités important. Étant donné que les résidents des structures d'accueil individuelles doivent s'occuper eux-mêmes de leurs tâches ménagères quotidiennes, l'accessibilité des commerces constitue un point d'attention important. Dans les structures d'accueil éloignées, il est généralement difficile de faire des courses. Même dans les zones urbaines, où les commerces sont plus nombreux, les résidents connaissent également des problèmes de mobilité. Cela est dû au fait que les résidents sont dépendants de certains magasins, notamment des supermarchés bon marché. Par exemple, Emilia, qui vit dans le centre-ville de Mons, dit qu'il lui faut 40 minutes pour se rendre au supermarché discount le plus proche. La distance est surtout un problème quand elle veut acheter de grandes quantités. Le CPAS ne lui a pas donné d'abonnement de bus, elle est donc obligée de se déplacer à pied.

Is alles hier makkelijk te bereiken te voet? Of is het soms ver?

Het is ver. Ja, de Aldi is dichtbij, we wandelen er ongeveer 40 minuten over. Het is ver. Er zijn supermarkten dichtbij, maar die zijn heel duur voor ons.

Emilia, Venezuela, famille

Enfin, les commerces de proximité n'offrent généralement qu'une gamme limitée de marchandises qui ne correspondent souvent pas aux souhaits des résidents. Pour acheter des produits en provenance d'Érythrée, Feli doit par exemple prendre le bus pour Anvers, ce qui lui prend une heure pour un aller simple.

When you go to Antwerpen, is there a specific reason?

Ya, when I want to shop for special items, like Eritrean food or Eritrean made cloths which cannot be found in this town.

Is it not far to travel by bus all the way to Antwerp?

It is OK. It takes me one hour by bus.

Feli, Erythrée, mère isolée

Pour réduire la distance qui les sépare des écoles, des magasins ou des autres commodités, il est important que la plupart des résidents puissent utiliser les transports publics. Les options de mobilité constituent un troisième point d'attention. Le bus est le plus populaire. Certains résidents avaient déjà un abonnement de bus lorsqu'ils séjournaient dans le centre d'accueil et peuvent continuer à l'utiliser. Dans les ILA en Flandre, les résidents qui n'ont pas d'abonnement se voient presque toujours offrir un abonnement par le CPAS. En Wallonie, c'est plutôt rare car le prix de l'abonnement y est plus élevé. À moins de vivre dans un environnement urbain, les résidents sont souvent mécontents de l'absence d'un arrêt de bus à proximité et de la fréquence des bus. Selon Abied, pour améliorer l'accueil individuel, l'offre de bus doit être une priorité absolue :

If you would be the director of this LOI for one day, if you would be in charge, is there something you would change, perhaps the apartment, working with the people ?

I would have bus stops.

I don't think the director can decide on that. So you don't have any bus stops nearby ?

There is one close to the station, but when we get there, we consider we are already in the center.

Abied, Palestine, famille

Prendre le bus n'est pas facile pour tout le monde. Gabriela, qui vit dans un logement avec ses enfants et petits-enfants, dit qu'elle ne prend jamais le bus seule. En tant que personne âgée dont la langue maternelle n'est pas le français, elle a du mal à comprendre le système de bus.

Je zegt dat als je de bus neemt, altijd een van jouw kinderen meegaat.

Ja.

Maar waarom...? Omdat je niet weet hoe de bus hier werkt?

Ik weet niet wanneer ik van de bus moet stappen. Momenteel weet ik dat niet, of het is...

Kan je Frans lezen of versta je het een beetje?

Enkel wat ik van hen hoor, maar het is niet veel.

Gabriela, El Salvador, isolée avec famille

En ce qui concerne les déplacements locaux, certains résidents utilisent également le vélo. Les ILA ne proposent pas par défaut la mise à disposition d'un vélo. Certains résidents en ont acheté ou en ont obtenu un. Carolle et son mari ont trouvé leurs vélos dans les encombrants et les ont réparés eux-mêmes.

Waar is de les? En hoe gaan jullie daarnaartoe?

In Pelt. Met de bus. Ja, geen bus van de school. Of soms met de fiets. Wanneer de bussen staken...

Jullie hebben alletwee een fiets?

Ja.

Zelf gekocht of gekregen?

Wij vonden de fietsen op de straat. Aan de vuilbak. Gevraagd aan de mensen 'is dat voor de vuilbak?' 'Ja, ja, hij is kapot.' 'Mag ik meenemen?' 'Ja, natuurlijk.' Ik kan dat repareren, beetje... beetje olie. Beetje maken en klaar. En thuis waren een paar fietsen, maar zijn niet goed.

Carolle, Venezuela, famille

Dans les ILA, le désir de pouvoir conduire le plus rapidement possible est encore plus vrai que dans les centres collectifs. Plus la structure d'accueil est reculée, plus il est pratique de pouvoir se déplacer en voiture. Plusieurs personnes interviewées étaient en train d'obtenir ou de demander une reconnaissance de leur permis de conduire.

Hebben jullie een rijbewijs?

Ja, maar het wordt hier niet aanvaard. Zowel voor vrachtwagen, moto en auto, maar het geldt hier niet.

Carolle, Venezuela, famille

Nu om het Nederlands te leren. Ik begon het rijbewijs te lezen, dat is een ander ding, want ik kreeg geen baan, heel belangrijk is het rijbewijs hier ook. Dus ik lees het boek voor het rijbewijs.

Esteban, Venezuela, isolé

Une famille a même sa propre voiture, prêtée par un ami :

So I have a very close friend and I helped him before in Lebanon with his refugee status and he lives here, and when he knew about my medical situation and the fact that I fell four times and how my wife because of the delay, he proposed me to lend me his car because to take along the kids to school, actually it is literally three kilometres, it takes by car three minutes, but by bus it takes around thirty minutes because of the long route. So I use the car only within the boundary of Wemmel because of the cost of the gas.

So you have a car right now?

Yes, I replaced my license from Libanon, it is all legal. It is easy to go to school. For money, we don't buy cola, we don't buy natural water, we don't smoke to save money to pay for the gas. In this process we save around ten to twenty euros a week, and those we use for the gas. So we spared a lot of stress and loss of money in this process because of all these complexities. Sometimes the bus would even come earlier to be good so it would leave earlier than it should, and so we would miss the whole thing. And because of this, it would often arrive to us to we would arrive late to the school of the kids and when we would arrive after a specific hour, they would move the kids to the nursery and we would pay for the time of being there, and this cost, we also saved and we put in the cost of the gas. (...)

You didn't buy the car ? He lends the car to you ? For free ?

Yes, he lends the car and it is registered in his name. In the current situation, I cannot afford a car

Hamid, Palestine, famille

Offre de services

Il existe des différences objectives importantes entre le personnel d'une structure d'accueil individuelle et celui d'un centre d'accueil collectif. Dans les centres collectifs, outre les travailleurs sociaux, il y a également de nombreux autres membres du personnel qui, par exemple, s'occupent de l'accueil, du service médical ou des animations. Dans les ILA, il y a surtout des travailleurs sociaux, éventuellement aussi des accompagnateurs de vie quotidienne et occasionnellement un homme à tout faire. Cependant, seul le rôle des travailleurs sociaux fait l'objet d'un approfondissement ci-dessous car ils sont présents dans les deux types de structures d'accueil.

Régularité, fonction et proximité

La plupart des résidents sont satisfaits de leur travailleur social de la structure d'accueil individuelle. Mariam, par exemple, dit qu'elle s'entend bien avec son assistante, qui lui rend visite chaque semaine.

Do you have a good relationship with your social assistant?

As I said you, she is here always once in a week. When also she comes for her work to make me sign all of the papers, she sits, chats with us, she plays with my children. So she is very good person. I have good relationship.

Mariam, Erythrée, mère isolée

Dans les centres, il y a toujours du personnel présent, mais cela ne signifie pas que les personnes voient très souvent leur propre travailleur social.

Wat is het verschil tussen de band met de assistent van het centrum en die van hier in het LOI?

Ik begrijp het. Met de assistent van hier, gaat het super goed. En als we haar zien, dan praten we, we lachen alsof jij mijn assistente zou zijn en we babbelen. Het verschil is dat zoals in het centrum, het alle dagen is, het praten, gesprek over eender welk onderwerp, niets specifiek. Maar ze begroet ons elke dag en wanneer we haar zoeken, is ze er en ze zorgt voor ons en ze is een heel aardig persoon. Maar het is niet dagelijks. We leven niet dag in dag uit samen. Het was een dagelijks samenwonen in het huis.

Manuela, El Salvador, mère isolée

La fréquence à laquelle les résidents s'entretiennent avec leur travailleur social est généralement plus élevée dans l'accueil individuel que dans les centres collectifs. De nombreux résidents ont un contact hebdomadaire avec leur travailleur social. Selon les termes de Tigra :

When I was in the center, in fact, I had no good contact, I mean I didn't see him many times, I have only asked him one time, to allocate me to this place, and it was fulfilled. When I moved here, she helped me very well.

Tigra, Erythrée, isolé

Pourtant, il arrive aussi que les contacts soient moins réguliers dans les ILA. Cela semble lié au fait que les collaborateurs travaillent exclusivement pendant les heures de bureau.

How often do you see him? Is it every week, or how often?

It is not regular. It is not fixed. I cannot say you I see him this number of days per week or per month. Because he is available in his office from 9 to 11 and these hours are only for 3 days, 3 days per week from 9 to 11. In these hours I may be busy, if I don't... because I already explained you how I am busy. If I don't go, I have to always go to him, he has never come here. If I don't go to him on these 3 days I have to see him whenever it is convenient for me. There are some weeks where we have not seen each other because of my inconvenience and his timetable.

Mariam, Erythrée, mère isolée

Dans les centres, les résidents ont parfois eu des difficultés à définir clairement le rôle du travailleur social. Dans le cadre de l'accueil collectif, ils se voyaient principalement attribuer des tâches pratiques et administratives. Ce sont également les principales fonctions que les résidents attendent d'eux dans l'accueil individuel. L'interaction avec leur travailleur social consiste principalement en l'échange d'informations.

How often do you see each other?

Once in a week. Every Thursday I have appointment with her at 8:30. I see her in her office.

What do you speak about?

When there are some things I need to say her this is the right time. And also on her side, when she wants to inform me about anything, this is the day when I have to see her.

Feli, Erythrée, mère isolée

How often do you see her?

At least we have one day per week. We meet one day per week, that is on Monday. She comes here to let me sign all the paper for the allowance. In the same way, if there is any new information for me, she updates me.

Mariam, Erythrée, mère isolée

Les résidents considèrent leur travailleur social avant tout comme une personne dont ils attendent des informations correctes. Leur travailleur social est responsable de s'assurer qu'ils reçoivent ce à quoi ils ont légalement droit.

Do you feel free to ask her for any help?

I feel free to ask her. If I deserve she gives me, if I don't deserve she explains me. But I see her as my sister.

Petrus, Erythrée, isolé

I don't feel any shy or I don't feel any threat when I go near him to ask for any assistance or any help. So I expect these things. Does he fulfill all his responsibilities as my social assistant, the legal obligations, he can provide me. These are the things, if he fulfills all these things he is a good social assistant. Really he fulfills in our case.

Mergia, Erythrée, isolé

He gives us what the government asks us to give us. Otherwise what we get from him, is from the government.

Ghesu, Erythrée, isolé

La distance professionnelle entre le travailleur social et les résidents constitue un point d'attention important. Dans certains entretiens, il a été mentionné que l'accompagnement n'allait pas assez loin.

Ze vraagt me of ik oké ben, hoe is het huis, hoe was alles hier, of alles in orde is. Die dingen. Als ik vragen heb. Elke week vraagt ze me hetzelfde. Ik bedoel, als ik me goed voel, als ik iets nodig heb.

En hoelang duurt zo'n gesprekje ongeveer?

15 minuten. Dat is een korte tijd. Als ik iets te zeggen heb, wordt het wat langer, als ik iets te zeggen heb of ik weet het niet. Maar op dit moment heb ik hier nooit een probleem.

Is zij iemand die je in vertrouwen kan nemen, waar je iets persoonlijk aan wil of kan vertellen?

Nou, persoonlijke dingen, niet als zodanig, maar alleen als ik oké ben. Dat. Maar niet als vriend of zo. Het is heel anders.

Sonja, Venezuela, isolée

Les travailleurs sociaux restent souvent en surface et ne posent pas de questions approfondies. Les résidents ont donc dû prendre eux-mêmes l'initiative d'aborder certains thèmes. C'est le cas, par exemple, de Rafael et de sa femme, qui se posaient de nombreuses questions sur sa grossesse.

Zij was zwanger en ze kon geen gewone kledij meer dragen. En ik heb hem gevraagd of er mogelijkheden waren, zoals voor ons in het centrum, of er een winkel was waar je kleren kon halen. Ik zei oké, ik ga het vragen en zien wat ze me zeggen. Ik had niks te verliezen. En ja, als we het niet vragen, omdat ze wist dat ze zwanger was. Als we het niet vragen, dan zegt ze ons dat niet. Dus dat is wat ik wil zeggen. Of anders gezegd, weten wat iemand denkt of ons een referentie geven of helpen bij deze zaken. Omdat als we gaan, zeggen ze ons 'je hebt een afspraak die dag, ga naar daar op die dag en die andere dag. En, heb je vragen?' Natuurlijk hebben we vragen. Maar we weten niet wat we mogen zeggen... En dus voelen we ons ongemakkelijk om het te doen.

Rafael, Venezuela, couple

Les résidents ne se montrent pas toujours ouverts les uns que les autres avec leur travailleur social.

If you have personal issues that you struggle with, do you get help by the social assistant from the LOI ? Through counselling ? Can you talk to her about it ? Or talk to someone else ?

I never talk about my problems because I feel my relationship with the social assistant is very limited. It is a kind of professional relationship, but I don't feel there is an integration. We do talks, but I don't talk frankly, and I don't know why.

Ekrem, Palestine, isolé

Le changement de travailleur social peut en partie expliquer cette ouverture limitée. Il est difficile de s'attacher. Ceci est principalement dû au transfert d'une structure d'accueil collective à une structure d'accueil individuelle. Un changement a parfois même lieu sur le temps de séjour dans un même centre d'accueil, par exemple en raison de la grossesse du travailleur social ou de la rotation du personnel.

Do you have a good relationship with your social assistant? Is it always the same person?

When I was in the center, I had one social assistant, but when I moved here, I still had 4 assistants, one after the other. (...) I have one question at this point. Assistant has his own role. Sometimes some of them try to understand psychologically, because they have language problem, you know. From your body actions they try to understand what you want to say or to have. So a social assistant should not be changed every time because he has to know you well and he has to be your assistant for a long time, because he has to have your own character, data, everything. And there must not be a gap between them, as a client and as a social assistant, the gap between them should be narrow.

Johannes, Erythrée, isolé

Dans certains cas, cependant, la relation entre le travailleur social et le résident a évolué en une relation de confiance. Dans la citation ci-dessous, Sabine dit avoir contacté son travailleur social principalement pour des questions pratiques. Avec un bon feeling sur le plan personnel, la relation n'a cessé de se développer comme si le travailleur était même devenu un ami proche de la famille.

Nou, ja, normaal gesproken nemen we alleen contact met haar op voor behoeften, zoals tickets of dat soort dingen. Maar omdat ik denk dat we vrij vriendelijk zijn en zij toevallig ook vriendelijk is, praten we wel over algemene dingen, maar het is meer als 'ah, wat raad je me aan om te ontmoeten of te bekijken in mijn land? Zo is het nu eenmaal. Of kijk eens hoe mooi dit is', of kleine dingen. Algemene gesprekken die je met vrienden hebt, denk ik, omdat je je als een vriend van de familie voelt. Maar hou het altijd... zoals ze zeggen, met respect voor het feit dat ze onze assistent is.

Sabine, El Salvador, famille

Responsabilité et contrôle

Bien que la plupart des résidents soient positifs à l'égard de leurs travailleurs sociaux, ils soulèvent également des questions critiques sur l'étendue de leurs responsabilités. Selon Ibrahim, son assistante limite sa responsabilité aux éléments essentiels, tels que la procédure ou les soins de santé. Il ne peut pas lui demander autre chose.

To be honest, I feel like the assistant has two faces. When it comes to medical treatment, she's really very good and she treats us very respectfully. So whenever I ask her for a medical appointment because I'm having pain, she would do it right away and I would have the appointment almost the next day. But when it comes to the other stuff, she is becoming that strict.

Rabi, Palestine, isolé

Ekrem partage le même avis. Il aimerait que son assistante l'aide à chercher un emploi, mais elle dit que ce n'est pas de sa responsabilité.

And your assistant looks now for a new job ?

It's been two months that I quit the job and now I am devastated. Every time I ask her, she said we have nothing to do with you, with your search for a job. Moi j'ai demandé à mon assistant, parce qu'il y a deux. Il y a une assistante de l'intégration ici et il y a une assistante de l'OCMW, d'accord. Il y a deux. Moi j'ai parlé à mon assistant de l'OCMW pour un job plusieurs fois, mais elle m'a dit, je ne peux pas t'aider. Elle m'a dit que ce n'est pas mon responsabilité.

Ekrem, Palestine, isolé

Les résidents estiment également que toutes les ILA et leurs travailleurs sociaux ne travaillent pas de la même manière. Cela débouche parfois sur une impression de traitement inéquitable.

Of course I can tell what I want to convey but still there are many things that I ask for, that are not answered. There are many things lacking here. For example, in other regions, they gave them tickets, they told me, but here they don't give us tickets to go around. All that we get is the €65 that we get and €20 for the clothes and in the other regions for example I've heard recently that they gave them tickets to go and attend celebrations in Ghent but for us we have to do that with our own money.

Ibrahim, Palestine, isolé

Nous avons aussi constaté que les résidents perçoivent parfois leurs travailleurs sociaux comme des inspecteurs. Ils ne sont pas seulement considérés comme des prestataires de services à qui s'adresser pour poser des questions, mais aussi comme investis d'une mission de contrôle disciplinaire. Dans les familles, par exemple, ils vérifient si la maison est entretenue et si le chauffage, l'eau et l'électricité sont utilisés avec parcimonie. Carolle comprend que son assistante passe occasionnellement pour vérifier la maison, mais elle trouve ennuyeux de ne pas être prévenue à l'avance. Parfois, l'assistante vient à l'improviste et la maison est en désordre, laissant penser qu'elle ne nettoie pas correctement.

Wat denk je ervan dat de assistente hier naartoe komt, om te kijken hoe je woont?

Dat ze komt controleren of het huis in orde is, vinden we normaal, geen probleem.

Controle, betekent dat of ze komt kijken of alles goed onderhouden wordt?

Ja, inderdaad. Is goed gepoetst of organiseren... En ook inventaris maken.

Wat denk je ervan dat er iemand je komt controleren, om het huis te controleren, of alles in orde is?

We zullen zien, het lijkt me niet... aangenaam. We begrijpen dat ze het doen omdat er waarschijnlijk mensen zijn geweest die dingen meenamen, verkochten of beschadigden. En dus moeten ze het doen voor hun werk, superviseren, omdat anders er mensen zijn die het zouden kunnen doen. Het is een eigendom van hen, dus... Aan de andere kant, we poetsen het huis twee tot drie keer per week, we organiseren ons voor de weekenden want dan studeren we. Als het examen voorbij is, volstaat het om goed te poetsen en dan komt de dame net niet controleren. Onderhouden, alles is vuil. En dus soms begrijp ik niet dat we geen geluk hebben gehad. Het is een beetje ongemakkelijk want het is niet dat we niet willen schoonmaken maar we kunnen het niet.

Carolle, Venezuela, famille

Dans le cas de personnes isolées qui cohabitent, le travailleur social vérifie non seulement si les résidents respectent la maison, mais aussi s'ils se respectent mutuellement. En comparaison avec les travailleurs sociaux d'un centre, le personnel des ILA n'est que sporadiquement sur place. Par conséquent, selon les résidents, ils ne peuvent pas se faire une bonne idée de la vie quotidienne dans les logements partagés. Mohammed raconte par exemple un incident où tous les résidents ont reçu moins d'argent de poche hebdomadaire parce que l'un d'entre eux avait laissé la cuisine sale.

So, we're are six people here in this building and it is very common sense that we would have discrepancies in our national capacity, in the way we were raise and in the degree of hygiene and standards we follow and the way we are treated doesn't take into consideration this discrepancies. For example, the assistant would come and would see the kitchen and would see that someone did not clean after they cooked and simply she would fine all of us. And this collective fine is killing me because I am not the person who has done this. And when I go and complain and complain to the system about this, she would ask me 'OK, who else has done this. Tell me about the person who has done this'. And then I was wondering, am I a spy or am I a person who is obliged to know everything? Why is it my responsibility to tell you about the person who has done this? Before I treated this building as a communal building and as something that we all own and all care about. For example, the sewer flooded before and I was taking care of this. Once a robber came and I was defending the building. But after implementing this system of collective fines and after treating all of us as if it is legitimate to punish all of us for the wrongs of one person among us, I started not to care. And today I can tell honestly that I don't give a damn about anything behind my door. Because if I care or if I do anything, I will not get anything positive out of it. And wherever there is a mistake, and this is an individual mistake, I will be punished as well.

Mohammed, Palestine, isolé

Selon Mohammed, son travailleur social utilise le règlement d'ordre intérieur de l'ILA comme un instrument qui lui sert à imposer de telles sanctions. Le signer ne lui semblait pas correct.

So, they brought a document of 4 pages and what I was told that it's called the law of house. In this document we had rules on our positions, about hygiene of the place, about the appointments and going to appointments and for me the conclusion of these pages of the document is that I should feel that I'm a bad person and this is the assumption until I prove the opposite. So, the function is that I'm a bad person until I prove the opposite. (...) And the third thing is that there is this policy of threats. You are treated with threats, so whatever you do, you may be punished or you may be deducted money or asked to something."

Mohammed, Palestine, isolé

En résumé

Le sentiment prédominant chez les personnes accueillies dans une structure d'accueil individuelle est qu'elles sont plus libres. Les centres collectifs sont perçus comme des lieux très réglementés où les résidents se sentent enfermés. Dans une place d'accueil individuelle, en revanche, les personnes peuvent décider elles-mêmes de leur vie quotidienne. D'une part, nous avons souvent remarqué un sentiment de déception chez les personnes isolées lorsqu'elles ne disposent que de leur propre chambre et qu'elles doivent partager les autres pièces (comme la salle de bains, la salle à manger, la cuisine ou le salon) avec d'autres résidents. D'autre part, les personnes isolées se sentent parfois seules lorsqu'elles vivent en totale autonomie, surtout lorsqu'elles sont séparées de leur famille.

En termes de localisation, les différentes places d'accueil sont largement réparties sur l'ensemble du territoire belge. Comme dans les centres collectifs, l'impact de la distance objective par rapport aux commodités est fortement influencé par la mesure dans laquelle les résidents ont accès aux transports publics et disposent de leurs propres options de mobilité (comme la marche, le vélo ou la voiture). Pour beaucoup, l'accessibilité est un problème parce qu'ils n'ont pas, par exemple, d'abonnement de bus ou ne sont pas encore autorisés à conduire. En conséquence, de nombreux résidents se sentent relativement coupés des commodités les plus importantes.

En termes d'offre de services, il y a généralement plus de contacts avec le travailleur social dans les structures d'accueil individuelles que dans les centres d'accueil collectifs. Selon les résidents, les contacts sont principalement d'ordre pratique et informatif. Bien que tous les résidents interviewés aient estimé que cet aspect est important, certains auraient également souhaité un accompagnement plus approfondi et que le travailleur social devienne une figure de confiance. La relation est rarement personnelle et reste superficielle.

C'est également renforcé par le fait que les bureaux des travailleurs sociaux sont généralement situés à un autre endroit, ce qui limite la connexion avec le lieu d'accueil.

3.3 Bien-être

Les sections précédentes ont décrit qui sont les résidents et comment ils décrivent leurs places d'accueil individuelles. La présente section est consacrée au bien-être. Dans ce rapport, ce terme général est utilisé pour décrire la façon dont une personne se sent et fonctionne dans la structure d'accueil. Le bien-être est multiple et variable. Il n'y a pas deux résidents qui ressentent exactement la même chose et fonctionnent de manière identique. Nous avons essayé de transcender les 34 expériences personnelles différentes à partir d'une analyse thématique de dix dimensions du bien-être. Ce faisant, nous tentons de découvrir ce qui est important pour les résidents dans la structure d'accueil et l'influence des caractéristiques individuelles et institutionnelles sur ces éléments. Nous soulignons régulièrement les similitudes et les différences au niveau du bien-être entre les résidents des structures d'accueil collectives et individuelles.

Sécurité

La première dimension du bien-être abordée est celle de la sécurité. L'insécurité désigne un sentiment de menace ou de crainte pour sa propre vie et/ou celle des membres de sa famille. La sécurité est donc l'absence d'une telle menace. L'étude menée dans les centres d'accueil collectifs a montré que la plupart des résidents s'y sentaient en sécurité. Ce sentiment de sécurité est dû, en partie, à la comparaison avec leur situation avant l'arrivée dans la structure d'accueil collective, souvent très peu sûre. Par ailleurs, le sentiment de sécurité a été créé par la présence permanente de personnel dans le centre d'accueil, comme le personnel de l'accueil qui est présent jour et nuit et contrôle les entrées et les sorties.

Dans l'ensemble, les résidents des ILA interviewés se sentent en sécurité dans leur place d'accueil individuelle. Selon les termes de Feli :

What do you like most about the apartment?

It's a very calm place, there is no one to disturb you, so I like it for this reason, it's security.

Feli, Erythrée, mère isolée

Comme pour les résidents en accueil collectif, certains font la comparaison avec la situation avant ou pendant l'exil. En comparaison, la sécurité dans l'ILA est perçue comme positive.

Zijn er nog dingen die jij zelf nog wil vertellen? Die we nog niet gevraagd hebben?

Eh, nee, nee, ik heb hen gezegd, ik ben heel dankbaar voor de mogelijkheid die ze ons gegeven hebben. En het is zo dat wij hier zijn, want de situatie is daar heel moeilijk, alhoewel de regering zegt van niet. Ja, dat weten we, want het is waar dat de hogere klasse in veiligheid leeft, maar zij komen niet op de plaatsen waar de situatie werkelijk moeilijk is. En ik zeg tegen hen dat we nu hier zijn, we echt buitenkomen en zien dat alles rustig is. Wanneer ik weg ging met hen, zei ik 'en dat neem je niet mee', we lieten een plant buiten staan en zij nam ze mee. Dit kan onbelangrijk zijn en 's nachts is alles verlaten. De mensen hebben schrik om buiten te komen. Alleen de mensen die werken wagen het om 's nachts naar huis te gaan. De realiteit is hier, en ik voel dat we het hier goed hebben.

Gabriela, El Salvador, isolée avec famille

Plusieurs résidents d'ILA ont déclaré qu'ils se sentaient plus en sécurité dans l'ILA que dans le centre collectif où ils résidaient auparavant. C'est notamment le cas des résidents qui disposent d'une place d'accueil individuelle qu'ils ne doivent plus partager avec personne. Un des résidents interviewés a mentionné le fait de

vivre avec des mineurs non accompagnés dans le centre collectif comme la raison pour laquelle il ne s'y sentait pas en sécurité.

And maybe concerning the neighbourhood, do you feel safe here, also with the children, do you feel safe here in the LOI?

Yes definitely, and it is safer than the center.

And in the center, you didn't really feel safe? And how come, it was too crowded? There were too many people?

No, there are the minors, who would ruin everything. The Afghan minors.

Abied, Palestine, famille

Une différence importante entre les structures d'accueil collectives et individuelles en termes de sécurité est que le personnel de l'accueil individuel n'est pas présent en permanence sur le lieu d'accueil. L'accès au lieu d'accueil est notamment moins contrôlé, un problème qui se pose notamment dans le cas des lieux d'accueil partagés. Johannes vit dans un grand bâtiment commun et se plaint que d'anciens résidents viennent encore y faire leur lessive.

We have a laundry machine here, we wash our clothes here. But we don't have the privacy in this situation, because those who had been here and left this place, maybe they don't have much in their places, they come back and wash their clothes. So it is overcrowded. Not only us, those who are out who were here before, still with their clothes in the machine.

Are they allowed to do so?

They will come and open this one, because they know every things here, they were living here before. [...] There is no sanitation in general, because some of them may have skin diseases. Because they get out of the center and live with their family members. If they are in touch with other persons we cannot have confidence if they are free from any skin disease. This is general, even in center also like that. But in center they are controlling, they will not allow.

Johannes, Erythrée, isolé

Dans les immeubles partagés, les résidents amènent parfois des visiteurs chez eux, ce qui peut mettre les autres mal à l'aise. Esteban, qui vit dans un immeuble partagé de 20 hommes isolés, raconte par exemple, qu'il se sent parfois en insécurité quand des visiteurs extérieurs qu'il ne connaît pas se promènent dans le bâtiment. En revanche, il n'a aucun problème avec les autres résidents.

Voel je je veilig hier?

Ja. Wat er ook gebeurt dat... Er een (?) nodigt vrienden uit en blijft soms in (?) sommige mensen. Dat is het enige dat... Ik bedoel, voor degenen die hier zijn, is er geen probleem omdat ik zeg, hij zegt hallo tegen mij en ik zeg hallo tegen hen. Maar als mensen daar blijven... Bijvoorbeeld, op deze dag kwam ik aan en vertrok ik als... Ik zal je zeggen hoe laat het was, rond 11 uur. Ik was van plan om borden af te wassen. Het was er en ik zeg altijd hallo. En hij vroeg me mijn naam. Ik weet niet wat hij tegen me zei in het Arabisch. Hij ging daar naar binnen zonder. Ik bedoel, ik voelde me onzeker op dat moment, weet je wat ik bedoel? Toen ging ik terug. Maar dat is het. Maar met mensen van hier...

Alleen mensen van buitenaf?

Sí.

Vrienden...?

Ja, van hen.

Esteban, Venezuela, isolé

Par ailleurs, l'absence de personnel génère également des craintes potentielles par rapport au fait d'un éventuel incident avec d'autres résidents. Comme mentionné précédemment, les résidents partagent leur logement avec des personnes qu'ils n'ont pas pu choisir eux-mêmes. Cela peut entraîner des tensions. Dans un cas, cela a même abouti à un incident violent où le répondant a été blessé avec un couteau par un autre résident :

The sole problem in this place is the cleaning, and all the other problems are related to the cleaning. When I first came here, for example, I had Iraqi and Palestinian neighbours, and I was a newcomer, and I found the place according to my standards unclean. And also the kitchen, I told them first, then second, and then the thing escalated to a really big issue. And here comes that things escalated into using knives, and I got stabbed, you could see, here on my neck and here on my arm as well. And I went to the hospital after, and this is because of the different mentalities that we have that are ascribed to the different types of upbringing. These types of upbringing helped these people to violate.

Ekrem, Palestine, isolé

Santé

La deuxième dimension du bien-être concerne la santé des résidents. Le concept de santé est ici interprété au sens large du terme. Nous avons, par exemple, examiné leur évaluation de l'état d'hygiène de leur lieu d'accueil mais aussi leur perception de leur alimentation, de leurs besoins médicaux, ou encore de leur santé mentale.

Installations sanitaires et hygiène

Un aspect particulièrement frappant dans l'enquête menée auprès des résidents des centres collectifs est que les installations sanitaires des centres étaient généralement perçues comme très négatives. Selon les résidents, les toilettes et les douches étaient trop peu nombreuses, éloignées de leur chambre et, surtout, elles étaient sales. Plusieurs répondants ont par ailleurs exprimé leur insatisfaction quant à la propreté d'autres lieux, tels que la cafétéria ou les chambres.

Dans les entretiens avec les résidents des structures d'accueil individuelles, la différence est indéniable entre ceux qui ont leur propre appartement ou maison (couples, familles et quelques personnes isolées) et ceux qui vivent dans un logement partagé. En effet, les résidents ayant leur propre logement sont responsables du

nettoyage de leur espace de vie. Certains d'entre eux partagent une buanderie avec d'autres résidents d'une ILA, mais les personnes interviewées ne se sont pas plaintes à ce sujet. Diego, qui vit désormais avec sa famille dans une maison familiale, raconte que les douches et les toilettes du centre collectif où ils séjournèrent auparavant n'étaient souvent pas propres, ce qui faisait craindre aux parents que leur fils y attrape une maladie. Bien que leur impression générale du centre collectif n'était pas négative, c'est un soulagement pour eux d'avoir maintenant leurs propres sanitaires dans l'ILA.

Maar diegene die het meeste last had was hij (hun zoon) echt waar, want voelde hij dat... hij kwam goed overeen met de andere kinderen, maar soms vielen de andere kinderen hem lastig. Maar we deden het vooral voor zijn comfort en het onze, want het is niet hetzelfde in een huis zijn met je familie. Ik zal het zo zeggen, gaan douchen of naar een publiek toilet gaan. Veel mensen, zijn vaak niet proper. Er zijn veel mensen die echt vuil zijn. En dus het is niet hetzelfde zoals je privacy, je... En ja vooral voor het kind, om ziektes te vermijden. Al die van het centrum waren heel goed. En, echt waar ik wil niet slecht praten over andere personen, maar ze zijn niet allemaal proper.

Diego, El Salvador, famille

La situation est différente pour ceux qui partagent un logement. Ils doivent veiller à la propreté des espaces communs. Leurs opinions diffèrent parfois à ce sujet et tout le monde ne fait pas les mêmes efforts pour nettoyer.

The sole problem in this place is the cleaning, and all the other problems are related to the cleaning. When I first came here, for example, I had Iraqi and Palestinian neighbours, and I was a newcomer, and I found the place according to my standards unclean.

Ekrem, Palestine, isolé

Of course, in this building we don't get along all of us because people differ. For me, I'm much sensitive to people who are dirty and we have this more than once, that some people would come to the building and for me they are dirty. And their personal space, they would go to the toilet and they would not clean after or they would not leave the shower in a good way.

Mohammed, Palestine, isolé

Les choses peuvent aussi être différentes. Par exemple, dans un certain nombre de structures d'accueil individuelles, il existe des règles et des tours de rôle précis pour le nettoyage des espaces communs, ce qui contribue à maintenir la propreté des lieux. Un résident a également remarqué que les contrôles effectués par les travailleurs sociaux pour vérifier le respect des règles par tout le monde jouent un rôle positif à cet égard.

What was your first impression of this house?

I found it normal, and clean. We have our timetable when to clean this building set up by our social assistant. I found it well.

Does the timetable work out?

Ya, I speak for myself, I stick to the timetable and I believe my roommates are also sticking to the timetable. Beside, our social assistant checks on us directly or indirectly. Sometimes the colleagues of our assistant also come and report her about how we keep the house.

Petrus, Erythrée, isolé

Le problème du manque d'installations sanitaires, souvent soulevé dans le cadre des centres d'accueil collectifs, ne semble généralement pas être un problème dans les ILA qui accueillent un nombre limité de résidents. Il a toutefois été mentionné par Johannes. À chaque étage du bâtiment dans lequel il vit, il y a deux toilettes et une douche. Selon lui, cela suffit en principe pour les 20 résidents, mais des files d'attente se forment parfois. Le partage des sanitaires peut également être source de conflits :

How do you feel about the privacy here?

[...] 14 persons for one shower, and 2 toilets. It's ok. Sometimes all of you have to come together and you have to wait. The toilets is enough. Most peoples is just living in separate rooms, we don't see each other, except some activities or our assistants coming. Something to meet our assistants, mostly Tuesday. You can see on the list, sometimes they are changing Wednesday. They are groups of, each time they are working depends, the assistant comes and they hear what you...

Plus, if it is foreseeable, I like to have your own kitchen and toilet and shower, it is better with you. Because we meet there, there sometimes happen some clashes. You, me, and then...

Johannes, Erythrée, isolé

Au cours de la discussion sur le sentiment de sécurité, Johannes a parlé d'un autre problème lié à l'hygiène, qui a également été mentionné à plusieurs reprises lors de l'enquête dans les centres d'accueil collectifs. Il explique qu'il a peur d'attraper une maladie de la peau en faisant sa lessive dans la buanderie commune. Il fait confiance aux résidents du bâtiment. Cependant, d'anciens résidents de l'immeuble viennent encore y faire leur lessive et les machines disponibles sont toujours occupées. Étant donné que ces anciens résidents cohabitent maintenant avec d'autres personnes, Johannes pense que cela augmente le risque de contamination par rapport à celui lié aux autres résidents.

Alimentation

L'enquête menée dans les centres d'accueil collectifs montre clairement que de nombreux résidents se plaignent de la nourriture. Dans la plupart des cas, ils n'ont pas la possibilité de cuisiner et doivent se contenter des repas à la cantine. Cela peut entraîner des problèmes de santé pour les personnes souffrant de certaines allergies alimentaires. En outre, le menu proposé n'est souvent pas très sain. Les résidents peuvent prendre beaucoup de poids ou développer des carences en certains nutriments. Une autre plainte fréquente est que les résidents n'aiment pas la nourriture ou ne la trouvent pas assez variée, de sorte qu'ils mangent très peu ou sautent des repas. Cela peut à son tour provoquer des problèmes de santé.

Dans les structures d'accueil individuelles, tous les résidents disposent d'une cuisine, partagée ou privée, où ils peuvent préparer leurs propres repas. Il est frappant de constater que le thème de la nutrition n'a pas été mentionné une seule fois en rapport avec la santé. Tous les résidents interviewés semblent d'accord pour dire qu'il est préférable de pouvoir cuisiner et de décider de ce qu'ils veulent manger et quand. De cette façon, ils

peuvent toujours adapter leur régime alimentaire à leurs besoins et préférences en matière de santé. Ce sujet sera développé plus en détail lors de l'examen de la dimension de l'autonomie.

Besoins et services médicaux

Certains résidents interviewés avaient déjà des besoins médicaux avant leur arrivée en Belgique. Par exemple, Feli mentionne le mal de tête qu'elle avait en Érythrée et a essayé de le soigner avec la médecine traditionnelle :

Do you find yourself being in good health?

I am fine but I have pain on my head. I have a protruding point which I tried to medicate traditionally in Eritrea. I have something wrong with that still, I have pain, for the rest I am fine.

For how long has this problem been with you?

For 2/3 years. It is since when I was in Eritrea.

Feli, Érythrée, mère isolée

Mariam, une autre mère isolée érythréenne, a également des problèmes de dos depuis un certain temps. Pour la soutenir dans sa vie quotidienne, l'ILA a engagé une aide-ménagère qui vient l'aider une fois par semaine. Elle reçoit également des médicaments et va chez un physiothérapeute.

Do you feel like the people from the OCMW are helping you with your health issues?

Yeah, there is one person who comes every Friday to clean this floor and my two toilets, so they help me in this form.

And did they help you with medical things as well?

Yes. I am taking medicines, I have medication and plus physiotherapy.

Mariam, Érythrée, mère isolée

De nombreux autres résidents ont également des problèmes médicaux datant d'avant ou d'après leur arrivée en Belgique. La principale différence entre les centres collectifs et les ILA en termes de services médicaux est que dans les centres collectifs, il y a un service médical dans le bâtiment. Bien que les délais d'attente pour obtenir un rendez-vous puissent être longs, il reste librement accessible pour les résidents. De même, les coûts des traitements et des médicaments sont pris en charge par le centre, de sorte que les résidents n'ont pas à s'en préoccuper eux-mêmes. Cependant, lors de l'enquête, certains résidents ont indiqué avoir reçu comme information que certaines prises en charge médicales majeures devraient attendre jusqu'à ce qu'ils soient reconnus.

La situation est différente dans les ILA. Il n'y a pas de cellule médicale ni de cabinet médical officiellement rattaché à l'ILA. Il existe cependant souvent une collaboration avec un cabinet médical ou une pharmacie à proximité. Cependant, la façon dont les rendez-vous sont pris ou les services médicaux remboursés dépend beaucoup de l'ILA, comme nous l'avons vu précédemment. Par exemple, certains résidents s'adressent toujours en premier lieu à leur assistant social pour prendre un rendez-vous chez le médecin. Cela peut rendre les résidents dépendants et empêcher qu'ils sachent quoi faire en cas d'urgence :

Who would you go to if you feel ill?

Is that normal sickness?

Let's say if you have a cold, or something more serious, e.g. that you are coughing etc.

If I start to feel something abnormal, first of all I would try to do what I can do by my own at home. If it is more serious, I have to go to the hospital. Last week for instance, I felt nausea, then I went to the clinic and they gave me these tablets.

So do you go alone to the clinic or do you contact the social assistant first?

First, I informed my social assistant, then she fixed an appointment with the doctor, then I visited the doctor and he described me the tablets, and she gave me the instructions how to take it.

Petrus, Erythrée, isolé

Ja, wanneer het nodig is, moeten we een afspraak maken met de assistent zodat ze een afspraak kan maken bij de dokter en dat is normaal. Maar als het dringend zou zijn of zo, dan weten we niet wat te doen.

Rafael, Venezuela, couple

Certains répondants, comme Ghesu, contactent leur médecin directement sans contacter au préalable leur assistant social :

Who would you go to if you are feeling ill?

My social assistant has given me, or given us, the number of one doctor, so if I get sick or ill, I would first contact him, the doctor.

And have you done it before?

Yes.

So do you feel they are supporting you well medically?

Yes, they do everything for me. For instance, they have done general blood check-up. And I have also this appointment I told you about. So in general I can say they are cooperative in this aspect.

Ghesu, Erythrée, isolé

Ghesu est très positif sur les services médicaux dont il bénéficie dans l'ILA. Il mentionne également qu'il a pu faire une analyse de sang générale. Johannes, quant à lui, s'est plaint d'avoir demandé une telle analyse de sang, mais que sa demande n'avait pas encore été prise en compte. Il mentionne qu'il a déjà eu plusieurs rendez-vous médicaux en peu de temps et qu'il soupçonne que le budget soit limité pour chaque résident.

And how would you assess your health situation?

*This is, I don't know... I ask here, even in centre I try to ask, take check-up, because we live in Libya, even though a lot of contaminate, maybe suffer or exposed. I ask to have a total check-up and then they don't have goodwill. Because of some coughing long time they allowed me to check it. I went to hospital. I get for me disease of psycho-scetic... I don't know, allergy from dogs and cats, animals especially, and also for different kind of trees. They told me of this one and then long check-up, you have small amount of asthmatic behaviours. That's why you can see the medicines there. [...] I asked to have check-up of different things, but they would not allow me. I asked them, maybe they forgot it, but I asked them honestly. Sometimes it's expensive become also, expensive for this organizations for each individuals to have this rights to check-up. *unclear* It depend on them, but they don't answer. I asked them, no answer.*

So the social assistants are not helping you to get...?

Yeah I need to check, I specially ask her for main disease, HIV and something something. She said, I will ask, but she didn't reply to me. At the same time I was trying, because I was sick, to check these things, the doctor, and then I'm going to the hospital. That one maybe forgot my, to ask and then I have a lot of, because I make check-up, laboratory, and maybe this is too much I'm sure. And then also this is allergic test also. Again and again in this short time to have a lot expense for this organization, maybe they can't or something...

You don't want to ask too much?

Yeah, I don't want to ask too much.

Johannes, Erythrée, isolé

Comme Johannes, Gabriela ne veut pas trop demander. Elle a dit aux travailleurs sociaux qu'elle souffrait d'hypertension artérielle et estime également qu'elle a bien été aidée à ce niveau. Cependant, elle n'a pas encore parlé de ses problèmes de genou, car elle ne veut pas causer de problèmes en en demandant trop.

Je had niet alleen last van hoge bloeddruk, maar ook van jouw knie. Ben je daar al specifiek voor naar de dokter geweest?"

Nee, nee, maar ik heb het hen niet gezegd.

Heb je het niet gezegd aan de assistenten?

Nee.

Waarom heb je daar nog niets over verteld?

Omdat ik niet wilde... of ja, hoe. Ik weet niet hoe, maar ik vind het moeilijk om dat te zeggen. Ik vind het vervelend, en ja dat ergert me, maar ik zeg nee, waarom zou ik het zeggen? Zou ik het beter niet doen? Ja dat vind ik lastig. Meer nog, de andere doet ook pijn omdat ik daar meer druk zet. En het gaat al beter. En soms doen mijn heupen pijn, maar ik voel mij alsof... Ik wil geen problemen geven, dat wil ik niet. En daarom heb ik het niet gezegd.

Gabriela, El Salvador, isolée avec famille

Certains résidents ont aussi pu se faire opérer ou subir d'autres interventions coûteuses pendant leur séjour dans la structure d'accueil individuelle. Ibrahim était négatif concernant les délais d'attente pour ses traitements, mais au final, il estime avoir reçu les soins dont il avait besoin.

There is one thing that I cannot stand in the Belgians, that they are really patient and everything takes long with them. So this is the only side of the medical treatment that would torture me. For example, I have to make an image at the hospital now and for this I really hate this process and I've done this more than once before, and for it I have to drink special drink and this special drink would ache, torture me 2 days after the process. And because of that I asked that this is, get done as soon as possible, but they gave me the appointment now on Thursday and this is really annoying me, because 2 days after I would go to the toilet to get rid of the colour out of my body, to stand all the pain that would come with it. And also the operations, like I had an operation in December and I went to this Saint-Hubert, and since then, since December, I've been waiting for another operation. And in one period I was waiting for an operation just for discovery of what they will do with my body.

Ibrahim, Palestine, isolé

De même, Hamid, qui vit dans une ILA avec sa famille, a commencé un traitement médical invasif et coûteux qui a considérablement amélioré sa qualité de vie. Il dit qu'il aurait beaucoup de mal à arrêter ce traitement. Il est reconnaissant au CPAS d'avoir payé le traitement, malgré son prix et ses effets.

The thing is that I am now having a medication that costs 650 euros per month, there are needles. I knew about this medication before in Lebanon, and it would cost there 1200 dollars. Because of that, I never had this medication. The main thing or the main point is that this medication is a one way journey. There is a danger with taking this medication because once you start taking this medication you cannot stop it because your body will have really hard shock. The shock would be psychological and would also be a medical shock for your joints. The doctor explained to me before and I knew about this medication and I knew about this before in Lebanon. The doctor said that having this medication is like promoting yourself or moving up from a prison to a five star hotel. And whenever you do this and you stop, you would go back and degrade your situation to the prison again. And because of this the doctor wrote to the OCMW and explained like precisely that this medication is dangerous, the moment we start this we cannot stop it again. And after that my assistant took the decision that I start take this medication and this was two months ago. Since then, I can say that my medical situation improved at least 50 percent. I was able to move without crutches. Most of my pains went away and now I am feeling much better. I can move my parts and I can move around much more easily without the pains. You can see that this story, on its own, would stress me even more, because this uncertainty would also impact this dangerous decision that I took. For example if I leave the country for one day, what would happen for this, would I have this shock of taking this medication. So yes you could see that this would stress me even more, but still we would plan our live here AS IF we are staying here forever. The schools, the kids, everything, also the medical treatment.

Hamid & Fatma, Palestine, famille

Hamid explique également que le CPAS paie tous les frais médicaux pour lui et sa famille : l'hôpital, le dentiste, la physiothérapie et tous les autres rendez-vous. Il n'a pas besoin de s'inquiéter à ce sujet. Certains résidents ont cependant décrit des situations différentes. Une famille prise en charge dans une autre ILA doit payer ses factures à l'avance avant de pouvoir récupérer le montant auprès du CPAS, ce qui n'est pas toujours facile vu le budget limité dont dispose les résidents des ILA.

Heb je spaargeld dat je wilde gebruiken om iets te kopen?

Ja, maar alles wat ik nu spaar, dat zit bij haar. Als het kind ziek is, betaalt het OCMW vaak een bepaald type medicijn terug, maar andere niet. Dus daar kopen we het, maar altijd neemt het OCMW de factuur mee en betaalt ze het ons terug. Dus het is alsof we ermee spelen, maar je moet altijd spaargeld hebben voor het één of ander, nietwaar. Als je dat spaargeld niet hebt, geeft het OCMW je niet eerst geld om het te kopen, ook al ben je eerlijk en zeg je dat je een geneesmiddel hebt gekocht. En daarna vergoedt het OCMW het.

Diego, El Salvador, famille

Dans un autre cas, un résident doit toujours obtenir une autorisation spéciale du CPAS pour acheter ses médicaments, ce qui peut prendre jusqu'à deux mois. Par conséquent, il prend désormais ses rendez-vous chez le médecin plus d'un mois à l'avance pour éviter de manquer de médicaments. En outre, l'ILA lui fait également payer une amende s'il rentre une facture tardivement, même si, selon lui, ce n'est pas de sa faute.

And then the medication I take from the psychologist, I need to wait two months for the OCMW to give me the... And this is stomach medication. This is not covered by the medical system. So I will have to write specific... So I would apply to take this medication and every single time I have to wait for the acceptance from the manager of the OCMW. And this will take between one and two months. So I will have these delay always. So I have this doctor who is really, really human and she would ask me to come one and a half month earlier to have the appointment before, so we save this month, one and a half month and during this time we get the bureaucratic procedure done and then I get my medication in time. But the OCMW would not care about that. I would get the bill of the appointment sometimes really late and sometimes I would not get the original one, I would get a copied one. And because I get it delayed and give to them, they would deduct five euros from me because it's a copy or it's delayed. And I would tell them always that it is not my responsibility, it's not my fault. I'm not the person who delayed this or who would not give the original one and I don't find this fair that I am the one who is paying five euros.

Mohammed, Palestine, isolé

Ces procédures peuvent faire obstacle à ce que les résidents se rendent chez le médecin ou obtiennent les médicaments dont ils ont besoin.

Insomnie et besoins psychologiques

L'enquête menée dans les centres d'accueil collectifs a montré que presque tous les résidents interviewés souffraient de troubles psychologiques légers, tels que le stress, l'insomnie et l'inquiétude. Certains d'entre eux présentaient toutefois également des problèmes psychologiques plus graves. L'enquête menée auprès des résidents des structures d'accueil individuelles dresse un tableau très similaire. De l'avis de certains résidents, il serait bon, par exemple, que tous les résidents puissent consulter un psychologue.

Nee, ook niet. Ze hebben ons niets gezegd over psychologen. Heel eerlijk, ik denk dat voor alle personen die aankomen, in mijn opinie gaan ze langs bij een... Want de procedure van iedereen die aankomt is verschillend, door de situatie waarin je je bevindt. En soms zou het belangrijk zijn om te kunnen praten met een psycholoog...

Manuela, El Salvador, mère isolée

Ibrahim, un homme isolé originaire de Palestine, a parlé des hallucinations dont il est victime et de la façon dont son état psychologique affecte sa vie quotidienne :

*I wish to leave this place today, before tomorrow. Sometimes I'm having hallucinations in the room, and sometimes I would go to the toilet and I would forget to clean after and I would not even be able to recollect when I did go to the toilet, because I feel like I'm not at control of what I'm doing. And most of the times I would hear sounds in the night and I would not know the source of these sounds and I asked my assistant before if someone was killed in this room before or if something particular happened in this room, but she did not answer me. So what I would do is that I would stay awake until the sun rise and then I would sleep, because I would feel safe or I would feel that I'm controlling my environment. [...] And for example, I would sleep and I would take of my t-shirt, and I will put it close to me and then when I wake up I would find the t-shirt *unclear* on the window, and this is something that has never happened to me before in my whole life, before I come to this room.*

Ibrahim, Palestine, isolé

En ce qui concerne les besoins psychologiques, une grande partie des résidents interviewés dans les structures d'accueil individuelles souffrent d'insomnies. C'était également le cas dans les centres d'accueil collectifs. Une différence réside toutefois dans le fait que l'origine peut être dûe au partage d'une chambre avec d'autres personnes, alors que les résidents des structures d'accueil individuelles ont tous leur propre chambre. Beaucoup d'entre eux disent que leurs problèmes de sommeil sont causés par leur inquiétude concernant leur situation et tout ce qu'ils ont traversé.

Do you find yourself in a good health and good shape?

I say I am healthy, but I have insomnia.

Do you sleep well?

I don't sleep well, I don't really understand the cause.

Do you worry?

Ya, I assume it may be as a result of thinking much about my family - my wife with our children. The specific matter that makes me worry about them is that there is no one else who can take care of them.

Fitsum, Erythrée, isolé

Sometimes I don't sleep well and we are used to it because we have passed a lot of things. Maybe it is strange for other persons who have not experienced our experiences, but we accept it normally, because we have passed a lot of things. But most of the time I sleep well, with the exception of these few nights or times, normally I sleep well.

Johannes, Erythrée, isolé

Certains résidents ont trouvé un moyen de lutter contre leurs insomnies. Par exemple, un résident a dit que, quand il était inquiet, il écoutait de la musique religieuse. Un autre répondant a commencé à faire du sport pour mieux dormir.

And are you able to sleep well?

I started sport when I started to have stress. I started sport for the sake of overcoming this problem. Now I am better.

Ghesu, Erythrée, isolé

Yeah, I sleep well, but not all the time. Sometimes some ideas come to my mind and I start to think over them. But I also try my best to avoid thinking too much, because if I cannot fulfil them, it is better to not think about them. So I try to use other means to divert myself from thinking about these impractical things. Like I try to listen to religious songs, so as to reassure myself.

Petrus, Erythrée, isolé

Pour d'autres, cependant, les insomnies constituent un problème plus grave et les obligent à prendre des médicaments pour pouvoir dormir. Un résident admet qu'il devrait peut-être demander l'aide d'un psychologue pour faire face à ses inquiétudes. Un autre raconte comment ses inquiétudes concernant sa famille peuvent parfois le rendre confus.

Ben je al eens bij een psycholoog geweest?

Nee. Niet in Peru, en ook niet in Venezuela. Wij zijn oké.

Hebben ze jullie ooit gevraagd of jullie een psycholoog wouden zien?

Nee.

Zou je een psycholoog willen zien?

Nee.

We vragen het omdat we ons kunnen voorstellen dat het als migrant heel moeilijk is, om je land te verlaten. Daarom vragen we het. Ik kan me voorstellen dat het moeilijk is.

Ja, het is echt moeilijk. Soms slapen we niet. We kunnen liegen, maar we zijn heel vroeg wakker. Soms moet ik een pilletje nemen om te kunnen slapen maar er zijn dagen dat ik niet slaap. De bezorgdheid dat mijn familie er niet is... Misschien beter want ik ben nog nooit naar een psycholoog geweest en zoals... zoals ik zeg, het is die spanning. En ik weet niet op welk moment ik dat ga nodig hebben. Ik weet niet of je het dan kan nodig hebben op dat moment. Soms is er veel verwarring op momenten dat we niet weten... Ik weet niet of ik het nodig heb of niet, maar soms voel ik me erg ontzet.

Rafael, Venezuela, couple

I cannot sleep unless I take some painkillers and sometimes it takes 3 hours to be effective, because when I lie down I keep thinking about my family. It's normal it's family you cannot avoid thinking about them, and this thinking thing, I paralyzes me. That my main issue. I go to the OCMW, it's very close it's 10 minutes but that day I was going there and I got lost. I was telling them, I'm not insane I'm not crazy, but I keep - I always become absent-minded. I lose the focus and when I lose the focus I cannot trace wherever I go.

Ibrahim, Palestine, isolé

Accompagnement psychologique

Dans les centres d'accueil collectifs, les expériences des résidents interviewés en matière d'accompagnement psychologique sont variées. Dans certains centres, un psychologue est présent dans le centre-même, ce qui facilite l'accès des résidents. Dans d'autres cas, cependant, les délais d'attente pour obtenir un rendez-vous avec un psychologue sont longs. Ces différentes expériences sont également observées dans les initiatives locales d'accueil. Certains résidents sont très positifs à l'égard de leur psychologue et ont des rendez-vous mensuels, tandis que d'autres se plaignent d'attendre longtemps un rendez-vous chez le psychologue. Carolle, du Venezuela, consulte un psychologue depuis son arrivée dans l'ILA.

Zijn jullie ook naar psycholoog geweest hier in België?

Ja, ik ga naar psycholoog.

Heb je dat zelf gevraagd of hebben ze jou dat aangeboden?

Ja, ik he been afspraak gevraagd.

Was dat toen je nog in het centrum verbleef, of hier?

Nee, hier. Van het centrum zeiden ze 'je moet wachten'.

Carolle, Venezuela, famille

Ghesu, d'Érythrée, a lui aussi enfin obtenu un premier rendez-vous avec un psychologue, après plus de cinq mois dans l'ILA.

I also have an appointment to see a psychologist, apart from this I am okay.

And have you seen a psychologist before or is it your first time?

So far I have not seen, but I have been asking since I was in my previous centre. I asked for it many times, but still I have not seen. But I have an appointment for the future.

Ghesu, Erythrée, isolé

Dans une famille palestinienne, le psychologue vient même deux fois par mois à la maison.

You also spoke about meetings with a psychologist. How many times is it and is it also provided by the OCMW?

Twice a month, she comes to the house. She is coming tomorrow.

Hamid, Palestine, famille

Tous les résidents des ILA interviewés ne bénéficient pas d'un accompagnement psychologique. Pour certains, c'est parce que personne ne leur a demandé s'ils souhaitent consulter un psychologue, alors qu'ils ont indiqué qu'ils en ont ou en ont eu besoin.

Heeft er iemand gevraagd of je naar een psycholoog zou?

Nee

En zou je graag gaan?

Ja.

Waarom?

Ik weet niet of het door de slapeloosheid komt of de psycholoog weet je, of het zijn dezelfde problemen die je hebt in het land. Het is waar dat het onrust geeft. Er is geen rust. Maar als het me zou kunnen helpen dan zou ik het graag doen.

Gabriela, El Salvador, isolée avec famille

Heeft men ooit aan jou gevraagd of je graag een psycholoog zou zien?

Nee. Nee. Niemand.

Had je graag een psycholoog gezien?

Ik weet het niet.

Heb je het een keer nodig gehad?

Ja, ik had het nodig toen ik hier aankwam, toen ik in het asielcentrum aankwam, ja het was een zeer moeilijke tijd. Ik voelde me erg slecht, maar ik heb nooit om hulp gevraagd. Ik probeerde mezelf altijd te verwonden en ik kon mezelf een beetje beheersen. Ik bedoel. En tot nu toe ben ik in orde.

Sonja, Venezuela, isolée

Manuela, du Salvador, explique que dans le centre d'accueil collectif où elle a d'abord séjourné, une sorte de groupe de discussion thérapeutique était organisé. Cela l'a aidée à gérer son stress. Depuis qu'elle est dans l'ILA, elle n'a pas encore eu l'occasion de bénéficier d'un accompagnement similaire.

Soms als het belangrijk was om te kunnen praten met een psycholoog, maar ik denk dat, bijvoorbeeld, in Brugge waren er veel activiteiten, was een beetje om de mensen niet te laten ontploffen, om geen catharsis te bereiken. Ik weet niet of je me begrijpt. Dit soort activiteiten om ons te laten ontspannen, te praten over wat ons slecht doet voelen, maar het is in groep, dus. Maar het was goed, want het helpt veel. En ze hadden in Brugge een bijzonder persoon die kwam van buitenaf... We deden de meetings 's avonds en je deed het en daar diende het voor, maar het was in groep. En dus ja het helpt. Het helpt veel, zoals omgaan met stress. Echt over alles wat je meebrengt naar het centrum. En dat ja, dat helpt veel.

Dus is er niemand met wie je kan praten zoals in Brugge in de groep, is er hier zo niemand?

Nee.

Manuela, El Salvador, mère isolée

Certains résidents ont demandé à voir un psychologue, mais il n'a pas été donné suite à leur demande. C'est le cas de Johannes, originaire d'Érythrée, qui séjourne dans une ILA depuis plus de sept mois.

And have you ever been in contact with a psychologist?

I wanted this but I didn't get.

Did you ask for it as well?

There is one staff who informed me that, in case I have some things related to dreams which creates discomfort for me plus stress, they can see for a psychologist. But still they have not assigned or they have not called a psychologist.

Johannes, Érythrée, isolé

Il est frappant de constater que les résidents réfléchissent également de manière stratégique à leur visite chez un psychologue parce qu'ils pensent que cela pourrait avoir un impact sur leur procédure. D'un côté, il y a des résidents qui vont chez un psychologue sur le conseil de leur assistant social, car cela pourrait avoir une influence positive sur leur procédure.

Have you been in contact with a psychologist, or would you like to be?

Yeah, I saw a psychologist once. My asylum procedure was rejected, so now I am in the process to appeal against that decision. So she consulted me to see a psychologist that will be supportive for my case. Therefore I have some 3 or 4 days back, I saw a psychologist and she attached these results to my document, which may help me to turn the decision in the appeal process.

Petrus, Érythrée, isolé

And you said that you are visiting a psychologist in Brussels. Do you feel like that is also helping you to deal with everything?

*Yeah, first of all I share all my problems with *unclear*. She gives me feedback or she advises me and this boosts up my moral. She also writes some deliberations about our consultation to my lawyer, yeah that may help for my asylum procedure [...].*

Mariam, Érythrée, mère isolée

D'un autre côté, il y a des résidents comme Ekrem qui pensent qu'aller chez un psychologue ne serait pas bon pour la procédure. C'est pourquoi il a décidé de ne pas chercher à obtenir un accompagnement psychologique, même s'il aurait aimé en bénéficier.

And do you think if the atmosphere is not there with your social assistant, do you think you can maybe ask her for professional help, someone of the OCMW or someone else outside, a psychologist or? To speak more openly, would she be open for that? Did you already ask her for that? If they could guide you to an external psychologist?

Moi j'ai demandé ça au centre et j'ai reculé, moi j'ai reculé.

Tu ne voulais pas continuer?

Oui, parce que le monde, ils parlent, c'est pas bien le papier, c'est pas bien pour ton dossier, et j'ai reculé. Mais moi au fond, je veux parler.

Ekrem, Palestine, isolé

Bien qu'ils soient généralement satisfaits de l'accompagnement psychologique dont ils bénéficient, ils doivent néanmoins surmonter de nombreux obstacles. La langue, par exemple, peut constituer une barrière au niveau de la prise en charge psychologique. Ibrahim a indiqué que son principal problème lors de ses visites chez le psychologue est qu'il ne fait pas entièrement confiance au traducteur, ce qui lui donne l'impression de ne pas pouvoir dire tout à fait ce qu'il aimerait.

And for the psychological help, I have a psychologist and I have an appointment tomorrow. But my main problem with the psychologist is the translation thing, because I would have an interpreter and sometimes this interpreter would translate even from English, but I feel like he is not translating correctly. Look, I'm telling you, usually when I listen to English, I understand and even with Dutch sometimes I understand most of it, but I cannot respond, I cannot answer and this is my problem. So when this interpreter comes, he actually translates maybe 90% of what the doctor's saying right, but the 9% that's remaining, he translates this not in a correct way and after that I cannot convey or deliver what I want to deliver.

Ibrahim, Palestine, isolé

En résumé, nous pouvons affirmer qu'il n'y a pas d'image uniforme de la manière dont les résidents des différentes structures d'accueil évaluent leur état de santé. Les familles et les personnes isolées qui disposent de leur propre logement sont toujours positives en ce qui concerne les installations sanitaires et d'hygiène des places d'accueil. Parmi les résidents qui partagent une maison ou un appartement, pour certains il n'y a aucun problème, tandis que d'autres ont parfois des regrets ou parlent même de conflits. Par rapport aux besoins et aux services médicaux et psychologiques, il semble y avoir de grandes différences entre les différentes structures d'accueil. Certaines structures d'accueil individuelles rendent l'accès aux soins médicaux très facile, car leurs résidents ne doivent pas payer eux-mêmes les visites chez le médecin, les médicaments et les traitements. Certains résidents ont ainsi pu suivre des traitements très coûteux et longs. Dans d'autres structures d'accueil, il existe, en revanche, un seuil financier pour les résidents. L'accès à l'aide psychologique est également facilité dans certaines structures d'accueil individuelles par le fait que les assistants sociaux eux-mêmes demandent aux résidents s'ils souhaitent voir un psychologue et par la mise en place rapide d'un accompagnement psychologique. Dans d'autres structures d'accueil, les résidents doivent demander eux-mêmes à voir un psychologue, et dans certains cas, ils doivent attendre plusieurs mois avant d'obtenir un premier rendez-vous.

Intégrité

Un troisième aspect du bien-être est celui de l'intégrité personnelle. Cela signifie que l'on a le sentiment de pouvoir être qui l'on veut. L'intégrité personnelle fait donc référence à l'espace personnel dont dispose une personne pour se comporter librement. Il peut s'agir d'un sentiment d'intimité, de liberté ou encore d'autocontrôle. L'enquête menée dans les centres d'accueil collectifs a révélé une image majoritairement négative de cette dimension du bien-être. Les résidents des chambres partagées ne peuvent pas se retirer dans une zone privée, par exemple pour se changer, passer des appels téléphoniques ou lorsqu'ils sont en détresse émotionnelle. Il n'est pas non plus toujours facile pour les familles de vivre en permanence dans une seule pièce, ce qui a également un impact négatif sur l'intimité entre les parents. Un autre aspect de l'intégrité qui pose problème dans les centres d'accueil collectifs est le fait que certaines chambres ne peuvent pas être fermées à clé ou que les autres résidents et le personnel entrent parfois dans les chambres à l'improviste. En outre, les résidents se sentent parfois mal à l'aise dans les espaces publics. Les femmes et les résidents appartenant à une minorité sexuelle, en particulier, ont indiqué que cela constituait un problème.

Comme tous les résidents des structures d'accueil individuelles ont au moins une chambre à eux (à l'exception des couples et des enfants qui n'ont pas toujours une chambre séparée), ces résidents sont beaucoup plus positifs par rapport à leur intégrité. Beaucoup d'entre eux disent avoir un sentiment de liberté qu'ils n'avaient pas dans le centre d'accueil collectif.

Were you happy to move to this building?

Ya, because I could not do what I liked to do in the centre. But here I have more freedom and I can do all my choices.

Fitsum, Erythrée, isolé

Wat is het belangrijkste verschil voor jou tussen het centrum en de sociale woning?"

Ja, het verschil is dat ik in een huis de vrijheid heb om me te wassen wanneer ik wil, te eten wanneer ik honger heb, en de vrijheid heb om me thuis te voelen, zoals ieder persoon zich in zijn huis voelt, het comfort van het dragen van een pyjama, al die zaken. Het is het comfort om te kunnen thuiskomen in zo een huis.

Manuela, El Salvador, mère isolée

What do you like most about this house?

As I am alone, I have full freedom. Even if my children shout, there is not any problem. So freedom is the best I like in this building.

Mariam, Erythrée, mère isolée

Un aspect important de ce sentiment de liberté est lié au fait de disposer d'un espace personnel, qui procure un sentiment d'intimité. Johannes et Mariam l'ont exprimé ainsi :

So just, when you are not living as a group, alone, you can move here whatever, you can go naked ass, you can go, nobody sees, it's privacy. It's privacy better, I like privacy.

Johannes, Erythrée, isolé

And where you happy to move to your own place compared to the centre?

Yes.

What did you like most?

Here we have privacy. The atmosphere is silent. In the centre we had a stress. To make things worse it was also overpopulated. Sometimes they fight and it distressed us. So in this case I get this place better than that centre or centres.

Mariam, Erythrée, mère isolée

Cependant, même les résidents d'une structure d'accueil individuelle peuvent avoir le sentiment de ne pas avoir assez d'intimité, surtout s'ils partagent un logement avec d'autres personnes. C'est le cas d'Ekrem, un homme isolé originaire de Palestine, qui partage un appartement avec deux autres hommes isolés.

What about the privacy? Do you have sufficient privacy here in the apartment you share with two other people?

There is no privacy here at all because we all have our private things and I don't believe a shared space would suffice to keep these private things. For example, today for the first time in my life, I went out of my room with the pants and I was looked at in a specific way. So let's say there is no privacy in this place because privacy is at one's home only.

Ekrem, Palestine, isolé

Même parmi les résidents qui ont obtenu un logement pour leur famille, il n'est toujours facile pour des frères et sœurs de devoir partager une chambre. Une famille du Salvador a deux enfants âgés de 16 et 7 ans qui dorment dans une chambre partagée.

Dus hoe was het want we kunnen ons inbeelden dat het niet gemakkelijk is om een kamer te delen met een kind van 16 jaar.

Ja, ik denk dat dit het moeilijkste was, want hij wil zijn ruimte. Zelfs in dit huis, zijn er maar twee kamers, en deelt hij de kamer met het kleintje. Dus soms zijn er onenigheden en we hadden hem naar onze kamer willen brengen, maar dat gaat hier niet. Wanneer zij over haar woede heen is. Maar wij begrijpen dat hij met zijn leeftijd een kamer voor hemzelf nodig heeft, maar...

Alienda et Manu, El Salvador, famille

Cependant, les parents disent aussi qu'ils ont beaucoup plus d'intimité dans l'ILA que dans le centre d'accueil collectif où ils séjournèrent auparavant :

Maar sowieso meer privacy, meer privacy. En de kinderen zijn apart. De kinderen komen studeren en focussen zich op hun taken, wij ook als we komen. Wij focussen ons op de taken. Dus je hebt plaats om te studeren en ook om te praten.

Alienda et Manu, El Salvador, famille

Dans les structures d'accueil individuelles, les frères et sœurs adultes doivent aussi parfois partager une chambre. Sabine a 22 ans et elle est venue en Belgique avec sa mère et son frère. Dans leur logement dans l'ILA, elle partage une chambre avec son frère. Elle raconte qu'elle préférerait avoir sa propre chambre, mais aussi que cela pourrait avoir un impact positif sur leur relation :

Je moet hier dus de kamer delen met je broer. Vind je dat oké?

Nou, uiteindelijk is er geen probleem, want het belangrijkste is dat we het hebben, een verblijfplaats. Dus ik denk dat het goed is om privacy te hebben, om een eigen kamer te hebben, mijn broer en ik, maar in de (?) die we zijn, denk ik dat we een volwassenheid moeten hebben, wees dankbaar voor de mogelijkheid om een kamer voor ons beiden te hebben. Dus uiteindelijk is het zo goed geweest omdat ik wat meer met mijn broer deelde. Vroeger waren we nogal wat tijd uit elkaar. Zelfs vandaag, toen we opgesloten zaten in dezelfde kamer, deelden we nog wat meer.

Sabine, El Salvador, famille

Sens

Le sens, la quatrième dimension du bien-être, concerne la manière dont les personnes donnent un sens à leur vie. Il s'agit du sentiment que la vie quotidienne suit une direction claire. Pour les résidents des centres d'accueil collectifs interviewés, ce n'est pas toujours évident. Les résidents ayant des enfants trouvent souvent un sens à leur vie dans le fait de s'occuper de leurs enfants, contrairement aux personnes isolées qui sont plus susceptibles d'être confrontées à un manque de sens et de structure. De nombreux résidents des centres collectifs ont été particulièrement troublés par la longue attente dans l'avancement de leur procédure. La monotonie ressentie s'aggrave à mesure que la durée du séjour dans le centre augmente. Un certain nombre d'occupations aident les résidents à donner plus de sens à leur vie. Par exemple, plusieurs résidents ont déclaré que leur foi et leur religion les aidaient à faire face à la réalité du centre d'accueil. En outre, le travail dans les différents services communautaires est également vécu positivement. Enfin, les cours de langue et les autres formations ou études sont apparus comme des activités donnant du sens.

En termes de sens, il existe de grandes différences entre les possibilités offertes par un centre d'accueil collectif et celles offertes par une structure d'accueil individuelle. Par exemple, les résidents des structures d'accueil individuelles ont plus de liberté pour déterminer leur propre routine quotidienne. Une autre différence est que dans les ILA, il n'y a pas de services communautaires grâce auxquels les résidents peuvent gagner de l'argent de poche supplémentaire.

Structure dans les activités de jour

Les résidents des initiatives locales d'accueil semblent moins s'ennuyer que ceux des centres collectifs. Ils sont également moins susceptibles de ressentir un manque de structure dans leur vie quotidienne. Quoi qu'il en soit, les résidents avec enfants passent souvent une grande partie de leur journée à s'occuper de leurs enfants et à les emmener à l'école. Ces activités apportent une structure et une régularité.

What are your daily routines?

In the morning I prepare breakfast for my sons and prepare take-away food for them for their schools. Then I take my children to the schools. Then I walk around here. Then I prepare their lunch. Then I go to the school to bring my children home. Then it becomes in the evening. That is the routine I do.

Mariam, Erythrée, mère isolée

At what time do you usually get up in the mornings?

Normally I get up at 6 o'clock and I awake up my children half hour later.

And then what do you do in the mornings?

I prepare our breakfast to let my children eat and to go to the school. Then I have to also go to the school.

And in the afternoons?

When I come back from my school I have to cook our lunch. After that I have to go to the school to bring back my children. [...] Then I will take her younger son to one city where he has to play football. And then she brings him and it becomes 8 o'clock in the afternoon. That is their routine.

Maria, Erythrée, mère isolée

Dans une famille avec six enfants, dont l'un est sourd, le quotidien est encore plus déterminé par les besoins des enfants.

So what do you do in a normal day?

In the morning, starting from 5 am, because maybe I or my wife wakes up early at 5 o'clock to prepare some first stuffs or take-aways or to let him take his breakfast, because the deaf baby has to depart by 6 o'clock and stay in his school until 6 pm. So for his sake, we wake up at 5 o'clock. Then the rest family members have to go to their respective schools in the late morning, until late morning. For instance, I go to his school, it is about 45 minutes from here. And my children go to some, there are 2 children who go to Brussels for school. The rest, young children go to other schools here. Thus they stay until in the afternoon, all the students. I come back at 1 o'clock, then I go to the schools to bring back my children here, after eating my lunch here.

A school for Dutch classes?

Yes, I have been attending Nederlandse les for 9 months. Then in the afternoon, just when the students come from their schools, I have to stay here or do some homeworks related to their classes, and watch tv. Then again if they need to have to go to the field, something, or to the park...

Aliat, Erythrée, famille

A côté des parents avec enfants, de nombreuses personnes isolées indiquent également avoir un emploi du temps quotidien structuré. C'est souvent dû aux cours de langue qu'elles suivent.

How does a normal day look for you?

First I got to school in the morning. Then I come back to my house and get rest at home. Then in the afternoon I spend my time with my Eritrean countrymen, there is a place where we always meet and we play also football sometimes.

Tigra, Erythrée, isolé

Dans certains cas exceptionnels, les résidents ont également un emploi qui contribue à leur apporter de la structure. Johannes explique qu'il travaille régulièrement avec des contrats intérimaires :

I get up from my bed, then I prepare my breakfast in the morning. [...] I try to get information or news about what is going on in our world. Then I try to analyze the news I get from these websites or platforms. Then I have to go to anywhere, depending if I have work, I have to go to work. If I have school, I have to go to school. Or if I am at home, I have to prepare my lunch. We spend the time like that. You take shower, you wash your clothes, anyway we are in such activities.

Johannes, Erythrée, isolé

Pourtant, même dans les ILA, l'ennui est courant chez les personnes isolées. Sonja dit qu'elle aimerait aller à la salle de sport pour avoir quelque chose à faire.

Verveel je je soms?

Ja, een beetje.

En hoe zou je de verveling kunnen tegengaan? Hoe zou je de verveling kunnen breken?

Oké. Op dit moment wil ik graag naar de sportschool gaan, zulke dingen om een beetje af te leiden en ook iets te doen.

Sonja, Venezuela, isolée

Même avec des cours de langue quatre matins par semaine, Petrus, d'Érythrée, estime qu'il préférerait y aller aussi le week-end, car il n'a pas grand-chose à faire le week-end et il lui reste de l'énergie.

How are your weekends different from week days?

No, since I don't have work and I don't get tired, I don't expect these days to be a special days. I would even like to go to the school all the time, because I don't feel tired.

Petrus, Erythrée, isolé

Comme dans les centres d'accueil collectifs, certains résidents des ILA trouvent du sens en pratiquant leur foi et leur religion.

What do you do on the weekends?

Sunday is completely devoted to going to a church.

Mariam, Erythrée, mère isolée

Ben je een gelovig persoon?

Ik ben katholiek. Ik ga niet naar de mis, maar hier ben ik dicht bij de kerk, en soms ga ik één of twee keer per week, alleen, een tijdje.

Ga je naar de kerk tijdens de mis?

Nee, enkel op andere uren. Het is gewoon een moment alleen, buiten.

Waarom is het belangrijk om alleen naar de kerk te gaan? Waarom is dat belangrijk voor je?

Ik weet dat mijn moment alleen met God, op eender welke plek kan zijn, maar de kerk geeft me troost en een tijdje in de stilte. Zo weet ik dat ik alleen praat met God. Net daarom vind ik het fijn dat ik alleen ben en dat er geen andere personen zijn. Het is mijn momentje met God.

Manuela, El Salvador, mère isolée

Apprendre tout au long de la vie

Comme le montrent certaines des citations ci-dessus, l'apprentissage peut être une source de structure et de sens. La plupart des résidents des structures d'accueil individuelles interviewés dans le cadre de cette étude ont déclaré qu'ils suivaient des cours de langue presque tous les jours. Beaucoup d'entre eux semblent très motivés pour maîtriser la langue le plus rapidement possible.

Hoeveel keer per week heb je les?

4 dagen. Ik neem een extra les, een extra les, het is 3 extra uren les, om meer te praten en te luisteren. Niet meer.

Esteban, Venezuela, isolé

And how often do you go to the school?

Until now I have been going only 3 days per week, but I have insisted also that I want to go to the school the whole week. In the rest, two more days as well. They are so near position? to search a place for the rest two days.

So is it for French classes then?

Yeah.

Mariam, Erythrée, mère isolée

Même les parents qui ont des enfants trouvent souvent un moyen de suivre eux-mêmes des cours de langue pendant que les enfants sont à l'école. La localisation de la structure d'accueil joue un rôle majeur à cet égard.

And when? When the children are at school?

No in the morning. We go to the school, put the children, cross the street, go to the les. Very easy. So our school and there school are just very close. So it is very convenient. It is just the problem of five days a week, but we got the certificate last week.

Hamid & Fatma, Palestine, famille

Pour Mariam, une mère isolée avec quatre enfants, c'est un peu plus difficile car elle doit faire 30 minutes de bus pour assister aux cours de langue.

Do you take language classes?

At this time I go only once in a week. This is not convenient with my children. But now I am registered to go to the school for more hours, for more days. Now I have registered to go to the school for the language class for more days, but so far I have been only going one day. And you know it is difficult with my children.

Is it in the morning or in the afternoon?

It is in the morning.

Where will be this class?

In Gent.

Mariam, Erythrée, mère isolée

Une grande partie des résidents interviewés ont indiqué qu'ils avaient un objectif clair en tête. Ils veulent apprendre la langue afin de pouvoir trouver un emploi par la suite.

Inderdaad, en de andere... Moeilijk. Wablie? (...) En dan verandering van plannen. Je moet studeren 2.4. En dan ook de cursus rijbewijs. Maar, we hebben ook de integratiecursus en die hebben we al in maart. In maart tot mei. Tot mei is de cursus en hij is verplicht. Ja, nu maart, begint hij al, en hij is dus verplicht, je mag niet afwezig zijn. En dan afmaken om werk te zoeken, een voltijdse job. En dan, vanaf dan ben je zo goed als vrij om werk te zoeken.

Alienda, El Salvador, famille

If I get collaboration from maybe any group, organization, or any individual, so as to advance my language skill, I would be very happy. Thus as a result of having this opportunity or possibility, I would be able to choose to participate or to engage in a good area where I can work and lead my life. If I have good language obviously I will be in a position to choose the best area where I can learn and get a job, or where I can work. Another thing: I want to be self-reliant, as to work and lead my own life and my families as well. I don't want to live on support. I may be forced to live on support, but my need is or my interest is to live with my sweat.

Johannes, Erythrée, isolé

My plan is to be able to speak the language, whatever it is, and then start to work as a carpenter. That is my dream. If I bring my wife, this will be better.

Ghesu, Erythrée, isolé

Dus je hebt gezegd dat je wil werken na de cursus. Heb je al werk gezocht?

Nog niet, omdat de assistente zei dat we eerst 1.2 moeten afmaken, nee... omdat dat verplicht is. Dus we proberen nu 1.2 af te maken en ineens in de namiddag. Ik zou graag de taal willen blijven studeren zelfs tijdens de namiddagen daarna.

Rafael, Venezuela, couple

What else do you do in your free time, other than going to Dutch classes and spending time with friends?

I go to 2 different places on Monday and Thursday for praattafel. I go there in order to improve my language skills. In this time I wish I would go to work in the afternoon. But there is no one to show me how to find a job, as a newcomer, it is difficult. On the other hand it is difficult to find work by myself considering my limited language skills. That is why I am going to class to learn Nederlands in the mornings, but it would be better to go to work in the afternoon.

Tigra, Erythrée, isolé

Un résident a déclaré qu'il est obligé de fréquenter des cours de néerlandais. S'il ne le fait pas, il devra payer une amende à l'assistante sociale.

And Dutch classes?

I went to a class there every Thursday, because it's obligatory. If I don't go, I would be fined 10 euros.

Ibrahim, Palestine, isolé

Certains résidents des ILA aimeraient suivre des cours de langue, mais ils n'ont pas encore pu le faire. Cela peut les conduire à un sentiment de manque de sens, car ils ne peuvent pas agir pour atteindre leurs objectifs. Gabriela, par exemple, avait déjà commencé les cours de français quand elle est arrivée dans l'ILA.

Is er iets wat je wilt, wat je wil doen of realiseren in de nabije toekomst? Het kan iets kleins zijn, maar een bepaald project...

Ik zou mezelf nuttig willen maken in het één of ander. Ik zou iets willen doen voor...

Wat je tot hiertoe al verteld hebt over je leven hier, is dat je eigenlijk heel nuttig bent in het gezinsleven. Dat je heel veel huishoudelijke taken op je neemt. Wil je bovenop die huishoudelijke taken iets anders doen?

Ja, studeren op dit moment om te...

Frans studeren?

Ja.

Gabriela, El Salvador, isolée avec famille

Pour Ibrahim non plus, il n'était pas possible de commencer les cours de langue à l'arrivée. Parce qu'il voulait de toute façon apprendre un peu le néerlandais, il a déjà un peu commencé avec une application sur son smartphone.

I don't know.... It's in Arabic (speelt app) It says the Arabic sentence and then the Dutch. Different categories, seasons, drinks. I learnt mostly how to get to know people, how to ask them where are they from. But then in the future I will find something. This is my main problem, the school. I have been telling them. This is a problem that we face, that we arrive here. I was telling them that I need a school and the moment that I got admitted to school, I was at the centre and they moved me. And since I was here it's been 5 months, they were promising me to have a school. They said recently September.

Ibrahim, Palestine, isolé

Pareil pour Emilia qui n'a pas encore pu commencer les cours de français et n'en connaît pas la raison. Elle aussi essaie d'apprendre un peu de français avec des applications sur son smartphone.

En doen jullie soms Franse les? Jij en je echtgenoot, doen jullie zulke dingen? Om Frans te studeren?

Ja, natuurlijk, ja. We hebben hier apps. We zijn er dagelijks mee bezig, we proberen, maar het is niet hetzelfde... Ik wil zeggen, je probeert, maar het is niet hetzelfde als lessen volgen. We doen wat we kunnen. Met Duolingo, met...

Heeft jullie sociaal assistent jullie al uitgelegd of jullie toegang hebben tot Franse lessen?

Ja, ze hebben het ons gezegd, maar we zijn nog niet begonnen.

En waarom niet?

Ik weet niet waarom? Ze zeggen steeds dat ze op een antwoord wachten.

Emilia, Venezuela, familie

En plus des cours de langue, de nombreux résidents des structures d'accueil individuelles souhaiteraient également suivre une formation afin de pouvoir exercer une profession.

Then just two last questions. The one is: what would you like to realize in the near future?

*If it would be possible, if I get my document *unclear* I would think to send my children to their respective schools while I go to a school where I can get training for good profession, which in turn can give me good benefit. I would take a training or opleiding.*

And do you already know what you would like to do?

Yeah in fact I cannot say fully something, but in any machine operator, in any machine as an operator. Once I master, I know, I believe a language is very important to achieve these things. If I also do this, then I want to take an opleiding of machine operators.

Aliat, Erythrée, famille

What dream do you have that you want to realize in the near future?

Once I feel confident on my language skill, I want to take an opleiding for cooking.

Have you been a chef before?

I like cooking. I had started to take training in Eritrea, but I stopped before I ended the course.

Feli, Erythrée, mère isolée

My plan for the future is first of all to reunite my family, soon after I get my paper. Then to take language class and profession training at the same time, so as to secure my life in the future. So as to secure my work life in the future, or so as to work professionally in the future, I have to take language class and job training by the same time, once he reunites his family.

Mergia, Erythrée, isolé

Iets anders waar ik in ieder geval heel serieus over aan het denken was, met dat ik in de tussentijd Nederlands aan het oefenen ben en zo, dus om een cursus loodgieterij te volgen. Ik hou van zulke... Wel, eerlijk gezegd doe ik een beetje elektriciteit, een beetje loodgieterij, een beetje metselwerk, een beetje van alles dus. Maar om hier werk te vinden moet je altijd een certificaat van iets hebben, dus ik was wel aan het denken om het te doen.

Tim, Venezuela, isolé

Esteban, du Venezuela, a déjà suivi plusieurs formations professionnelles et il remplit ses journées en étudiant.

Het ding is, bijvoorbeeld, ik heb altijd les. Ik weet het niet. De studies zijn ook van Fedasil? Of ik weet het niet. Omdat ik bijvoorbeeld een cursus elektriciteit heb gevolgd. Een cursus in vorkheftruck, hoogtewerk, platformwerk, je weet wel. Ik heb een andere cursus in veiligheid gevolgd. En er gebeurt altijd iets met me, ik bedoel, ik ga niet wandelen. Ik ben altijd aan het 'studeren'.

Esteban, Venezuela, isolé

Réconfort

Le contraire de la solitude, c'est le réconfort. C'est le sentiment d'être entouré de sa famille et de ses amis. Les réseaux sociaux des résidents ont été décrits précédemment. Les relations restent souvent assez superficielles et les résidents nouent peu d'amitiés. Les différents types de relations sont abordés ici de manière plus détaillée. Il y a une grande différence entre les résidents avec leur propre logement et ceux qui partagent un appartement ou une maison avec d'autres. Les problèmes typiques rencontrés dans les centres d'accueil collectifs, tels que la méfiance envers les autres résidents et les conflits, peuvent également se produire dans les logements partagés. Pour les résidents qui disposent de leur propre logement, la situation est, bien sûr, différente.

Relations avec les autres résidents

Plusieurs répondants qui partagent un logement ont indiqué qu'ils gardaient une certaine distance avec les autres résidents au niveau de leur vie quotidienne. Certains n'ont pas pu donner de raison claire pour l'expliquer.

Daarnet zei je dat je niet veel contact hebt met de andere bewoners. Weet je waarom? Want je leeft met hen samen. Waarom praat je niet vaak?

Ik weet het niet. Nu, met eentje wel, daar praat ik een beetje mee, maar heel af en toe. Maar met de rest nee... Nooit. Alleen 'goedemorgen'. Dat is het.

Sonja, Venezuela, isolée

I don't interact with the people here in the apartment, I don't talk to T. or with the other guy because I prefer my own solitude.

Ibrahim, Palestine, isolé

Pour d'autres, leurs préjugés à l'égard de certains groupes de population ou des comportements qui ne correspondent pas à leurs valeurs sont la raison pour laquelle ils préfèrent garder leurs distances avec les autres résidents.

And do you eat together with other people here in the house?

*I don't. You know what I mean, I can greet them, I can say very far, not tight, very far relation, but honestly I don't want close. I know their behaviors better, because we are neighbours of these Arabs, and I came by Libya. Libya is doing to me, to us something to have some bad feeling, or to hate them totally. They are not honest, they saying and then doing is different. They say you welcome and their hearts is not open. Something you will not expect to think *unclear*. And I have my food, my traditional food, and a lot of activities, they will do some dinner, some things to cook together, I don't care about this one. A lot of the activities here I reject.*

Johannes, Erythrée, isolé

How is your relationship with your house mates?

We don't have a close relationship, I can say we have a normal relationship. I want to keep a bit of distance in a way it does not affect our relationship negatively. Because these people are addicted to drugs, cigarettes and so on. This is against my character.

Petrus, Erythrée, isolé

Amitiés

Bien que le réseau social de certains résidents des structures d'accueil individuelles semble avoir diminué depuis leur transfert du centre d'accueil collectif, d'autres ont aussi des amis proches qui les soutiennent dans la vie quotidienne. Un facteur qui contribue à forger ces amitiés est une langue et/ou une culture commune.

Petrus, un homme isolé originaire d'Érythrée, et Mariam, une mère isolée érythréenne, vivent tous deux dans une petite ville où ils sont les seuls Érythréens. Ils ont d'abord séjourné dans le même centre d'accueil collectif. Petrus parle mieux l'anglais que Mariam et l'aide régulièrement à traduire. Par exemple, il est toujours là lorsque l'assistant social rend visite à Mariam et à ses enfants. Ils se rendent régulièrement visite et se considèrent comme de bons amis.

There's a few questions about your social network here. With who are you in contact on a regular basis and how close are you with them?

Usually I meet with Mariam. we have close contact with her. She also sometimes needs my support, because she has a language problem. I can speak better English, so in case she needs my help she calls me. With another one, there is one Eritrean whose name is Axu and he lived with us in the previous centre. We also have rare contact with him through Whatsapp. But apart from this I don't have much contact with many people and it is not my habit to do so. My habit is, as I have already told you, to stay apart and to read books, something like that.

Petrus, Erythrée, isolé

Could you adapt easily to this place in the beginning?

Ya, there is one Eritrean whose name is Petrus. He was here before me and he showed me every place, so it was not a problem for me at my first arrival.

Mariam, Erythrée, mère isolée

Manuela, originaire du Salvador, a une amie en Belgique qu'elle connaissait déjà dans son pays d'origine. Maintenant qu'elles vivent toutes les deux en Belgique, elles se téléphonent souvent. Elles échangent également des conseils pratiques, notamment sur les endroits où acheter certains produits.

In het begin van het gesprek heb je ons verteld over je vriendin van El Salvador. Wanneer je met haar belt, waarover praten jullie dan?

We praten, bijvoorbeeld, ze heeft twee kinderen, over haar kinderen. We praten over herinneringen van toen... Een voorbeeld 'weet je nog toen we daar gingen eten'. Dingen die goed zijn om te herinneren, we moeten elkaar zien. Dus we hebben afgesproken dat we elkaar moeten oppeppen, we zo moeten praten. Maar ja we praten ook over dagdagelijkse zaken. Bijvoorbeeld, gewone dingen, zoals ik haar zou vragen 'welk afwasmiddel koop je daar' of 'kunnen we kaas vinden'? Dat. 'Waar kan ik naartoe om bepaalde dingen te kopen?' En dan lacht ze met me, en zegt ze dingen, koop dat merk, koop dat. Het lijkt op... dat soort dingen.

Manuela, El Salvador, mère isolée

Hamid et Fatma, de Palestine, disent entretenir un vaste réseau social avec des personnes de différents pays. Ils échangent également beaucoup sur les endroits où acheter certains produits et estiment que ces contacts sociaux améliorent sensiblement leur qualité de vie en Belgique.

It is those relationships that made it possible for us to know about all these different activities and also stores. The social assistant would come here and would see all those ingredients and food we ordered, and she would think it is Colruyt, but no, there are many many places we rely on. Many different things, cheaper. Discounts and the ability to follow many different choices is partly because of our social network. We are having this network and we are discovering things, and sometimes we might feel that we are discovering things that even Belgians or people who have been living here for decades even don't know about. We don't only have Palestinian and Syrian friends, also Djibouti, Yemen, Somalia. These social relations make us of course less worried.[...] For me the social world would give me a lot of strength and also the patience to wait for the future.

Hamid & Fatma, Palestine, famille

Ils ont également des amis qui les soutiennent matériellement. Par exemple, Hamid a un bon ami qu'il a rencontré au Liban, à qui la famille peut emprunter une voiture.

I have a very close friend and I helped him before in Lebanon with his refugee status and he lives here, and when he knew about my medical situation and the fact that I fell four times and how my wife because of the delay, he proposed me to lend me his car because to take along the kids to school, actually it is literally three kilometres, it takes by car three minutes, but by bus it takes around thirty minutes because of the long route. So I use the car only within the boundary of the municipality because of the cost of the gas. [...]

You didn't buy the car? He lends the car to you? For free?

Yes, he lends the car and it is registered in his name. In the current situation, I cannot afford a car.

Hamid & Fatma, Palestine, famille

L'église peut aussi être un lieu où se forment des amitiés. Tim, du Venezuela, y a rencontré un couple avec lequel il est devenu ami. Ici aussi, la langue commune joue un rôle en tant que facteur de rattachement. Ses amis lui ont offert un vélo.

De eerste fietsen hebben we tweedehands gekocht, en de andere was een geschenk.

Een geschenk? Van wie?

Van een vriendin die we leren kennen hebben in de kerk. Ze is van Guatemala en spreekt dus Spaans. Haar man is van België en komt regelmatig mee.

Tim, Venezuela, isolé

Toutefois, en l'absence de langue commune, il devient beaucoup plus difficile d'établir de nouveaux contacts. Aliat dit qu'il aimerait devenir ami avec les autres parents qu'il rencontre, mais en raison du fossé linguistique, il n'est pas facile d'avoir des conversations approfondies.

Do you also sometimes interact with Belgians?

I have contact with some Belgians, especially when I go to the football field. I go to the field three times in a week to accompany my two children. And the parents of other players come in the same way to the field. We meet there and we try to exchange some words, but always the problem is language problem. When we start to go in deeply, then I will not be able to respond them well, then I retreat back. I tried to learn as much as I could to overcome this language problem, because our problem is always language problem. I speak enough English, not that much, and I want, me myself and my children to develop good language skills, maybe it is Nederlands or English. Because when you master to speak good language only you can have interaction with your community. Then every member of my family can have his own friend. So I believe language is very instrumental to have a friendship or contact with others.

Aliat, Erythrée, famille

Pour Mariam aussi, la langue est très importante pour sa vie sociale. À cause de la langue, elle dit n'avoir aucun contact avec les Belges. En outre, elle aimerait s'installer dans une ville où il y a plus d'Erythréens, car ce sont les seuls avec lesquels elle peut facilement communiquer.

When you're living here, do you sometimes have contact with Belgians as well?

Me, I don't have. And how can I communicate with Belgians? [...]

In future, would you like to stay here in the municipality or around Gent, or would you like to go somewhere else once your papers are fine?

If I get some cooperation from all the stakeholders, maybe from my assistant, I would like to be transferred to a place where more Eritreans live, because of language problem, I cannot live in an isolated place where Eritreans are not living. So if I live among Eritreans, it will be easier for me to see my people, to chat with Eritreans, and also to channel [?] my social problems.

Mariam, Erythrée, mère isolée

Un certain nombre de répondants ont déclaré qu'ils recevaient régulièrement des visites. Tigra, d'Érythrée, qui a son propre appartement, rencontre souvent ses deux amis érythréens.

Do you sometimes have guests over for dinner or something?

Yes, we do visit each other. We are 3 friends. Sometimes I go them in their house and sometimes they come here.

And do you then also eat together?

Ya, when they come here, we eat together. The same also when we go to their houses, we also eat in their houses.

Tigra, Erythrée, isolé

Il n'est cependant pas toujours facile pour les résidents des structures d'accueil individuelles de recevoir des visites à leur domicile.

Nou, eigenlijk. Iedereen hier, we zijn niet zoals we de meubels zo veel gebruiken. Maar, ik bedoel, ik weet het niet, ik ben hier nooit echt. Ik ben altijd in mijn kamer, ik ben altijd een beetje alleen. Ze zijn altijd een beetje uit elkaar. Als ik naar een vriendin toe ga, ga ik naar haar toe, niemand komt hier. Ik ben altijd degene die gaat.

Sonja, Venezuela, isolée

Vie de famille

L'étude menée dans les centres d'accueil collectifs a donné une image plutôt négative de l'influence du séjour dans le centre sur la vie familiale des résidents. Outre la méfiance et les conflits avec les autres résidents, le caractère spécifique du centre collectif a de nombreuses répercussions sur la dynamique familiale des résidents. Par exemple, il est souvent difficile pour les parents d'assumer leur rôle parental alors qu'ils ne déterminent pas eux-mêmes le programme quotidien, que le personnel a souvent le dernier mot et qu'ils ne peuvent pas fournir eux-mêmes des services de base à leurs enfants, comme leur faire à manger. Un autre point difficile est que, dans les centres collectifs, les familles doivent toujours partager une chambre, ce qui signifie que ni les parents ni les enfants n'ont d'intimité. En outre, il a été constaté que les enfants intègrent et apprennent souvent la langue à un rythme plus rapide. Par conséquent, les enfants en viennent à assumer certains rôles parentaux, ce que l'on appelle la parentification.

Dans les structures d'accueil individuelles, certains de ces problèmes sont évités car les familles avec enfants ont toujours leur propre appartement ou maison. Les parents reprennent ainsi le contrôle de leur vie quotidienne et peuvent décider eux-mêmes de l'éducation de leurs enfants. De plus, les chambres pour les parents et les enfants sont toujours séparées.

It's of course better than the center, and the living and the eating, you stay alone, you have your own place, you can raise your kids without any intervention and it's this feeling of stability.

Hamid & Fatma, Palestine, famille

Diego et Amanda expliquent que la vie de leur fils n'était pas facile dans le centre collectif. Ils ont donc été très soulagés de voir son bonheur quand la famille a obtenu sa propre maison où il avait sa propre chambre.

In de kamer had iedereen een bed om te slapen, maar het is toch altijd beter om een huis te hebben... Iedereen heeft zijn eigen kamer, zijn privacy en ook, vooral, voor de gezondheid.

Ook voor de mentale gezondheid van het kind. Net zoals we in het Klein Kasteeltje waren, in het centrum, toen zei het kind 'ik wil naar mijn huis gaan'. Dus het was een proces, dat was wat we zagen en we vroegen een sociale woning. En echt waar, toen we naar hier kwamen, voelde het kind zich thuis. We hebben een feestje gegeven. Hoe mooi is dit huis 'dat is mijn kamer', ... Het was als een andere soort vrolijkheid. En dat was wat ik bedoelde met de mentale gezondheid voor het kind.

Diego et Amanda, El Salvador, famille

La possibilité de cuisiner soi-même est vécue très positivement par tous les résidents interviewés. Les parents qui ont des enfants estiment que cela leur a redonné une certaine liberté et qu'ils peuvent à nouveau assumer la tâche importante de s'occuper de leurs enfants.

How were your impressions of this house in comparison with the centre in Sint-Niklaas?

I find this very nice, very nice, and very good.

What is better here than in Sint-Niklaas?

Here I have full freedom to prepare warm and cold food for my children. For instance in that centre, when my little daughter had asked me food in the midnight, it was not allowed at that time to go to that place. But here I have full freedom, I can prepare any food, I can give my children at any time. This is the reason why I say, this building is better than the previous centre.

Mariam, Erythrée, mère isolée

Les parents bénéficiant d'un accueil individuel ont cependant encore parfois le sentiment d'échouer et de ne pas pouvoir offrir à leurs enfants ce dont ils ont besoin. Mariam pense que la maison dans laquelle elle vit avec ses trois enfants est un peu trop petite. Surtout en hiver, les enfants n'ont pas assez d'espace pour jouer.

I have 3 bedrooms. One is for my daughter and the second one is for my two sons, and the third is for me.

So how do you feel about the size of the house?

Yeah, in summer there is no any problem because they go to the park and play there. But in winter they need to play or to stay here, as a result... and they don't have enough space for that purpose, like playing ground or something like that. Even the rooms themselves are small in size.

Mariam, Erythrée, mère isolée

Hamid et Fatma aimeraient faire plus d'activités avec leurs enfants, notamment des excursions dans d'autres endroits. Pour l'instant, ils sont toujours liés au bus, qu'ils peuvent prendre gratuitement. Ils utilisent rarement les tickets de cinéma que leur donne l'ILA parce qu'ils devraient quand même payer le transport.

I would really like to do trips and I hear sometimes about Bruges or some other place that is beautiful, we would ask the assistant, but they would not give the money for this. They have this system that they give us €12,5 to attend a movie or a show, but the problem with that is that we would have to pay even more for the transport, so we would not do that actually, and we would just do really close trips and tours around the place because we would like to take the kids out and show them the world but we do just what we can do with buses because apart from buses it is costly. And I would like to go to Ostend, but the same.

You say you get money to go to the cinema. You go to Kinepolis? It is not too far away right?

Sometimes we go, but barely. We have a lot of appointments. So we went to the cinema twice, but we would prefer not to go the cinema, we would prefer more to go to the public parcs because in those open spaces it is not enclosed in a very small space and kids would prefer that, would prefer to discover the nature and the outer world. I would also prefer to get on a train and to have this experience of having the food on the table and watching the world out of the window. And yes, because of that, we focus on such activities in public parcs and playgrounds where kids enjoy more.

Hamid et Fatma, Palestine, famille

Pour les parents isolés, c'est souvent un défi de s'occuper seul des enfants. De plus, ils ont souvent bien d'autres choses en tête. Maria essaie d'être forte pour ses trois enfants, tandis qu'elle-même lutte contre des problèmes de santé et s'inquiète de la longue durée de la procédure.

Then the last question is: what gives you strength in life?

My God, that is the point. I pray to my God to support me. For instance, I don't want to show up that I am having health problem, I feel weakness for my children, you know. I take care of my children as a mother and at the same time as a father. Having all these problems, but I do not manifest it in front of my children. But I ask at the same time my God to support me to fulfill all these responsibilities. So with the help of God to achieve health and to get strength, yeah.

Maria, Erythrée, mère isolée

Une autre dynamique familiale influencée par la vie dans l'accueil individuel est celle entre les partenaires. Parmi les répondants, il y a plusieurs couples où la femme reste principalement à la maison tandis que le mari participe aux activités et aux cours. Cela crée un déséquilibre dans l'intégration entre les deux partenaires.

Nee, in juni begin ik met integratie, en zij gaat niet kunnen want rond die tijd moet ze bevallen. En ik weet niet of 1.2, of ze dan zich verplaatsen per bus en zij moet in het huis blijven. Ik moet de lessen volgen. En dus ga ik weg en ik kan niet communiceren met haar, ik heb geen internet of telefoon.

Rafael, Venezuela, couple

And what does your wife do during the day?

She doesn't go to school. She stays at home with her youngest child, he's 9 months old.

Aliat, Erythrée, famille

Emilia, du Venezuela, dit que son mari sort plus souvent qu'elle parce qu'il parle mieux l'anglais et communique avec plus d'aisance.

Is er dan een verschil voor je echtgenoot of is een normale dag hetzelfde voor hem?

Hij gaat boodschappen doen of als we naar Brussel moeten, dan gaat hij naar de assistenten, het OCMW. Dus ja, hij komt meer buiten.

Waarom komt hij altijd buiten en jij niet?

Nee, ik ook. Soms gaan we samen, maar hij komt meer buiten. Hij communiceert makkelijker dan ik.

Dus je bedoelt omdat hij zich makkelijker in het Engels kan uitdrukken?

Ja. Hij heeft minder moeite dan ik om te communiceren.

Emilia, Venezuela, famille

Emilia trouve difficile d'être tout le temps à la maison. Elle a le sentiment que davantage d'activités sont organisées pour les hommes que pour les femmes. Elle a déjà demandé aux assistants sociaux s'il existait aussi des activités pour les femmes ou si elle pouvait faire du bénévolat, mais en vain.

Doen jullie iets van vrijwilligerswerk? Onbetaald?

Ik zou wel willen maar nee... Ik heb het gevraagd aan de assistenten. Ja, want Humberto heeft activiteiten zoals voetbal. Ze vragen hem één keer per week. Dan gaan ze voetballen en hij is mee geweest. Het was een toernooi of zo. Ze hebben meer activiteiten voor mannen. En ik heb gevraagd of er één of andere activiteit was dat ik kon doen, want opgesloten zitten is moeilijk. En ze hebben gezegd van niet. Dus heb ik gevraagd of er iets van vrijwilligerswerk was waaraan ik zou kunnen deelnemen. Maar blijkbaar niet...

Emilia, Venezuela, famille

Plusieurs répondants ont également déclaré que leurs enfants maîtrisent la langue bien mieux qu'eux. En raison de ces différences d'intégration, un phénomène de parentification peut se produire. C'est le cas d'Aliat, qui a demandé à ses enfants de prendre les rendez-vous médicaux à sa place.

Who would you turn to when you're feeling ill?

I will go to the hospital. The first thing I would do is to let me someone take to the hospital.

And would you ask the OCMW to make an appointment or would you go straight to the hospital?

I would ask my children.

Aliat, Erythrée, famille

Outre la relation conjugale et la relation entre les parents et leurs enfants, la vie dans les structures d'accueil individuelles peut également affecter les relations avec les autres membres de la famille. Dans l'ILA, Sabine, qui est venue en Belgique avec sa mère et son frère du Salvador, doit maintenant partager une chambre avec son frère. Selon elle, cela a toutefois eu un impact positif sur leur relation.

Je moet hier dus de kamer delen met je broer. Vind je dat oké?

Nou, uiteindelijk is er geen probleem, want het belangrijkste is dat we het hebben, een verblijfplaats. Dus ik denk dat het goed is om privacy te hebben, om een eigen kamer te hebben, mijn broer en ik, maar in de situatie waarin we zitten, denk ik dat we volwassen moeten zijn, en dankbaar zijn voor de mogelijkheid om een kamer voor ons beiden te hebben. Dus uiteindelijk is het zo goed geweest omdat ik wat meer met mijn broer deelde. Vroeger waren we nogal wat tijd uit elkaar. Zelfs vandaag, toen we opgesloten zaten in dezelfde kamer, deelden we nog wat meer.

Sabine, El Salvador, famille

Ibrahim vit dans un appartement partagé. Son frère et son fils vivent également en Belgique, mais il lui est difficile de maintenir ces liens familiaux. Ainsi, son frère et son neveu ne peuvent pas rester avec lui, et il ne peut pas non plus rester avec eux.

It is difficult to share because you are not free. For example I have my brother and his son and I would like to have them sleep over in my place but this is very difficult with this place is shared. [...] I go to visit my brother and his son but I cannot sleep over there because I am not entitled to, and he is far away in St. Niklaas so I go- [...] So I stay 2 or 3 hours and I come back. And that's it.

Ibrahim, Palestine, isolé

Il espère que cela changera bientôt et qu'ils pourront emménager ensemble dans une maison familiale.

I asked them to move my brother and son here and they told me that, after the 27th, because then my brother has an interview, and they promised that after this date they may consider moving my brother and his son but then they will move me into another location where there is a family system and if this happens, I will be much better I believe because I will have family with me.

Ibrahim, Palestine, isolé

Un grand nombre de résidents des structures d'accueil individuelles interviewés vivent loin de leur famille et de leurs proches. Cette séparation complique souvent les relations familiales. Il n'est pas toujours évident de maintenir un bon contact avec les membres de la famille dans le pays d'origine, comme le dit Mohammed :

My connection or my relationship with my family is very much influenced by the political situation over there. My family lives few minutes away from the frontier of the country and the political situation would influence a lot because at some points in time they would have shells or fire very close to them and this would make me stress all the time. And also the fact that they have actually no electricity all along the day and actually they would only have the electricity only for four hours each day and the timing would vary, so I would be alert the whole day for this window of time where or when I can call my family. And sometimes my wife for example would tell me that they would have the electricity that day at eight in the evening, so I would take half a pill from my medication to sleep only for a short time, so I wake up, I call them.

Mohammed, Palestine, isolé

Certains résidents ne disent pas tout à leurs proches au sujet de leur situation, afin de ne pas les inquiéter. Cependant, cela entraîne également un sentiment d'aliénation, car cela les oblige à supporter seul des circonstances difficiles.

Because, look, then the fear permeated every bit of my body and I was thinking that if I die here, who would ask for me and what would happen with me? No one would ask for me for days. Maybe I would stay in the fridge for days. And this made me think then of my mother and look, my relationship with my mother, because my father died in 2003 – then I was 8 or 9 years old – and this is why I'm telling you, my mother for me is just after Allah – this is an expression to express the significance in Arabic – so my mother is the most important person for me. And look, if I tell you what happens to me in my room upstairs, or if I tell my mother she would tell me 'come back instantly, come back right away', but I would keep and hide all of that from her, because I don't want her to be burdened by more than she's burdened with, because recently she has been diagnosed also by diabetes, and yes, that's what I think of sometimes.

Ibrahim, Palestine, isolé

Parfois, il y a aussi de la méfiance de la part des membres de la famille à l'étranger, car ils ne comprennent pas la situation en Belgique et la procédure d'asile. Ça a été douloureux pour Fitsum de se rendre compte que sa famille ne le croyait pas toujours.

How is your family life? How does living here influence your relationship with your family?

It is very difficult especially when I was in the collective centre. They could not trust me some times when I told them that my appointment was postponed. They feel some times that I am not seriously concerned about their situation. But it was not up to me, it was my procedure."

Fitsum, Erythrée, isolé

Petrus est reconnaissant à sa femme de le croire et de ne pas lui reprocher le fait que la procédure prend beaucoup de temps. En même temps, il a le sentiment d'échouer en tant que père pour ses enfants car il ne peut pas les aider dans sa situation actuelle.

How does your living here affect your relationship with your family?

It really has a grave influence in our life. For instance, I have been here for 3 years (2 years and 7 months) and I got a negative decision. Openly I have told this case to my wife. She is more worried than me. And as a father – I have also two children – as a father I was supposed to do something for my children, but time doesn't allow me, I can't do anything being in the current situation. My children ask my wife always regarding my whereabouts, my wife also has the same feeling that I have. But thanks God, my wife at the same time understands that the length of our separation and my current status is not my fault. I hope things will be changed in favour of me with help of God.

Petrus, Erythrée, isolé

Mergia décrit un même sentiment d'impuissance et d'échec dans son rôle de père.

What has changed in your relationship with your family since you moved to Belgium?

Sometimes using free access Wi-Fi, I call them and I know their whereabouts, how they are. My children miss me, normally as all children do for their parents. The same also, as a parent I miss my children too much. This is the one side of the separation. Secondly, at this moment, I cannot do anything for my children or for my family in general, and this makes me very upset, because I was supposed to do something to support them as a father, as a responsible parent of the family, I should have done something, but I cannot do. So other than that I don't feel comfort with this situation. This is my pain. I want to do something, but I am tied, I cannot do anything by this moment.

Mergia, Erythrée, isolé

Autonomie

Le bien-être des demandeurs de protection est plus qu'un simple sentiment. Il s'agit aussi de la façon dont ils fonctionnent dans la vie quotidienne. Plusieurs dimensions peuvent être distinguées dans ce cadre. L'autonomie en est une. Elle peut être définie comme la capacité de faire ses propres choix et de prendre soin de soi. En comparaison à la vie dans un centre collectif, les résidents des structures d'accueil individuelles disent qu'ils bénéficient généralement d'un plus grand niveau d'autonomie. Bien qu'en fin de compte, ils restent essentiellement dépendants de l'accueil qui leur est proposé, tant sur le plan financier que matériel, ils disposent d'une plus grande marge de manœuvre pour faire des choix sur la manière de mener leur vie quotidienne.

S'occuper de ses propres repas

S'occuper de ses repas quotidiens est l'exemple le plus concret du fait de se prendre en charge. Les résidents apprécient que, dans l'accueil individuel, ils peuvent décider eux-mêmes de leur alimentation. Cela leur permet, par exemple, de cuisiner selon leurs goûts et préférences. Mergia est heureux de pouvoir cuisiner pour lui-même ce à quoi il était habitué en Érythrée.

What do you like the most about the apartment that you are living in?

You have the possibility to feed yourself here. Here you can cook for yourself and different cultural food, they can cook themselves how they want to cook.

Mergia, Erythrée, isolé

Outre le type de nourriture, les résidents apprécient également la liberté de décider des horaires des repas. Dans les centres d'accueil collectifs, la majorité des résidents dépendent des heures d'ouverture du restaurant. Pour les parents en particulier, il est parfois difficile de répondre aux besoins de leurs enfants en temps voulu. Les rendez-vous ou les activités en dehors du centre ne permettent pas toujours d'être de retour à temps. Ces problèmes ne se posent pas dans l'accueil individuel.

Do you like staying here more than staying in the collective centre?

Definitely I prefer here. Because in the centre you cannot cook your own food and you cannot also get food at any time you want to.

Fitsum, Erythrée, isolé

How were your impressions of this house in comparison with the centre?

I find this very nice, very nice, and very good.

What is better here than in the centre?

Here I have full freedom to prepare warm and cold food for my children. For instance in that centre, when my little daughter had asked me food in the midnight, it was not allowed at that time to go to that place. But here I have full freedom, I can prepare any food, I can give my children at any time. This is the reason why I say, this building is better than the previous centre.

Mariam, Erythrée, mère isolée

Bien que les résidents valorisent la liberté de choisir, cela ne signifie pas que tout le monde est capable de s'occuper de soi, notamment pour la préparation des repas. Ibrahim, de Palestine, par exemple, ne sait pas cuisiner. Il a convenu avec les autres résidents qu'il faisait la vaisselle et qu'eux cuisinaient.

Alright. Back to the food. You said you eat together. Do you prepare the food together, or do you take away, or do you go to take something in some kind of restaurant, or do you prepare the food yourself?

No, we cook here.

You cook here, you cook together?

Yes. The guy will cook and another guy will make the salad, and for me, I wash the dishes, because I don't know how to cook.

Rabi, Palestine, isolé

Budget limité

Les revenus jouent un rôle important dans les choix effectués dans la vie quotidienne. Comme nous le verrons ci-dessous, les résidents dépendent presque entièrement des ressources qu'ils perçoivent du CPAS. Seule une très faible proportion d'entre eux travaillent et leur épargne personnelle est limitée. Il ressort clairement que les résidents sont très reconnaissants et satisfaits de l'argent qu'ils reçoivent. Néanmoins, ils déclarent unanimement que les ressources financières sont limitées et ne couvrent presque exclusivement que les coûts alimentaires quotidiens. Quelques-uns témoignent :

You get a certain allowance from the social assistant or from the LOI. Do you think it is enough for you?

They give me on weekly basis. For living it is enough for me, but I cannot do other things.

If it is not a too personal question, how do you spend your allowance?

I use it for buying food and sometimes for changing my old clothes.

Do you have to use personal savings or is it fine with the allowance only?

You know as a person I try to save some, but it is not enough for saving. If I save something in one week, I have to use it in the next. The allowance is enough only for basic necessities.

Tigra, Erythrée, isolé

Ik bedoel, dat. Het geld is voor voedsel. Maar ik bedoel, je hebt ook hygiënische dingen, persoonlijke dingen. Iets heel... Niet om me iets te kopen, maar gewoon voor mijn persoonlijke hygiëne dingen. Alleen al daarvoor is het ook geld.

Sonja, Venezuela, isolée

How do you feel about the weekly allowance you get here?

For our daily meal, this amount is enough, but we cannot arrange to do any other programmes with this amount of allowance."

Petrus, Erythrée, isolé

En particulier, l'achat de vêtements et les dépenses de loisirs ne sont pas toujours couverts par les moyens financiers accordés aux résidents. Par conséquent, ils doivent faire des choix sur ce qu'ils achètent et n'achètent pas.

En het geld is dat voldoende voor jullie, om al het noodzakelijke te kopen?

Het is genoeg om voeding te kopen, maar het gedeelte kleding, schoenen, dat is wat moeilijker. En ook, eens een keertje weggaan, ik weet niet, een restaurant of zo, de bioscoop. Dat is heel moeilijk. Het is heel duur. Soms vinden we het moeilijk om naar 'de frituur' te gaan. Eén blikje kost al 2 euro. Wij gaan naar de supermarkt, voor 50-57. Een liter voor ons 4 dus. Maar het gaat wel.

Alienda, El Salvador, famille

How do you feel about the amount of the weekly allowance that you are getting?

For our daily living it is sufficient. They give us 61 euro per week. For doing shoppings, for eating items or for basic living it is ok. But for clothings, whenever you want to buy clothes, you don't have enough money, they give us additional 15 euros per month only, and it is not enough. Plus whenever we have a plan to make a visit or to get out of the city, we don't have enough [money] for transportation. So that is the situation.

Mergia, Erythrée, isolé

Wanneer er gratis spullen zijn, dan helpt dat voor andere basisproducten en kan ik shampoo, zeep kopen. Al wat ik die week niet koop in de supermarkt, gebruik ik dan om tandpasta, zeep te kopen, de basisbenodigdheden. Zo ga ik deze week voeding kopen en met wat er overblijft geef ik dan aan producten voor eigen gebruik zoals tandpasta, shampoo, zulke zaken, wc-papier, wasmiddel. Je moet daarin een evenwicht behouden.

Manuela, El Salvador, mère isolée

Dans certaines ILA, une partie de l'allocation des résidents est retenue s'ils ne respectent pas certaines obligations. Cela peut concerner, par exemple, l'entretien de la maison ou le suivi d'une formation ou de cours de langue. Compte tenu des contraintes budgétaires, les résidents sont très négatifs quant aux sanctions financières.

Unfortunately, the quality of your life or your routine would be mostly determined by your income. The financial help that we get is 60€ a month, euh, a week. Ten euros would be deducted first for the household, cleaning and another ten euros would be deducted for the trash bags. Those are 40€. After that, maybe every month you will have a punishment or a reduction of 50€ for example. So finally, you would have finally maybe 150, 140€ to survive using them. And this is barely possible for me to survive. And for example, last Ramadan, it was the first day of Ramadan, we all, all the inhabitants of the building were deducted 300€ for a punishment, for something I did not commit. And I was really angry and talking to my assistant and telling her 'even the most racist, fascist people on the world would not do that to Muslims on the first day of Ramadan. I need to eat, I need to survive. And then she gave me a coupon of 40€ to buy from Colruyt or Lidl and she obliged me to sign on the document that I committed this sin or offence to get my coupon. And I had to do this or otherwise I would not get the 40€ that I need, so I had to sign an offence that I never committed. I'm trying to look for the document. Unfortunately. I had to sign because I had to live.

Mohammed, Palestine, isolé

Achats conscients

Compte tenu du budget limité dont disposent les résidents, ils font leurs courses de manière réfléchie. En raison de prix plus bas, les résidents font leurs courses sur les marchés, dans les supermarchés à prix réduits, choisissent des marques de distributeur ou achètent de gros paquets économiques. Comme nous l'avons mentionné précédemment, leur préoccupation pour les prix obligent parfois les résidents à effectuer de longs trajets.

Every Saturday we would go to a market over there. And after this market we would go to Clemanceau and there is a very big market there, we would buy all the vegetables for the whole week. Op Zondag. The prices are really cheap and you can find anything, from clothes to food, meat, vlees en vis. We have to do this to save up the money they give us so we go to these cheap markets. And apart from that we would go to Colruyt and Lidl and Albert Heyn.

It is close, Albert Heyn ?

Yes, it is one kilometre. It's the first in Brussels here. Very good, and sometimes they make offers, supers. There are always discounts on Monday because they get rid of all the commodities then, so we would do those offers on one day, and we would follow the discounts on facebook on all the different markets. One euro for one kilo, but you have to buy 10 kilo pack. So we would keep our eyes at the discounts, so there is a store in Mechelen and usually you would buy 1 kilo of Chicken for 2 Euro, but every two months they do this offer and you pay for 10 kilos around ten euros, so at the end one kilo would cost 1 euro. So we would do this, and we bought a small freezer. So we have friends there in Mechelen and they would buy for us this food and they would move it to Vilvoorde.

So you don't go to Vilvoorde yourself ?

(...) And yeah, going back to the market thing, we would go to Bockstael, they open only on Saturdays and there are a lot of Moroccan shops there, we go to the North station, there is a market there. And apart from that, we would buy things from Vilvoorde, from Mechelen and Brussels. (...) We have an obsession with discounts.

Fatma, Palestine, famille

Is het voldoende voor de basisbehoeften?

Ja, ... En ja, we beperken ons. Veel zaken kopen we niet, wel veel rijst, pasta, brood, kip, we kopen het goedkoopste om toe te komen met het geld. We kopen... het meest goedkope. Het merk Everyday, en de witte producten.

Carolle, Venezuela, familie

Certains résidents se tournent également vers des organisations caritatives ou des structures telles que les services d'aide et d'action sociale pour joindre les deux bouts, tant sur le plan de la nourriture que de l'habillement.

Ga je vaak naar die organisatie?

Alle twee weken.

Wat doet die organisatie specifiek?

Ze geven je eten zoals blikvoer, rijst, koffie, melk, basisproducten.

Moet je ze betalen?

Het is gratis.

Hoe was je daarvan op de hoogte?

Onze sociaal assistente, zij zei dat we daar naartoe konden gaan. En dus nodigde ze ons uit om daar naartoe te gaan en dat zijn we al een tijdje aan het doen. Heel recent.

Manuela, El Salvador, mère isolée

Ja. Ik heb de plaatsen gevonden waar het redelijk goedkoop is. Bijvoorbeeld, voor kledij ga ik naar de winkel CAW, ik heb er kleren gevonden die in goede staat zijn en redelijk goedkoop. Ik probeer ook om de goedkoopste supermarkten te zoeken. Dus ik probeer wel zo veel mogelijk te besparen.

Tim, Venezuela, isolé

We gaan naar een plek voor kleding via het OCMW. We kunnen twee keer per maand gaan, maar het is moeilijk om kleding te vinden, vooral voor de kinderen. Voor mijn oudste zoon heb ik nog nooit iets gevonden. En dus moeten we voor hem nieuwe kleding kopen, wij hebben meestal kleding die we daar hebben gevonden, maar voor de kinderen is het moeilijk om kleding en schoenen te vinden in goede staat, want kinderen dragen ze niet goed.

Alienda, El Salvador, famille

Gebruik je spaargeld om iets extra's te kopen?

Van wat we kunnen sparen. En zo dingen kopen voor kinderen, ze groeien zo snel. Je moet hen steeds kleren kopen... We hebben San Vicencio, dat is een winkel met tweedehands kleding, maar normaal gezien vinden we niets voor hen of voor ons.

Carolle, Venezuela, famille

La gestion de leur propre budget peut constituer un défi majeur pour les résidents. S'ils font déposer leur argent sur une carte bancaire, ils doivent plus particulièrement faire attention à leur budget total afin de tenir tout le mois.

Désir d'indépendance financière

La gratitude des résidents pour l'aide financière qu'ils reçoivent va de pair avec le désir de devenir rapidement indépendant financièrement.

Another thing: I want to be self-reliant, as to work and lead my own life and my family as well. I don't want to live on support. I may be forced to live on support, but my need is or my interest is to live with my sweat.

Johannes, Erythrée, isolé

Are you also thinking of maybe getting a job in the future?

Of course, it is a fundamental thing in our living. I want to work, I don't want to be independent economically in the future.

Mergia, Erythrée, isolé

Ik zag daarnet iemand binnenkomen met een fiets. Heb jij ook een fiets hier in het LOI?

Nee, nee. Omdat ik daar altijd naar uitkijk, weet je? Om te willen... om een betere... Ik bedoel, ik wil werken en dat alles hebben, de fiets... Stabiliteit, ik weet niet hoe ik het moet zeggen. Maar daarom heb ik geen fiets.

Esteban, Venezuela, isolé

Les résidents préfèrent gagner leur propre argent et se sentent mal à l'aise avec la situation de dépendance. Ils veulent non seulement recevoir, mais aussi se réaliser et avancer dans la vie.

De waarheid is dat wat ze ons geven genoeg is. Dan mis ik het geld niet. Wat het werk betreft, omdat ik het druk heb met school, maak ik me op dit moment niet veel zorgen over het werk. Maar als ik beter Nederlands heb, zou ik misschien willen werken om te gaan sparen en niet zo afhankelijk te zijn van het geld dat ze ons geven. (...) Omdat het probleem is dat we dankbaar zijn om te worden gegeven, maar we zouden ook graag willen produceren, omdat ik het gevoel heb dat we anders zouden wennen aan alleen maar ontvangen en niet werken. Voorlopig denk ik dus dat het mijn taak is om te studeren en het goed te doen met mijn punten, en meer Nederlands te leren, maar dan al werkend, want het is waar dat we op de een of andere manier de afhankelijkheid van de overheid verminderen, zodat ze anderen en ons in de toekomst kunnen helpen om onafhankelijk te worden.

Sabine, El Salvador, famille

Omdat ik altijd denk dat ik niet meer geld wil vragen. Integendeel. Ik ben gek om te werken, om te stoppen met het ontvangen van geld van de staat.

Esteban, Venezuela, isolé

Les résidents savent bien que ceux qui travaillent doivent rétrocéder une partie de leurs revenus à Fedasil. Le fait qu'une contribution soit attendue ne gêne pas les résidents. Alienda trouve que c'est normal :

En je werkt twee dagen per week. Dus je verdient veel geld en moet je dat melden aan het OCMW?

Ja natuurlijk, zodra het contract getekend was, wist het OCMW dat. Wij staan op gelijke voet met onze contacten. We praten veel, er is veel communicatie tussen ons en we doen niets zonder het te vragen.

En mag je het al het geld houden? Of moet je een beetje aan Fedasil betalen?

Ja, we moeten een beetje aan Fedasil betalen. Ik vind het toch een beetje verwarrend. Ja, want er werd ons gezegd dat we moesten... want je moest een percentage betalen, een percentage en we waren akkoord. Geen enkel probleem, maar daarna was er een kleine verwarring, omdat blijkbaar de ene familie betaalt en de andere familie niet. Anderen willen niet betalen, maar... We voelen dat het voor ons een optie was.. betalen we of niet... (...) Wij hebben besloten om wel te betalen. Dat wij geen bezwaar hebben in die zin dat wij de dingen willen doen zoals de wet het voorschrijft, en ja de wet zegt: als je werkt dan moet je een bepaald percentage betalen. Je moet betalen. Ik, als ik werk, dan zal ik het doen. Ik ga fulltime werken. Hetzelfde verdienen, ja ze verdienen 400 euro per maand of anders 150 per maand. Maar ik werk fulltime en ze betalen me 1000 euro. Ik betaal het, geen enkel probleem.

Alienda, El Salvador, familie

Parallèlement, les résidents s'interrogent toutefois sur le pourcentage à rembourser. Dans le cas de Tim, Fedasil retiendrait 75 % de ses revenus, ce qu'il estime injuste. Johannes ne comprend pas non plus pourquoi le taux de la contribution augmente à mesure de la rémunération. Selon lui, le pourcentage devrait être standardisé :

Ze vroegen 75 procent van het loon dat ik verdiend had. Meer dan de helft. Het is vreemd. Het zou mensen motiveren om gewoon niets te doen, gewoon geld ontvangen van Fedasil, in plaats van motiveren om te werken. Ik weet het niet. Ik zei tegen Rani, 'zeg hen, ze gaan je zes maanden geen levensonderhoud geven. Je moet werken'. Dat is wat een persoon motiveert om voor het land te produceren, en niet alleen afhankelijk zijn van de overheid. Als ik Fedasil was, zou ik ook iets vragen, zou ik 25-30 procent vragen, want ze geven me verblijf, eten, alles. Ik denk dat dat eerlijk is.

Tim, Venezuela, isolé

The question is still the same, when this person is at claiming asylum stage, why is the tax not fixed? If we are entitled to work, as to the legal information we got, why is the tax is not fixed? Why it is fluctuating like as if it is done for regular person after getting status or for the citizens, or something like that.

Johannes, Erythrée, isolé

Ja, het probleem is dat als we ineens nu werken, we een job doen waar we niet voor gestudeerd hebben. En het verdiende geld moeten we bijna allemaal afgeven. (...) Dus het is eigenlijk een job doen die je niet leuk vindt en bovendien het geld ook nog afgeven. Er is geen verdienste, geen voldoening."

Carolle, Venezuela, famille

En raison du système de contribution, certains résidents reportent leur entrée sur le marché du travail et donnent la priorité à d'autres activités, comme les cours de langue.

Quelques résidents disposent d'économies qui leur confèrent une certaine indépendance par rapport à leur structure d'accueil. Fatma et son mari Hamid sont issus de la classe moyenne palestinienne et ont apporté quelques économies avec lesquelles ils peuvent se permettre un extra de temps en temps.

And for you Fatma, do you have any hobbies ?

I have a bachelor's from Syria in fine Arts and I was the first of the class for three years and I really liked much of the activities like sewing and those, but now, because of my neck, I can hardly do this, and my main hobby now is cooking and I love really much to do dessert, to make desert. But sometimes I cannot do all the things I want because it is costly and some ingredients I would not be able to buy. So we bought an oven because she likes cooking.

With your own money ?

Own money

Fatma & Hamid, Palestine, famille

À plus long terme, l'épargne est souvent insuffisante. Sonja a pris ses économies du Venezuela, mais au bout de trois mois, elles étaient déjà épuisées.

Moet je soms gebruikmaken van spaargeld dat je uit Venezuela meegenomen hebt of dat je nog kan aanspreken om dingen te kopen?

Toen ik aankwam, ja. Ja, ik kwam aan met geld. Om hier drie maanden te wonen. En dat geld... toen ik asiel aanvraag, had ik dat geld niet meer.

Sonja, Venezuela, isolée

Chercher du travail

Comme dans les centres d'accueil collectifs, il n'est pas facile pour les résidents de chercher du travail. Ils se heurtent à de nombreux obstacles, notamment le manque de contacts, le peu d'emplois à proximité de la structure d'accueil ou l'absence de permis de travail pendant la procédure de recours. Aux yeux des résidents, cependant, leur manque de connaissances linguistiques constitue la principale difficulté.

Unfortunately, I'm staying at home. I did not manage to find a job because it needs communication.

Mohammed, Palestine, isolé

Yeah it is true, and also it's good to get work, but you have to be able to speak Nederlands, so I think at this stage it is a bit early to think about searching for work.

Feli, Erythrée, mère isolée

Zoals ze ons zeggen, we moeten wachten op de vergunning, die van identificatie. En dat hebben we niet gedaan... We willen, we willen, want we hebben heel ons leven al gewerkt, maar we zijn nog altijd aan het wachten. En ook met de moeilijkheid van de taal, hoe kunnen we een job zoeken. Het is moeilijk.

Emilia, Venezuela, famille

Les résidents ont le sentiment de devoir choisir entre prendre des cours de langue et travailler.

For now we don't have jobs, but we do the Dutch; The main reason that we are doing the Dutch is that we have access to the society, so we can then find a job or understand about the access.

Fatma, Palestine, famille

On leur conseille aussi souvent de suivre d'abord des cours de langue plutôt que de chercher du travail. Dans certains cas, la structure d'accueil les oblige même à suivre des cours de langue tant qu'ils n'ont pas d'emploi.

Ik werkte in een voedselabriek tijdens de vakantie, maar ze hebben me aangeraden om in plaats van te blijven werken, verder te gaan met de Nederlandse lessen en dan terugkeren naar... Maar ik ging terug in december, omdat ik bijna klaar was met niveau 5, maar men belde me niet. Dus ik bleef hier.

Tim, Venezuela, isolé

Did someone tell you about VDAB? Does your social assistant help you to look for work?

Ya, I have general knowledge from different persons (even from my friends) about whom to contact when I want to have job training, what is VDAB etc. But my social assistant still advises me to go to language classes first before I look for work.

Tigra, Erythrée, isolé

And Dutch classes?

I went to a class there every Thursday, because it's obligatory. If I don't go, I would be fined 10 euros.

Rabi, Palestine, isolé

En raison de la difficulté à trouver du travail, les résidents des centres d'accueil collectifs se tournent vers les services communautaires. Cela leur permet de gagner un peu d'argent. Toutefois, cette possibilité n'existe pas dans le cadre de l'accueil individuel.

Communiquer

La plupart des résidents rencontrent des problèmes de communication dans leur vie quotidienne parce qu'ils ne parlent pas la langue des autres résidents, de leur travailleur social ou des autres Belges. Dans certains cas, ils trouvent quelqu'un qui parle leur langue maternelle. Avec une langue européenne, par exemple l'espagnol, c'est bien sûr plus facile qu'avec le tigrinya. Comme indiqué plus haut, de nombreux résidents prennent des cours de langue pour combler le fossé linguistique. Tim explique qu'il ne veut pas que les autres parlent à sa place et qu'il s'efforce donc d'apprendre le néerlandais :

Nee. Ik probeer gewoon te focussen dat... Dat personen ten minste niet voor mij moeten praten, maar wel mijn Nederlands oefenen en ten minste spreken met de familie. Ik zie ze vaak. Ik praat vaak met de meneer, die hier geboren is, die Nederlands spreekt. Hij wil Spaans leren, maar ik zei 'eerst ik, eerst mijn Nederlands, en daarna zijn Spaans'. Dus met hem oefen ik veel.

Tim, Venezuela, isolé

Il faut généralement beaucoup de temps aux résidents pour maîtriser suffisamment une langue nationale belge pour s'en sortir. Parfois, une troisième langue peut être utilisée comme « langue de communication ». L'anglais offre souvent une solution, bien que la qualité de la communication puisse en pâtir, les résidents ne maîtrisant souvent pas suffisamment la langue. Il existe un risque particulier que la communication devienne à sens unique parce que le résident comprend suffisamment l'anglais mais n'est pas capable de s'exprimer dans cette langue.

Hebben jullie een taal die jullie delen, die jullie kunnen spreken die jullie allemaal verstaan?

Engels

En hoe is jouw Engels? Spreek je goed Engels?

Niet goed.

Als je met de sociaal assistenten spreekt, in welke taal spreek je dan?

Engels.

Heb je het gevoel dat je je overal met Engels kan uitdrukken?

Niet alles, alles. Ik kan het kort houden, zodat ze me toch kan verstaan. Zelfs als ik iets te zeggen heb, zelfs als ik het zeg. Ik bedoel, ik heb geen probleem. Wat ik ook kan, wat ik ook wil zeggen. Maar als ik het moet vertellen, kan ik zoiets niet lang vertellen, omdat ik niet... Het is moeilijk voor mij. (...) Nee. Tot nu toe... Ik bedoel, ik probeer... Ik bedoel, ik begrijp meer dan ik kan zeggen. Als ik iets niet zie wat je niet goed zegt of als je denkt dat wat ik gezegd heb niet is wat ik eigenlijk gezegd heb. Dan, uh... Ik kan een beetje meer begrijpen dan dat ik echt kan praten.

Sonja, Venezuela, isolée

Hoe is je Engels? Begrijp je het enkel of spreek je het ook?

Ja, ik versta het, maar het kost me wat moeite om het te spreken, maar ik versta wel meer. En zo is het nu... omdat onze assistent Nederlands en Engels praat. En dat vroeg ook veel van mij, zinnen maken, dus ik studeerde, maar het Engels, ging maar voor de helft. Maar, weet je, als je in een ander land bent en je komt niet buiten, dan spreek je Spaans en je oefent de taal niet. En dus dat vergeet je niet.

Rafael, Venezuela, couple

Si aucune langue de communication n'est possible, des personnes relais sont utilisées. Dans le cadre d'un centre collectif, il est d'usage de demander aux autres résidents multilingues de faire office d'interprètes. Dans l'accueil individuel, c'est moins évident car les bonnes combinaisons linguistiques ne sont souvent pas disponibles ou car les résidents ne vivent pas ensemble. Au cours des entretiens, il a été noté que les travailleurs sociaux utilisent souvent des enfants comme interprètes. Cette pratique n'est en principe pas autorisée, mais elle s'avère souvent plus facile que d'autres solutions.

So whenever my children are here, she comes here because they can communicate with her. But whenever she knows my children are not available at home and she wants to meet me, she has to come with Misgna, the other Eritrean, because he can help as an interpreter. She is also his social assistant.

Do you feel if you can say everything when Misgna is also there?

Yeah, I really have good relationship with Misgna. I see him as my brother because I have adapted him. Sometimes I ask him to say something to my social assistant on behalf of me and he brings me back response as well. So I can say anything I feel through Mr Misgna.

Do your children already speak Dutch well then?

Yeah, they have already started. At least they can understand each other."

Mariam, Erythrée, mère isolée

Was it easy for your daughters to adapt to the school, considering the language etc?

It is a bit better or easier for my elder daughter. Sometimes she interprets for us. But it is a bit more difficult for my younger daughter.

Feli, Erythrée, mère isolée

Welke taal spreken jullie?

Als we hier buiten komen? Normaal gezien Engels. Ik spreek geen Engels, maar ik probeer me verstaanbaar te maken, de kinderen spreken wel Engels. Voor hen is het normaal, ze spreken het allemaal. Omdat de mensen hier in België, heb ik ervaren, bijna allemaal Engels spreken. En dus, doen mijn kinderen dat ook, en de communicatie is gemakkelijk door het Engels. Ze hebben geen problemen om iets te vragen, ze weten het door het Engels. Ze doen het want ze spreken allemaal Engels. (...) Mijn kinderen doen zoals jullie: als ik de andere persoon niet versta, dan zeggen mijn kinderen 'laat me even', en ze leggen het me uit... zo heb ik een persoonlijke vertaler, maar ze praten nooit met mij, ze praten enkel Spaans en ze spreken het allemaal... Ik geef tenminste duidelijk mijn mening. Of anders gezegd hier in huis zijn we transparant. Tussen mijn kinderen en mij wordt er niets verzwegen, we bespreken het. Dat is goed voor de communicatie.

Manuela, El Salvador, mère isolée

Deux ILA font appel à des « facilitateurs » par le biais de l'organisation PINvzw. Ce sont souvent des experts du vécu sans formation spécifique d'interprète. Les résidents manquent donc souvent de confiance dans leurs traductions. Mohammed est même allé jusqu'à enregistrer les entretiens avec les facilitateurs afin de vérifier si le contenu était correct.

So, there is another thing that I want to add, even the interpreters that come to translate for us, I would feel that those interpreters are against me and they are in one group with the assistant they came with. So they would not translate honestly what I'm saying and they would translate what I'm saying against me. And I would feel I was rules against and this is why after, I started to record. I recorded the translation and what was the assistant saying and I found out later that it was not translated honestly. Both of them are working against me.

Mohammed, Palestine, isolé

Was there a translator there who explained the rules to you before you signed it?

That's right, but he didn't make me understand sufficiently the content.

So you didn't really understand the rules you were signing?

With most of the translators in the OCMW, they don't know the language really well.

Rabi, Palestine, isolé

Dans certaines situations plutôt exceptionnelles, il est parfois fait appel à un interprète social. Les résidents en sont satisfaits.

And in which language do you talk to her?

When she thinks the information is very important, she makes one interpreter by telephone, and when it is normal she tries to tell me or to make me understand using different techniques.

Does it work well with the telephone interpretation?

Ya, it works well.

Feli, Erythrée, mère isolée

Choix du lieu d'habitation

Lors du transfert d'un centre d'accueil collectif vers une ILA, il est demandé aux résidents leur préférence concernant sa localisation. La possibilité d'en tenir compte dépend principalement des places disponibles à ce moment-là. Dans les faits, la liberté de choix par rapport au lieu de résidence est donc plutôt limitée. Les ILA étant réparties sur tout le territoire, les résidents sont parfois hébergés à une distance considérable de leur ancienne structure d'accueil.

Comme mentionné précédemment, le modèle d'accueil a pour objectif d'encourager les résidents à s'installer dans la commune de la structure d'accueil individuelle. C'est pourquoi, dans les entretiens, les demandeurs de protection ont été questionnés sur le lieu où ils aimeraient vivre à l'avenir. Il ne leur est pas toujours facile de se faire une idée de l'endroit où ils aimeraient vivre parce qu'ils ne connaissent pas assez bien la Belgique. Les réponses montrent toutefois qu'il y a des différences systématiques en fonction du type de commune dans lequel les répondants sont actuellement hébergés. Ceux qui séjournent dans un environnement urbain, comme Bruges, Courtrai ou Mons, en sont généralement très satisfaits.

Dat ik hier in het centrum van de stad ben. Ik was al een beetje teruggetrokken. Ik ben eerlijk gezegd meer verliefd geworden op deze stad, weet je. Maar ik denk dat dat komt omdat ik hier woon, toch? Maar ik werd meer verliefd op deze stad. Natuurlijk is alles wat ik kan zeggen 100 procent positief, wat ik hier zeg met betrekking tot daar. Ik vind het geweldig. Hier waar ik ben, hou ik van de stad en alles. Ik weet niet hoe het is...

Esteban, Venezuela, isolé

Do you like living in this city?

Ya, I like living in this city. If it is possible to get a house here, I will choose to stay here."

Manuela, El Salvador, mère isolée

En revanche, les communes plus reculées obtiennent de moins bons résultats à ce niveau.

Would you like to stay in this city when time to leave the LOI comes?

No, I want to move to other city where there is no shortage of facilities.

Tigra, Erythrée, isolé

La principale raison pour laquelle les résidents aimeraient s'installer dans un environnement plus urbain est liée à la perception que ce type d'environnement offre plus d'opportunités d'emploi.

En Antwerpen, een heleboel jobaanbiedingen voor die kant, dus ik wil daar graag gaan wonen.

Esteban, Venezuela, isolé

And if you would get your recognition now, would you want to stay in this area or would you rather move somewhere else?

If I get my document, I have the plan to move to Liège because it is a big city. Parallel to this it has job opportunities, here it is a small town and there is no job opportunity.

Ghesu, Erythrée, isolé

Do you feel welcome here?

Ya, it welcomes me. But I don't also think too much about such things, because I have experienced a lot of things in my life and I can adapt to anywhere. My question is, can I start to lead my life in this city. And this really depends on the possibility of getting work.

Petrus, Erythrée, isolé

And do you prefer to live in the city or in the countryside?

For me it is not a matter of choice. What is important for me is it safe for my children and does it have job opportunity for me? These are the criteria which I consider to choose a place where I have to live. So I don't say it is a town, a village, a city. These two things are the two big factors which force me or oblige me to choose a place where to live.

Maria, Erythrée, mère isolée

La deuxième raison importante pour déménager est liée à leur envie de se rapprocher de leur famille et de leurs amis. Dans les ILA plus reculées, les résidents se sentent isolés socialement.

Dus wat denk je daarvan? Omdat jij en je familie in België zijn, maar jullie kunnen elkaar niet regelmatig zien. Dus wat denk je daarvan?

Het is moeilijk maar we hebben gedacht dat wanneer de procedure afgelopen is, en de zaken goed gaan, als we eerst een positief advies hebben, een stad of een plek zoeken waar we dichterbij kunnen wonen. Voor het ogenblik is het wachten. Als het mogelijk is in hetzelfde dorp of Bocholt of Kaulille, en dichterbij zijn, dichterbij, maar op dit moment is het niet mogelijk. De zuster van Roberto heeft een tijdje in Caritas gewoond. Ze waren samen met mijn mama, maar aan hen hebben ze een sociale woning gegeven. Mijn mama had dat geluk niet, daarom zijn ze een beetje dichter, dichter bij ons.

Alienda, El Salvador, familie

Zou je graag op termijn hier blijven wonen? Stel dat je je verblijfspapieren krijgt, dat je erkend wordt, zou je graag hier blijven wonen?

Nee. Eigenlijk, toen ik vroeg om het sociale huis, toen ik met mijn assistent sprak, zei ik 'Nee, ik wil een... Ik wil graag een huis in de buurt van Bornem, Antwerpen. Ik bedoel, dicht. Maar hij raakte me zo ver weg, hij raakte me hier aan. Dus ik moet... Het is te ver voor mij om naar het huis van mijn vriend te gaan, dus ik moet dicht bij hen zijn. Ik bedoel, omdat ik hier alleen ben. En dus is het een beetje moeilijk. Maar ik wilde wel... (...) Ik sprak met haar toen ik haar naar het huis vroeg. Ik zei: 'Ik wil een huis in de buurt van Antwerpen en Bornem'. En nee. Ze zei nee. Je hebt er eentje in Retie. Dus, in de buurt van Turnhout. Ik kan niets anders doen. Ik kon niets doen.

Sonja, Venezuela, isolée

Comme mentionné précédemment, les demandeurs de protection qui résident dans de petites communes isolées ont parfois le sentiment d'y être les seuls étrangers. Ils préféreraient donc s'installer dans une commune où vivent davantage de personnes de leur nationalité.

In future, would you like to stay here, or would you like to go somewhere else once your papers are fine?

If I get some cooperation from all the stakeholders, maybe from my assistant, I would like to be transferred to a place where more Eritreans live, because of language problem, I cannot live in an isolated place where Eritreans are not living. So if I live among Eritreans, it will be easier for me to see my people, to chat with Eritreans, and also to channel my social problems.

Mariam, Erythrée, mère isolée

Pour finir, il est souvent plus facile pour les parents qui ont des enfants de vivre dans un environnement urbain, où ils sont proches des commodités telles que les écoles et les magasins. C'est particulièrement le cas des parents isolés. Mariam le résume comme suit :

So then if you would get a positive decision, would you want to stay in this area or in the city, or would you want to move somewhere else?

We have already started to adapt this region or this place, because we are studying French. For instance, my children speak better than me. So we need to live in this French speaking area, first of all. Then specifically in a place where there is silence and all facilities, for me because I am a single mum, all the burden are on my shoulders, so I have to do everything by my own. I need to live in a place where there are a lot of facilities.

Mariam, Erythrée, mère isolée

Appartenance

L'identité sociale d'une personne découle largement de certains groupes ou communautés auxquels elle appartient. Ce sont par exemple les groupes nationaux, ethniques ou religieux. Le quartier de résidence peut aussi constituer une source importante d'appartenance. Dans le présent rapport, le terme appartenance fait référence aux activités que les résidents entreprennent pour donner forme à leur adhésion, qu'elles soient formelles ou informelles. Il peut s'agir de célébrer ensemble, d'organiser des réunions ou de pratiquer sa foi. Dans le contexte de l'accueil individuel, il a été constaté que les résidents sont notablement peu impliqués dans de telles activités collectives. Souvent, ils ne trouvent pas, dans leur environnement immédiat, des personnes partageant les mêmes idées et avec lesquelles former un groupe. Dans les centres collectifs, il est plus naturel de se retrouver avec des proches que dans les structures d'accueil individuelles. Nous analyserons ci-dessous, d'une part, s'il y a beaucoup d'interactions entre les résidents et leur environnement immédiat, en mettant l'accent plus spécifiquement sur la langue. D'autre part, nous examinerons une activité sociale que beaucoup de demandeurs de protection s'efforcent de maintenir, à savoir la pratique d'une religion.

Étranger dans son environnement

La localisation d'une place d'accueil ne se limite pas à la distance à parcourir pour atteindre les principales commodités. L'environnement et le fait de se sentir chez soi dans la commune de résidence importent également. En raison de leur architecture, la plupart des (grandes) structures d'accueil collectives sont situées en périphérie des zones résidentielles. En comparaison, les places d'accueil individuelles sont généralement des maisons ou des appartements situés dans les zones résidentielles. De nombreux résidents ont souligné la nature paisible de leur environnement de vie. Par rapport à l'agitation d'un centre collectif, la tranquillité est très appréciée. Les résidents disent qu'ils ont le sentiment que personne ne les dérangera :

What do you like most about the apartment?

It's a very calm place, there is no one to disturb you, so I like it for this reason, it's security.

Feli, Erythrée, mère isolée

How do you like the surroundings of the apartment here?

Yeah, in general this city is calm and peaceful. At the same time it is clean. There is not any disturbing or annoying sound coming out of the surrounding area or from the city, so this is the beauty of the city.

Mergia, Erythrée, isolé

Les résidents ont aussi été interrogés sur leurs contacts avec les voisins. Les personnes isolées ont principalement déclaré avoir peu de relations locales et que l'environnement tranquille leur semblait en fait parfois abandonné. Johannes précise qu'il ne sort que lorsque c'est nécessaire car il éprouve beaucoup de mal à franchir le pas vers ses voisins et la communauté locale :

How often do you go outside of this place?

I don't know. I can live even one year here without out, if there is a full toilet, I don't know. Cause when out, still there is a problem to adapt, to integrate with this Belgian society. Especially from here to, it's different. As it has more different kinds of people, you know. At the beginning I feel like too much stress, I cannot resist. And then peoples they don't welcome you, even though they don't know you, they see you as something others. Bad feeling, negative feeling. And then, how I can live, you start worried. Except who's different peoples, very few people they can greet you. And then from here there is a difference. So I don't go out here, except I have a job, school, shopping, sometimes I will see some places.

Johannes, Erythrée, isolé

Il a également été évoqué précédemment que les résidents trouvent les Belges réservés et qu'il est difficile d'entrer en contact avec eux. Le fait que les places d'accueil individuelles soient réparties dans de nombreuses communes de Belgique, qui n'ont pas connu d'afflux migratoire important jusqu'à présent, y contribue. Par conséquent, les résidents se sentent comme des étrangers dans leur environnement. Dans la commune de son lieu d'accueil, Mohammed a l'impression d'être surveillé et il recherche parfois l'anonymat de la grande ville afin de pouvoir se promener librement.

So I can say unfortunately that there is no life here because I'm perceived here as an alien. In other regions in Belgium, at least I feel like a human being and people would smile and would be welcoming. But here, whenever I move around here, I feel that like I'm looked at as an alien. So the decision after that, I do nothing here except heading to the pharmacy and the doctor and apart from that I would go to other regions in Brussels like Schaerbeek. Or I would go to Vilvoorde and I would do my stuff there. And if I would be lucky in the future and granted the documents I would never come back here and I would never take my kids to this place.

Mohammed, Palestine, isolé

Un autre facteur qui joue également un rôle est le fait que les résidents ont peu d'affinités avec le mode de vie en Belgique. Ils sont confrontés aux différences culturelles qui font qu'il leur est difficile de savoir comment se comporter. Dans la citation suivante, Johannes fait part de ses doutes par rapport à la culture belge,

différente de celle à laquelle il était habitué en Érythrée. D'une part, il ne veut pas perdre complètement son individualité et son identité, mais d'autre part, il veut aussi faire partie de la société dans laquelle il vit.

And what do you think about the Belgian culture?

With respect to our culture, obviously every society has its own culture. But the most satisfactory culture is mine, because I am shaped by it. But as I am in their land, what should I do now? Should I have to be assimilated to their culture? Should I have to exercise my own culture? No, the best is to take the best cultural practices from the society and to negate the believes or the practices that you don't accept. But in general, I take it well and it is fine, because it is fine for them, I have to also take the best for me. Those believes or practices which I don't believe, I have to respect them.

Johannes, Érythrée, isolé

Par rapport aux personnes isolées, les familles semblent avoir plus de facilité à trouver leur place dans une commune. Par le biais de l'école des enfants ou des activités de loisirs, les parents entrent plus rapidement en contact avec les Belges. Carolle raconte, par exemple, que les voisins ont offert des cadeaux aux enfants pour leur anniversaire :

Hebben jullie soms contact met de buren hier?

Ja. Langs alle kanten. links, rechts, voor, en daar ook. Daar zijn de beste buren.

Waarom zijn zij de beste buren?

Ah, zij zijn vriendelijk, ze komen ons helpen met alles. Ze praten met ons. Ze geven iets... Ze zijn heel vriendelijk.

Hoe hebben jullie ze leren kennen? Zijn jullie gaan aanbellen?

Nee, de eerste dag toen wij naar hier verhuizen... Met ramen... En dan... Wanneer we boodschappen doen, dan ziet zij ons, maar ze heeft al veel katten en wij waren geïnteresseerd, waarom zoveel katten? En toen ze ons zag kwam ze dichterbij, 'Ah, zijn jullie de nieuwe buren?' 'Vanwaar zijn jullie?' 'Praat je Engels, Spaans?' 'En kunnen we helpen?' Ze was heel vriendelijk en ontvankelijk.

Doen jullie soms activiteiten met de buren?

Koken, praten. De kinderen komen naar de verjaardag, de verjaardag die eraan komt. Zij gaan ook... De buurman heeft ons geholpen om hout te dragen, het hout van het karretje te halen, en het weg te leggen voor het haardvuur.

Carolle, Venezuela, famille

Le fossé linguistique

Comme nous l'avons vu précédemment, la plupart des résidents suivent des cours de langue ou souhaiteraient en suivre dans un avenir proche. L'apprentissage de la langue structure la vie quotidienne des résidents, leur donne du sens et une perspective, et accroît leur autonomie. La langue est, en effet, un facteur de rattachement qui peut permettre de se sentir à l'aise dans une communauté particulière. Il ressort clairement des entretiens que les résidents estiment qu'ils ne parlent pas encore suffisamment la langue pour s'intégrer localement. Ils ressentent un fossé linguistique avec le voisinage et les voisins, ce qui les fait se sentir étrangers à la communauté locale. Fatma et Hamid, par exemple, suivent tous deux des cours de néerlandais. Ils ont réussi le premier niveau de langue, mais éprouvent des difficultés à mettre en pratique leurs connaissances linguistiques et avoir de véritables conversations avec d'autres personnes.

And we take a diploma for 1.1 and we had very good grades, but I still don't have the courage to speak to people, so I do it to my neighbour. If I want to speak Nederlands only, it is too difficult for me. But speak some Nederlands, some English, mixed, to try in the future to separate. But to wait until I have more vocabulary and grammar to start to speak, maybe two or three years. (...) Try to speak. If you don't speak, you don't improve.

Fatma & Hamid, Palestine, famille

Les résidents constatent parfois que les Belges sont peu disposés à communiquer dans une autre langue. Ekrem, par exemple, parle le français, mais pas le néerlandais. Il aimerait s'intégrer, mais il se heurte au fossé linguistique.

Aussi, il y a un problème, pour moi c'est très dur, les gens ici, il y a des gens qui parlent à moi en français, par exemple si j'achète des cigarettes ou le coca. Mais la plupart des gens, je sais très bien qu'ils parlent le français, qu'ils comprennent le français, mais avec moi ils ne parlent pas le français. Moi je dis par exemple Bonjour, excuseer, ik spreek geen Nederlands. Maar die, non monsieur, Frans non, simplement, il y a beaucoup de problèmes comme ça.

Ekrem, Palestine, isolé

Une difficulté rencontrée par les résidents est la différence entre la langue qu'ils apprennent à l'école et la langue telle qu'elle est réellement parlée. Carolle explique que son enfant communique beaucoup mieux en néerlandais parce qu'il apprend la langue et son dialecte auprès d'autres enfants.

Wij leren de officiële woorden van Nederlands, maar hij (kindje) leert dialect. Het is anders.

Carolle, Venezuela, famille

En plus des cours, les résidents aimeraient avoir des occasions de pratiquer la langue. Johannes suggère, par exemple, que chaque résident se voie attribuer une famille pour pratiquer la langue.

Still also if possible we must have families assigned us where we can practice our language as to penetrate through the society.

Johannes, Erythrée, isolé

En résumé, nous pouvons dire que le fossé linguistique accroît le sentiment d'aliénation dans l'environnement local et qu'il est difficile de combler ce fossé à court terme.

Pratique de la foi

Tous les répondants ont déclaré être croyants. Seuls quelques résidents ne veulent vivre leur foi qu'individuellement et ne pas la partager avec d'autres. Pour Ibrahim, de Palestine :

I am religious, I'm Muslim but I don't practise. I have no-, I have nothing to do with practising but I'm a Muslim.

Ibrahim, Palestine, isolé

Manuela, du Salvador, est pratiquante, dans le sens où elle va à l'église. Mais elle évite d'aller à la messe parce qu'elle préfère être « seule avec Dieu » :

Ik weet dat mijn moment alleen met God, op eender welke plek kan zijn, maar de kerk geeft me troost en een tijdje in de stilte. Zo weet ik dat ik alleen praat met God. Net daarom vind ik het fijn dat ik alleen ben en dat er geen andere personen zijn. Het is mijn momentje met God.

Manuela, El Salvador, mère isolée

Pour la plupart des résidents, cependant, vivre leur foi est un acte collectif par excellence. Par exemple, les Érythréennes Mariam et Aliat se rendent avec leur famille dans une église érythréenne, où elles rencontrent d'autres croyants érythréens. Ces rencontres ont donc une signification à la fois religieuse et sociale.

Are you a religious person?

Yes. I am an orthodox Christian.

The church that you go to in Gent that you mentioned, are there a lot of other Eritreans?

Ya, there are many Eritreans. Here, there are no more Eritreans. But we see, or we get many Eritreans coming from different places to the church.

Would you say that they are really friends to you, that you can rely on them?

Yeah, we have a good interaction. They ask me where I live, something like that, the same also I ask them. So we have good interaction.

And if you would need help with something, would you be able to ask them for help?

So far I had no any problem, but if you, let's say if I get any problem and I would like to have a help, yeah of course because I don't have another option. I can only communicate with them in my language, so of course I would ask the help from them.

Mariam, Erythrée, mère isolée

Are you a religious person?

Yes.

And do you also practice your religion?

Yeah, we practice, especially my wife. She practices more than me. She takes my children every Sunday to the church in Brussels.

Which kind of a church is it?

Eritrean Orthodox Church, to the Eritrean orthodox church in Brussels.

Aliat, Erythrée, famille

Un obstacle majeur pour de nombreux croyants est de trouver un lieu de culte, tel qu'une église, une mosquée ou un temple à proximité de l'accueil individuel. De nombreux résidents souhaitent rencontrer d'autres croyants, mais ils sont trop éloignés ou bien ils ne savent pas où aller en Belgique.

Do you sometimes go further than the vicinity?

No, we don't go further out of our vicinity. But sometimes we go to our church in Brussels on Sunday.

So there's no church here in the area?

Here there is no, but that is the only church where the mass is given in our language.

Do you go there by bus as well?

By bus and by train.

For the train, do you also get tickets from the OCMW?

Sometimes they issue, the OCMW, issue us vakantie ticket, train ticket. Using that ticket as an opportunity we go to our church. But normally we go to the Greek orthodox church, which is 30 minutes on foot from here.

Maria, Eritrea, alleenstaande moeder

Are you a religious person?

Ya, I am an orthodox. I don't go frequently to the Eritrean orthodox church but so far I have gone two times only in Brussels.

Did do you find Eritreans there?

Ya.

Fitsum, Erythrée, isolé

Je vertelde dat je al een keer naar de kerk mee bent geweest. Waarom ben je mee de kerk geweest?

Waarom met hen? Omdat er daar in mijn land een kerk was. En ik hou daarvan. Ik ga met hen als het kan natuurlijk. We gaan één keer per week, als ze ons een treinticket geven.

Hoe vaak ging in El Salvador naar de kerk?

Ik ging daar naartoe... In het begin, alle weken, alle dagen. Dan woensdag en zondag.

Gabriela, El Salvador, isolée avec famille

Faute d'alternative, les croyants orthodoxes vont parfois dans des églises catholiques. Ils assistent à la messe sans la comprendre et ne rencontrent pas d'autres croyants qui parlent la même langue qu'eux. Mergia, hébergé dans une petite commune wallonne isolée, se rends à l'office ordinaire :

Are you religious?

Yes, I am orthodox.

And do you also practice your religion?

I'm a believer, I try my best to exercise my faith. There is no a church where teachings and the preachings are given in our language, but sometimes I go to a Christian church in general."

Mergia, Erythrée, isolé

Les croyants hispanophones ont généralement plus de facilité à trouver une communauté ecclésiastique où le culte se déroule dans leur langue. Cependant, plus la commune où ils sont accueillis est reculée, plus la distance qui les sépare d'une église avec des messes en espagnol est grande.

Wij zijn gelovig, maar sinds we in België zijn aangekomen zijn we naar geen enkele kerk geweest. Door de taal. Eén keer zijn we wel geweest. Toen we in Caritas waren, maar nu zijn we daar weg, dus... We begrijpen het niet... maar ja we zijn gelovig, en we hebben geen problemen met andere religies.

Alienda, El Salvador, familie

De kerk was via mijn vriendin. Ik weet eerlijk gezegd niet meer wie het had aangeraden, maar het was zij die het me zei. Want in het begin gingen we naar een andere kerk, die redelijk dichtbij is, maar we voelden ons niet op ons gemak. We hadden niet het gevoel dat ze vriendschappelijk waren, dus we voelden ons uitgesloten. Dus we spraken over de andere kerk, waar er meer personen waren die ook Spaans spraken. Ja, er zijn ongeveer 6 personen die Spaans spreken, er zijn er ook van Venezuela, anderen van Mexico. Dus we voelen ons meer op ons gemak daar.

Tim, Venezuela, isolé

Ben jij een religieus persoon?

Wij zijn katholiek ja.

En zijn jullie praktiserend? Gaan jullie naar de kerk?

Ja, we gaan naar de mis.

Ook hier in België?

Ja, we zijn eenmaal geweest naar een kerk die dichtbij is. Het is moeilijk om naar de mis te gaan zonder ze te begrijpen, want je kent wel de volgorde van een mis, maar de taal... Het is moeilijk.

Emilia, Venezuela, familie

Ja, ik ben christen. Ze hebben ons een keer uitgenodigd en we zijn gegaan.

Eén keer maar?

Ja.

Hoe ging dat, wie heeft je uitgenodigd voor de mis?

Omdat we met de bus gingen. We besloten om met de bus te gaan om te kijken of die daar naartoe ging. En toen zijn we van bus veranderd. En toen stapte daar een vrouw op die een landgenote was, een Peruviaanse, zij is ook van Peru. Dus ik zei tegen haar, kijk, die mensen zijn Zuid-Amerikaans. Vraag het hen, ik geloof dat het Peruvianen zijn, en ik heb hen aangesproken en toen hadden we contact met die dame en zij heeft ons uitgenodigd. 'Ik ken een kerk.' En toen zijn we daar naartoe gegaan.

En toen je die mevrouw nog niet had ontmoet, heb je dan alternatieven gezocht om naar de mis te gaan?

Ja, ik heb online gezocht, en ook hierboven was er één. Maar omdat het in het Engels was en zij er niets van begreep, wilde ik dat niet.

Rafael, Venezuela, couple

Détente

Il a été indiqué plus haut que les résidents s'inquiètent de leur procédure d'asile et de leur avenir. Il est donc important qu'ils aient des activités à leur disposition pour se détendre et se changer les idées. Cette section traite des activités que les résidents peuvent faire pour se détendre.

Activités organisées ou de leur propre initiative

Comparativement aux structures d'accueil collectives, moins d'activités sont organisées dans les ILA, en particulier pour les enfants. Les résidents sont censés chercher eux-mêmes des divertissements pour eux et leur famille. Johannes raconte, par exemple, comment des sorties gratuites à la piscine étaient organisées depuis le centre.

Before I was in center, there was, they organized now some activities for swimming. But I was... some activities, because I will not be join them. They send message to me. But when I was in center there, we were asking, there is a coach, that center would pay, we are going together to ask swimming.

Johannes, Erythrée, isolé

Les structures d'accueil individuelles avec une faible capacité d'accueil organisent rarement des activités spécifiques pour les demandeurs de protection. À ce niveau, elles renvoient à l'offre régulière accessible à tous les clients du CPAS. Certaines ILA plus importantes parviennent toutefois à proposer diverses activités. Les résidents y tiennent beaucoup, car cela rompt leur routine quotidienne et les met en contact avec d'autres résidents de la structure d'accueil.

Vind je dat goed dat het sociaal huis dat voor de medebewoners organiseert?"

Ja natuurlijk, zo stappen we even uit de routine, want normaal gezien zit iedereen aan zijn kant in de kamer, en dus is het alsof ze integratie promoten via vriendschap.

Tim, Venezuela, isolé

Les résidents des ILA sont souvent diversifiés. Cela rend l'organisation d'une activité pour tout le monde difficile. Nous avons constaté que le groupe cible est généralement limité. Par exemple, une des ILA organise des cours de football hebdomadaires, mais ils ne s'adressent qu'aux hommes.

Want Humberto heeft activiteiten zoals voetbal. Ze vragen hem één keer per week. Dan gaan ze voetballen en hij is mee geweest. Het was een toernooi of zo. Ze hebben meer activiteiten voor mannen. En ik heb gevraagd of er één of andere activiteit was dat ik kon doen, want opgesloten zitten is moeilijk. En ze hebben gezegd van niet. Dus heb ik gevraagd of er iets van vrijwilligerswerk was waaraan ik zou kunnen deelnemen. Maar blijkbaar niet...

En jouw man die speelt voetbal. Is dat ook via het OCMW gebeurd dat hij voetbal speelt?

Ja, ja, hij is geweest, hij heeft twee keer de mogelijkheid gehad om daar te gaan voetballen. De assistenten hebben hem uitgenodigd omdat het OCMW het organiseerde. Ze hebben iedereen uitgenodigd die zich in die situatie bevond.

Ben je daar mee naartoe gegaan?

Nee, het waren enkel de mannen.

Emilia, Venezuela, famille

Dans une autre ILA, la situation est inversée : si des activités sont organisées, elles le sont pour les femmes et les enfants, jamais pour les résidents masculins.

Is dat vooral op de kinderen gericht? Op de mannen of de vrouwen?

Ja, soms als gezin. Of voor de kindjes of voor ons. Meer voor vrouwen. Ze zouden een dag moeten organiseren, een bar, een biertje voor de mannen.

Carolle, Venezuela, famille

De manière générale, on constate de grandes différences entre les loisirs des familles et ceux des personnes isolées. Dans les familles, les activités de détente se font souvent dans un contexte familial ; les personnes isolées s'ennuient souvent parce qu'elles n'ont personne.

En dus gaan we naar het OCMW. Als we hebben gegeten gaan we het kind ophalen. Om 3u30 drinken we koffie, en bespreken we wat we 's avonds gaan eten. En we gaan wandelen als het niet te hard regent. We wandelen en maken een toertje rond het plein. Dan gaan we naar huis, maken het avondeten klaar en daarna kijken we wat tv, en het kind speelt met zijn videospel. Het is tijd die we samen doorbrengen als familie.

Diego, El Salvador, famille

And what do you do in the weekends?

As we don't have families to visit, as we don't have free tickets, weekends are not different for us from the rest of the days of the week. So we stay here together and chat to each other, nothing else."

Mergia, Erythrée, isolé

Toutefois, pour tout le monde, le manque de moyens financiers les empêche de payer pour des activités. Les résidents essaient surtout de trouver des activités gratuites. Lorsqu'il n'y en a pas ou s'ils ne les connaissent pas, ils restent alors à la maison.

You can do activity with the gemeente with boat, gratis. We try to do activities without money. My friends call me, here, activity without money, come.

Hamid & Fatma, Palestine, famille

Is er een plek zoals een bibliotheek of een zwembad, is er hier in het dorp zoiets,... ?

We weten dat er dichtbij een zwembad is en één een beetje verder. Maar nee... We hebben geen geld om de fitness te betalen. We weten niet of je in de bibliotheek moet betalen. We weten niets."

Rafael, Venezuela, couple

How do you feel about the amount of the weekly allowance that you are getting?

For our daily living it is sufficient. They give us 61 euro per week. For doing shoppings, for eating items or for basic living it is ok. But for clothings, whenever you want to buy clothes, you don't have enough money, they give us additional 15 euros per month only, and it is not enough. Plus whenever we have a plan to make a visit or to get out of the city, we don't have enough [money] for transportation. So that is the situation.

Mergia, Erythrée, isolé

"We will try do some physical exercise, but mostly on the weekend because during the week it is hard. I would really like to do trips and I hear sometimes about Bruges or some other place that is beautiful, we would ask the assistant, but they would not give the money for this. They have this system that they give us 12.5euro to attend a movie or a show, but the problem with that is that we would have to pay even more for the transport.

Fatma, Palestine, famille

Activités à domicile

De nombreux résidents interviewés indiquent passer leur temps libre principalement à la maison.

Kom je doorheen de dag vaak buiten of ben je vaak hier binnen in het LOI?

Nou... Meestal ga ik 's ochtends naar mijn cursus Nederlands. Dan kom ik hier. Ik kook. En als ik 's middags iets te doen heb, ik bedoel, eten kopen of ik weet het niet. Voor de rest ben ik altijd hier.

Sonja, Venezuela, isolée

Daarna, in de namiddag, dan hebben we even vrij, iedereen in zijn ruimte, om te telefoneren, spelen, lezen, als we een boek bijhebben... Dat is het. En 's avonds, het avondeten en daarna gaat iedereen naar zijn kamer. Normaal gezien gaan we niet buiten als het niet nodig is. We zijn altijd in het huis. Enkel wanneer we iets nodig hebben van de supermarkt, de bakker, dat soort zaken. Zo niet dan zitten we in het huis.

Manuela, El Salvador, mère isolée

How often do you go outside of the house?

I don't like to move unprogrammed. But I go to the church, to the school, otherwise I remain at home.

Petrus, Erythrée, isolé

Les structures d'accueil individuelles ne disposent pas d'une offre uniforme d'infrastructures. Il peut donc y avoir des différences notoires dans les activités que les résidents peuvent faire à domicile. La principale différence se situe au niveau de la disponibilité d'une connexion Internet (sans fil) et d'un raccordement à la télévision. Mergia, par exemple, vit dans une petite commune wallonne isolée où il n'a pas de connexion internet. Cela a des conséquences négatives importantes sur son réseau social :

Is there also something that you don't like about the apartment?

My apartment is good for living, but there is one shortcoming, that is lack of Wi-Fi service.

Is there no Wi-Fi at all?

No Wi-Fi, yeah, that's all problem.

Do you feel like you have enough privacy here?

Yes I have, but privacy or living alone is not always good, especially in the absence of Wi-Fi. When you're alone at least you have to have internet line. Otherwise, yes I have privacy.

Do you have internet with your phone, with a normal sim card?

No, I don't use internet on my phone. When I need internet, I have to go somewhere for finding free Wi-Fi access.

What changed in your social network when you moved from the center to this place here?

Some extent, because I don't have internet access at any time. Therefore I cannot have contacts to anybody at any time. And sometimes I go for free internet, free Wi-Fi and contact somebody. And the same also, when I was there, we had internet. Those who knew me there, if they want to contact me, they cannot meet me anytime because I don't have continuous internet access, so this is the problem."

Mergia, Erythrée, isolé

Selon Johannes, lorsqu'il vivait dans le centre d'accueil collectif, il connaissait plus de monde à l'extérieur du centre. Comme il partageait une chambre et qu'il n'avait rien à faire, il sortait plus souvent. Maintenant, il a son propre ordinateur dans sa chambre et est plus enclin à y rester.

Here for instance I have this computer. I can stay the whole day with my computer at home. But there, sometimes I went out of the center because I had to get relaxed by myself instead of staying without nothing at home the whole day, I preferred to get out. So on that base also we knew some persons out of the center, so social network was a bit wider there, here it is lesser.

Johannes, Erythrée, isolé

Dans les structures d'accueil individuelles où il y a une télévision dans les espaces communs, nous avons constaté qu'elle n'est souvent pas utilisée. Cette situation est due à plusieurs difficultés. Une première est celle liée à la disponibilité de chaînes dans la langue des résidents.

Sinds ik hier ben heb ik nog nooit tv gekeken, omdat het enkel de taal van hier is... Ik zie of weet niet of er grote zenders zijn. Dat is niet mogelijk...

Anton, El Salvador, isolé

Ik zie daar ook een televisie staan. Kijk je soms naar televisie?

Nee.

Waarom niet?

Het is in andere talen, denk ik. En ik weet het niet, daarom denk ik.

Sonja, Venezuela, isolée

Kijk je een beetje tv?

Ja.

Zijn er Spaanstalige zenders?

Nee.

Enkel in het Frans?

Frans en er is er één in het Italiaans.

Welke talen spreek je allemaal?

Enkel Spaans.

Gabriela, El Salvador, isolée avec famille

Une deuxième difficulté est celle liée au fait de partager une télévision avec les autres résidents.

Is there a TV in the house on which you can watch soccer matches?

I tried to search for soccer channels, but I could not find them. But it is not a problem, because I have my phone connected to free Wi-Fi. The others also use the TV to listen to music, they are not soccer fans. So I don't want to disturb them.

Petrus, Erythrée, isolé

Une autre activité que les résidents peuvent faire à la maison est lire. Mergia, qui a déjà dit ci-avant qu'il n'a pas de wifi, lit des livres à la place.

Then some questions about your daily life, what you normally do. What do you do during the day, maybe except for going to class, because you already said that.

Normally, I get up in the morning and prepare my breakfast. As I don't have Wi-Fi service, I spend most of my time reading books or I study. Then if I get tired of reading books, then also I watch TV. So I spend my timelines, in case I don't go to school.

Mergia, Erythrée, isolé

Les résidents qui ont découvert la bibliothèque sont très enthousiastes à son sujet.

We gaan... Mijn echtgenoot gaat vaker met het kleine kind naar de bibliotheek. We gaan vaak naar de bibliotheek. Het zwembad, ja, we hebben het nog niet leren kennen, maar ja, hij gaat wanneer ze hem meenemen op school en mijn oudste zoon ook. Maar we moeten ook eens zelf gaan. Maar ja we kunnen gaan, maar we hebben er nog geen tijd voor gehad.

En als je naar de bibliotheek gaan, leen je dan boeken?

Ja. Het systeem van de bibliotheek is fantastisch, het lidmaatschap is vijf euro voor een heel jaar. Gratis. Het is goed georganiseerd. Praktisch gezien zit het systeem goed in elkaar. Het systeem om boeken uit te lenen is automatisch. Het is niet nodig dat ze je helpen. Het is erg selectief. Wij gaan dan naar de afdeling die 'makkelijk lezen'. En Antoni vindt het ook leuk om te lezen en dan nemen we vijf of zes boeken mee, we lezen ze en we gaan ze terugbrengen... Ze lenen de boeken uit voor een maand. Ongelooflijk. Het is fantastisch.

Is het ver?

Nee, vijf minuten wandelen.

Alienda, El Salvador, familie

Certains résidents aimeraient se détendre en pratiquant des passe-temps créatifs, comme la peinture ou le dessin. Encore une fois, leurs moyens financiers limités ne le leur permettent pas facilement.

Except for the appointments, do both of you have any hobbies ? Other activities that you practice, in the house maybe ? It could be knitting, painting, playing cards. Do you have other activities that you do, maybe together or separately ?

So I had this hobby to paint, but I don't practice it here because I would have to buy the material and it is expensive, but before, when we were at the reception center, I painted on the walls, and they specifically asked us to do this on the damaged walls where the scene is not good so we cover and decorate the place and make it look like nice

Are you a painter ? You were not a professional painter?

No before I paint, I draw, with pen, but in centre I draw girls, first time I try with brush. It's like a story, I speak about Palestine. Sky, birds.

It is really nice. It is a pity you are unable to practice it more because you are really talented.

I like paint, but here no money to buy.

Fatma, Palestine, famille

Wat zou je willen kopen?

Iets om te schilderen...

Je hebt het nog niet gekocht?

Nee.

Waarom niet?

Beetje bij beetje volg ik de uitgaven op dit moment. Ik stel prioriteiten.

Manuela, El Salvador, mère isolée

Sports de plein air

Le sport est la principale activité pratiquée par les résidents (ou qu'ils veulent pratiquer). Comme le soulignent Sonja et Ghesu, l'activité physique permet de se distraire et de se détendre.

Oké. Op dit moment wil ik graag naar de sportschool gaan, zulke dingen om een beetje af te leiden en ook iets te doen.

Sonja, Venezuela, isolée

And are you able to sleep well?

I started sport when I started to have stress. I started sport for the sake of overcoming this problem. Now I am better.

Ghesu, Erythrée, isolé

Les deux activités sportives les plus souvent citées sont la piscine et le club de fitness. Là encore, les structures d'accueil individuelles gèrent le remboursement des activités sportives de manière très différente. Par exemple, certaines ILA octroient un montant fixe que les résidents peuvent dépenser eux-mêmes, tandis que d'autres remboursent les frais réels encourus. Dans les piscines, le coût est généralement limité et il est possible de payer par visite ou d'acheter une carte pour plusieurs séances.

You said that you do swimming ? Did you do this before you came to Belgium ? And where do you go swimming now ?

I have never lived in Palestine; I do the swimming here. In Dendermonde. I visited Palestine only once.

You go to the pool here ?

Yes, yes, I have a subscription.

And how often do you go ?

Sometimes I go every day, sometimes I go once a week, it depends on my mood.

Ekrem, Palestine, isolé

The OCMW they gave me a card for the pool. I go every 3 or 4 days. For example today when you saw me, I was coming back from there, I went there at 12 and I do that to keep myself occupied.

Ibrahim, Palestine, isolé

De nombreux centres d'accueil disposent d'une salle avec des appareils de fitness. En revanche, dans l'accueil individuel, les résidents dépendent de clubs privés. Les clubs de fitness demandent souvent de souscrire à un abonnement annuel. Les résidents qui reçoivent un budget mensuel pour leurs activités sont donc souvent incapables de payer la somme totale en une seule fois. De plus, ils sont incertains quant à la durée de leur séjour dans la structure d'accueil individuelle, ce qui rend difficile pour eux de s'engager à long terme.

Ik heb gehoord dat je normaal ook per 6 maanden een vrijetijdsbudget krijgt van 60 euro. Heb je dat budget al gekregen van het OCMW? En wat heb je daarmee gedaan?

Ja, ik heb het ontvangen. Maar ik ging naar de sportschool en ze vertelden het me dat het een eenjarig contract moest zijn. Ja. En een jaar is meer, ik bedoel, het is veel geld. Dat is het moeilijke gedeelte."

Sonja, Venezuela, isolée

Heb je een fitnessabonnement?

Ja

Moet je dat zelf betalen of doet het OCMW dat?

Het OCMW. Wij hebben ongeveer 150 euro per jaar per persoon voor sportactiviteiten.

Is het voldoende om het abonnement van de fitness te betalen?

Ja, omdat we twee personen hebben ingeschreven, is het goedkoper. Goedkoop. Ja, omdat we twee personen hebben ingeschreven, is het goedkoper. Goedkoop. Maar vorig jaar, en het jaar daarvoor, mochten we niet naar de fitness want het was heel duur. Dus we wisten niet of ze ons iets konden geven om het te betalen tenminste één keer per jaar. Dus werd ons niets toegewezen.

Carolle, Venezuela, famille

Participation

La dimension de la « participation » se réfère à la mesure dans laquelle une personne est impliquée dans les décisions qui ont un impact sur sa vie. Par rapport à un centre d'accueil collectif, le quotidien d'un résident en accueil individuel est moins réglementé, ce qui signifie que son champ de participation potentiel est également plus limité. Malgré une plus grande autonomie, les résidents continuent de ressentir que leur liberté est restreinte sans qu'ils ne puissent déterminer eux-mêmes ces restrictions. Cela s'exprime, entre autres, par rapport au règlement d'ordre intérieur de la structure d'accueil et aux possibilités d'appropriation du lieu d'accueil.

Connaissance des droits et des obligations

Lors des entretiens, plusieurs résidents ont mentionné qu'ils ont dû signer un règlement d'ordre intérieur à leur arrivée dans la structure d'accueil individuelle. Ce règlement n'était parfois pas rédigé dans une langue qu'ils pouvaient lire et aucun interprète n'était prévu pour en expliquer le contenu.

Did you sign any house rules when you came here?

I signed, yeah. He gave me such papers in Nederlands.

And did you understand it?

I don't. But they try to, this is a rule, mostly they will give you a copy of Nederlands, and you try to understand. You try explain something, at least I can have some hints, you try to explain in English and see where I can get. Mostly, it will be pass, pass, some points... That is good. Without rule, there is no. At least you will get some of this rule, and then you will be accepting and then as it's explained, you have sign and they gave me some documents of this is rules. If you want I can show you.

Johannes, Erythrée, isolé

And here unfortunately are, we have three things. The first, when you're illiterate in Dutch, you don't use the right Dutch, you're looked down at and you're not treated well. After that, the second thing is that you don't, you never know your rights and duties.

Mohammed, Palestine, isolé

Ne pas comprendre le règlement d'ordre intérieur est perçu comme une forme d'exclusion. Les résidents ont ainsi le sentiment de ne pas être impliqués dans les règles qui régissent leur vie quotidienne. Plus généralement, cela se traduit par le sentiment que les résidents ne peuvent pas changer les règles. Ils sont confrontés à des règles qu'ils n'ont pas choisies eux-mêmes. Comme le dit Mariam à propos de l'argent qu'elle reçoit :

In my opinion this amount of allowance is not sufficient. It is not enough, but it is already decided by the authorities, we can't say anything. But in my view, in my opinion this amount is not enough.

Mariam, Erythrée, mère isolée

Ekrem exprime une pensée similaire. Sa situation, dit-il, ne lui permet pas d'avoir son mot à dire sur les règles qui régissent sa vie quotidienne. Il est soumis et à la merci des décisions des autres.

In our situation I would say, we don't have the capacity or the possibility to imagine that we are able to change and I don't feel that I know able to do it or what to do.

Ekrem, Palestine, isolé

Aucune des structures d'accueil individuelles n'a mis en place un organe de participation pour impliquer les résidents de manière structurelle. Ce qui s'en approche le plus est une boîte à suggestions accrochée par des assistants dans l'ILA pour que les résidents puissent y déposer leurs remarques.

Last time there is an open inbox there, at the reception, there is an office, empty reception place, there is a suggestion box there. Whatever you have suggestion you write there. They will be hearing you if you what you have problems. If you can tell. (...) Sometimes you don't have confidence to say, or you worry, you can write in suggestion box...

Johannes, Erythrée, isolé

Créer un sentiment de chez soi

Le changement de place d'accueil est un exemple concret du manque de participation aux règles qui déterminent la vie quotidienne. Ibrahim, originaire de Palestine, voulait redécorer son espace de vie et en a demandé l'autorisation à son travailleur social, qui a refusé.

I asked and they said I wanted to change the sofa but they said it's not possible.

From the LOI?

Yes. I changed the decoration here. I wanted to change a bit more but. It cost me 250 euros. I was eager to arrange the place because this is my thing, this is the thing that I love but they said it is not allowed to arrange the place.

Ibrahim, Palestine, isolé

Ce refus a confronté Ibrahim au fait que l'initiative locale d'accueil, ce n'est pas chez lui. C'est la structure d'accueil individuelle qui décide en dernier ressort de ce qui est autorisé et de ce qui ne l'est pas. Parce que certains résidents sont très conscients du fait qu'ils séjournent dans la propriété de quelqu'un d'autre, ils ne prennent même pas la peine de décorer agréablement leur logement.

Nature

Les structures d'accueil individuelles étant réparties sur l'ensemble du territoire, il y a d'importantes différences au niveau de leur environnement. Certains résidents vivent dans un environnement rural avec beaucoup d'espaces verts, tandis que d'autres vivent dans un environnement urbain. Bien que tous les résidents interviewés n'y accordent pas la même importance, en général, l'accès à la nature au sens large est apprécié positivement pour deux raisons. D'une part, la nature offre une source d'activités apaisantes. D'autre part, certains résidents aiment s'occuper des plantes et des animaux.

Activités apaisantes

Les résidents apprécient la présence d'espaces verts dans leur environnement. Cela peut aller d'un petit parc dans un environnement urbain à la présence de forêts aux alentours.

Wat vind je van de buurt? De natuur en zo?

Het is ongelooflijk. Je gaat naar een plek, natuur, je gaat naar een andere plek en er is opnieuw natuur. Belangrijker dan wow. (...) Er is ook veel natuur. Iets anders. We gaan naar het kanaal. We zien daar ganzen en eenden. Het is allemaal heel mooi.

Alienda, El Salvador, famille

Une des activités que font les résidents, c'est d'aller se promener. Cela les calme. Selon les termes de Tim :

Euh, wandelen. Ik hou van wandelen, vooral waar het groen is. Ik hou van deze omgeving hier. Het is hier vrij stil en je voelt dat er een aangename sfeer is.

Tim, Venezuela, isolé

Les parents avec enfants, quant à eux, apprécient la présence de parcs et d'espaces verts afin de pouvoir jouer dehors avec leurs enfants de temps en temps.

So as they are children, they can be disturbers or they can be active or having active moments, so there is no any problem with this behavior. And they can also go across the road to the park when they want to make some enjoyments or walk.

Aliat, Erythrée, famille

Les résidents sont généralement dépendants des espaces extérieurs publics car les structures d'accueil individuelles ne disposent pas de leur propre jardin. Dans certains cas exceptionnels, un jardin est partagé avec d'autres résidents. Fatma, par exemple, est heureuse que ses enfants puissent jouer dans le jardin de l'ILA. Pendant les mois d'été, le jardin est également un lieu de rencontre avec les autres résidents.

We have a small garden.

For the whole building ?

For these three apartments. Four singles only. All people come here. It's private for the CPAS. So there is this private yard and it is directly behind the building, so if we want to do some bbq or take the kids to play.

And you told me that you liked the garden. With the children, you go out and play in the garden, you said something about bbq's ? Do you make use of the garden a lot and is with the other people from the building ?

Not often in the winter but for now yes, sometimes we use it, recently we had a shared bbq with our neighbour and two days ago I went with the bikes of my kids. There is another park on the other side of the street and it is bigger and much better and there are some toys and playground. Kids can run and play with all of that. We would go there sometimes because it is still closer.

Fatma, Palestine, famille

S'occuper des plantes et des animaux

Nous avons constaté que certains résidents aiment aussi prendre soin de la nature. Cela peut inclure l'entretien des plantes. Ibrahim explique :

I would not mind spending all my time arranging flowers. I would not get bored because it's the most that I love in my own life. It's not only about the money and it's my profession but it's a real hobby (...) I'm one of those people who hates to sit unoccupied, going around just to try to keep myself busy. Sometimes I go outside and I bring my scissors and I would arrange the flowers on the street just to enjoy myself.

Ibrahim, Palestine, isolé

Cependant, Ibrahim n'a pas les moyens financiers nécessaires pour mettre en pratique sa passion pour les plantes et les fleurs.

Certains résidents aimeraient également avoir un animal de compagnie. Par exemple, Rabi a demandé à son assistante l'autorisation d'avoir un animal de compagnie, mais celle-ci lui a été refusée.

The simplest thing that I asked her, to allow me to bring a pet to my room, but she refused. She said it's prohibited.

Rabi, Palestine, isolé

Tous les résidents ne souhaitent cependant pas avoir un animal de compagnie, car dans certains pays, avoir un animal de compagnie est plutôt inhabituel. Par exemple, Alienda, du Salvador, explique que dans son pays, les chiens vivent dans la rue et qu'elle a été surprise par les soins que les Belges apportent à leurs chiens.

Het zorgen voor de honden. Er lopen geen honden in de straat. De liefde die er is voor huisdieren in het algemeen. De cultuur hier is best interessant.

Alienda, El Salvador, famille

En résumé

Le bien-être est une question complexe et dynamique. Les dix dimensions précédentes nous ont donné un aperçu de ce que ressentent les résidents des structures d'accueil individuelles et de leur fonctionnement dans la vie quotidienne. La sélection réalisée parmi les résidents dont la procédure était encore en cours permet une comparaison avec le bien-être des résidents dans les centres d'accueil collectifs. L'image que les résidents ont des centres d'accueil collectifs est généralement plutôt négative. Ils apprécient particulièrement la sécurité physique qu'offre le centre, mais ils ont une attitude négative à l'égard, par exemple, de leur forte dépendance aux services du centre et de la qualité des infrastructures résidentielles. En général, les résidents des structures d'accueil individuelles ont une image beaucoup plus positive de l'accueil. Deux dimensions en particulier se distinguent : l'intégrité et l'autonomie. Ce que les résidents apprécient dans l'accueil individuel, c'est qu'ils ont leur propre endroit, où ils peuvent être libres d'être qui ils veulent. Ils ne sont pas dépendants des autres pour leurs activités quotidiennes et peuvent donc, par exemple, à nouveau s'occuper d'eux-mêmes et des autres membres de leur famille.

Pour certaines dimensions du bien-être, la distinction entre une structure d'accueil individuelle et collective n'est pas aussi prononcée, notamment la sécurité, l'accès aux soins de santé, le sens, la participation et la nature. Il est toutefois important de noter qu'il existe également des dimensions au niveau desquelles l'accueil individuel est perçu moins positivement. Cela se remarque surtout pour les dimensions d'appartenance et de détente. Dans l'accueil individuel, les résidents sont laissés à eux-mêmes pour se connecter à des groupes sociaux ou pour participer à des activités de loisirs. Cependant, la localisation parfois reculée d'une structure d'accueil, le nombre limité de personnes de la même origine ou partageant les mêmes idées dans les environs immédiats, le fossé linguistique par rapport à l'éventail régulier d'activités et les possibilités financières limitées ne rendent pas cette tâche facile. En outre, nous constatons un net clivage entre les résidents quant à la façon dont ils vivent la dimension du sentiment de réconfort. Les familles avec enfants peuvent revenir à une vie familiale plus naturelle dans le cadre de l'accueil individuel, dans laquelle les parents s'occupent des enfants, par exemple en faisant la cuisine et où parents et enfants ont des chambres séparées. Pour les personnes isolées, le sentiment de réconfort est plus difficile. Une structure d'accueil individuelle leur offre moins d'opportunités de rencontrer d'autres personnes, et ils se sentent plus seuls.

En examinant spécifiquement la mesure dans laquelle l'accueil individuel contribue à la perception des résidents de se sentir intégrés dans la communauté locale, nous constatons que sa valeur ajoutée est limitée. En ce qui concerne l'intégration structurelle, les résidents en accueil individuel sont censés s'occuper d'eux-mêmes, ce qui signifie qu'ils peuvent mieux s'orienter dans la société. Toutefois, cela ne les conduit pas davantage à travailler, par exemple. Leur dépendance financière vis-à-vis de la structure d'accueil reste élevée. En outre, les résidents n'ont pas de préférence claire en ce qui concerne le fait de s'installer dans la commune de leur structure d'accueil individuelle, à moins que celle-ci ne soit située dans une ville. Après avoir obtenu leur statut, la plupart des résidents souhaitent s'installer dans un endroit où ils pensent qu'il y a plus d'opportunités d'emploi et où vivent plus de compatriotes. En ce qui concerne l'orientation culturelle, les résidents prennent plus systématiquement des cours de langue que les personnes hébergées en accueil collectif. Pourtant, cela ne leur permet pas d'entrer en contact avec la communauté locale. Car, pour cela, leur niveau de langue est trop limité. Le fossé linguistique entrave aussi la plupart des résidents au niveau de la construction de leur réseau social. L'intégration des résidents des structures d'accueil individuelles est aussi rendue difficile par les doutes sur la reconnaissance. Même pour ceux qui ont de fortes chances d'être reconnus, l'incertitude quant aux perspectives d'avenir en Belgique reste un facteur important.

Chapitre 4 – Bien-être dynamique

La manière dont les résidents se sentent et fonctionnent dans la structure d'accueil individuelle est influencée par l'interaction entre leurs caractéristiques individuelles et les caractéristiques institutionnelles de la structure d'accueil mentionnées ci-dessus. Ces différents facteurs influencent le bien-être mais ne le déterminent pas pour autant. Les résidents disposent d'une certaine liberté pour décider de la manière de réagir à leur situation. Leur rôle actif se manifeste par différents types de comportement. Il s'agit de l'acceptation, l'adaptation, le retrait ou l'opposition. Comme pour les résidents des centres d'accueil collectifs, il a été constaté que l'acceptation est de loin le schéma comportemental le plus dominant chez les résidents. Les autres comportements ont été moins observés dans l'accueil individuel. Cette situation est liée à l'évaluation plus positive de la situation d'accueil.

4.1 Acceptation

Dans l'accueil individuel, les résidents se montrent généralement relativement positifs par rapport à la structure d'accueil. Le modèle comportemental le plus dominant est celui de l'acceptation de la situation par les résidents qui considèrent l'accueil comme suffisamment adapté à leur situation individuelle. L'acceptation peut s'exprimer de différentes manières. Dans l'étude précédente sur l'accueil collectif, cinq variantes ont été distinguées, à savoir l'acceptation par nécessité, par sens de la norme, par gratitude, par relativisation et par espoir. Chacune de ces variantes se retrouve également dans l'accueil individuel, même si l'acceptation par gratitude s'avère comparativement la forme dominante. Dans les centres d'accueil collectifs, les résidents acceptent les conditions d'accueil principalement par nécessité, car ils ne voient pas d'autre solution.

Par gratitude

Parmi les résidents en accueil individuel il règne un fort sentiment de gratitude pour la place d'accueil qui leur a été accordée. Les résidents y voient une opportunité que leur donnent les autorités ou parfois comme une grâce de Dieu. Voici quelques citations qui l'illustrent :

Wow. Echt waar, wij zijn heel dankbaar. Ik heb veel respect voor ze want het zijn kwaliteitsmensen. Of beter gezegd, behulpzame mensen. Je kan zien dat het de persoon niet uitmaakt waar je vandaan komt. Het zijn goede mensen. (...) Hier in het huis? Nee, ik ben heel tevreden en dankbaar. Of beter, ik vind heel eerlijk dat ik veel goede zaken heb gekregen van het systeem. Ik kan over niets klagen.

Manuela, El Salvador, mère isolée

Goed, ik ben dankbaar. Het valt niet mee. Het is niet gemakkelijk om aan de slag te gaan en alleen te zijn. Maar goed, hier hebben we zin om eraan te beginnen. Wat we het liefste willen we beginnen met de taal te leren om te kunnen communiceren, want dat is heel moeilijk. Dat maakt het moeilijker, maar voor de rest gaat alles goed, we voelen ons goed.

Emilia, Venezuela, famille

We hebben de kans gekregen om hier naar deze sociale woning te gaan, om ons in een beetje een betere situatie te bevinden, en we hebben die gegrepen. Dus bedankt om ons de kans te geven om te tonen dat we zorgzaam zijn, want zoals hen gaan wij voor het huis zorgen. Wij zijn heel dankbaar en tevreden, gelukkig om dichtbij te zijn...

Diego, El Salvador, famille

Le sentiment de gratitude est parfois accompagné d'une sorte de culpabilité, car les résidents ne peuvent pas faire grand-chose en échange de la place d'accueil qui leur est offerte. Ils aimeraient contribuer d'une manière ou d'une autre en échange de ce qu'ils reçoivent. Manuela et Tim l'expliquent comme suit :

Want we zijn echt heel, heel dankbaar. Ik ben het systeem zeer dankbaar, maar om op een bepaald punt bij te dragen zou... om op een bepaald punt een deel bij te dragen van wat men ons geeft. Dat deel teruggeven, en helpen daar waar kan. En anders, vraag het aan mijn zoon, die is aan het rondhoren hoe je assistent kan worden.

Manuela, El Salvador, mère isolée

Ik zou zeggen, zodat iedereen een beetje verantwoordelijkheid neemt en zodat we iets doen voor de instelling (Fedasil), om geen misbruik te maken van de hulp die ze ons geven. Want eerlijk gezegd is het iets dat je in geen enkel ander land ziet, tenminste niet in Zuid-Amerika(...) Dus wij zijn hier. Ze geven ons een plek om te wonen. Ze geven ons geld om eten te kopen, ze kleden ons bijna aan. Dus, oei, wat dragen we bij? Niets.

Tim, Venezuela, isolé

Parallèlement, les résidents sont humbles par respect pour l'hospitalité qui leur est offerte. Ils trouvent, par exemple, inapproprié d'avoir des exigences supplémentaires et disent qu'ils gardent délibérément leurs attentes à un bas niveau.

How do you feel about the amount of the allowance that you get from the OCMW?

I think it is what they can give us only, and we have to try to use them wisely. We believe the government is giving us what he or it can give us, and we have to use this amount wisely, economically.

Mariam, Erythrée, mère isolée

Nee, wij zijn niet veeleisend, toch? Wij verwachten geen huis of appartement. Het enige wat we echt hopen, is een beetje comfortabeler te wonen, meer dagen te kunnen studeren of een aparte school, zoals we al zeiden, hè... Verwachtingen, als we de basisbenodigdheden hebben en ons comfortabel voelen.

Diego, El Salvador, famille

Par relativisation

D'une part, la gratitude pour l'accueil individuel découle de la comparaison que les résidents font avec leur vie dans leur pays d'origine ou pendant l'exil. En comparaison, l'accueil en Belgique est bien meilleur. Selon les termes de Mergia :

And what is it that gives you strength in life?

My current freedom. In relation to my previous life, now I have freedom. This motivates me to overcome all challenges and to arrive at a certain stage in the future.

Mergia, Erythrée, isolé

Certains résidents ont toutefois un niveau de vie inférieur à leur niveau de vie antérieur, mais ils relativisent leur situation actuelle en reconnaissant, qu'entretemps, ils sont devenus des demandeurs d'asile.

Is there anything you don't like about this house?

Yeah, I am now in a private house, but it cannot be the same as my house it was in Eritrea. But considering my current status it is a good place. It is not the same as my previous private life.

Would you say that you feel at home here?

Really it is not comparable to my previous life, that is when I was at home. But considering my life, my current life as a refugee, I find myself in a good situation. But in comparison to my stable previous life, it is not the same.

Mariam, Erythrée, mère isolée

D'autre part, les résidents comparent également avec le centre d'accueil où ils séjournèrent auparavant. Le contraste avec un centre d'accueil collectif est souvent tellement important que les résidents des structures d'accueil individuelles se montrent particulièrement reconnaissants.

Just one last question about your room and then we can move on to other questions. How do you find the size of your room?

It's ok, if you compare with others. If you see, if I, from my opinion, I can have some villa. Comfort, who doesn't like comfort. But when you compare from where you are coming and how you are living before, it's better I say, it's ok enough. My bedroom there, my fridge also, it's enough. So just, when you are not living as a group, alone, you can move here whatever, you can go naked, you can go, nobody sees, it's privacy. It's privacy better, I like privacy.

Johannes, Erythrée, mère isolée

It worried me, the previous center. It was not with our consent, you know what I have to all the movement organized by the center managers was not with our consent, or it was not done with my willing.

Maria, Erythrée, mère isolée

Par sens de la norme, de la nécessité et de l'espoir

Les autres variantes d'acceptation ont à peine été abordées. Tout d'abord, peu de résidents acceptent leur situation d'accueil parce qu'ils s'y sentent obligés. Dans les centres d'accueil collectifs, certaines personnes interviewées ont indiqué qu'elles devaient respecter la loi et donc se conformer à l'accueil prescrit par la loi. L'expérience de Fatma est proche de l'acceptation par sens de la norme :

What did you think of the house rules ? Did you think it is okay ? Do you have any doubts with some rules?

This is the rule of the CPAS and I have to respect this rule.

But for the rest, everything is provided for ?

They take care.

You mean CPAS ?

Yes CPAS, take care for the house, good with us.

You are happy with them ?

Yes, because we respect the rules. Here who would follow the rules and respect them, they want straight a commitment to all the obligations that we cared off.

Fatma, Palestine, famille

Quand les résidents acceptent leur situation par nécessité, ils parlent plus souvent et principalement de leur séjour en Belgique plutôt que des caractéristiques spécifiques du lieu d'accueil.

I may not feel at home but I believe I should make myself here at home but I have no other choice. At the end this is my house. Good or bad, this is the house that I live in. So I would say that sometimes happiness could be in your hands and you would have to decide to be happy. For example this country is not my home but I consider or I deem this country as my home because I've got no other choice and you know about Gaza and you know it is no longer useful for us.

Ibrahim, Palestine, isolé

Enfin, certains résidents acceptent leur situation dans l'accueil individuel comme une situation temporaire. Ils espèrent que ce sera une situation de transition vers leur propre logement.

Do you like living here?

If especially I get my paper quickly, I am happy with how I'm living now. Just my concern or the thing that I am waiting eagerly is to get my paper quickly. Otherwise living here is not a problem, I am living here well.

Mariam, Erythrée, mère isolée

Wat vind je van de tijd die je in de opvangcentra doorbrengt? Wel, dat is voor ons nu bijna een jaar... (...) Ik zeg altijd het is niet slecht want ze helpen ons op een zekere manier om ons voor te bereiden voordat we hier kunnen vertrekken... Om zelfstandig te zijn. De tijd die we wachten helpt ons om te studeren voor... terwijl we niet het echte leven ingaan, zoals we zeggen.

Diego, El Salvador, famille

4.2 Retrait

Comme dans les structures d'accueil collectives, le retrait est le deuxième comportement le plus fréquent. Nous avons remarqué que certains résidents se replient sur eux-mêmes à leur arrivée dans la structure individuelle du fait qu'ils s'y sentent un peu perdus. Certains résidents s'ouvrent aussi d'abord, puis se mettent en retrait, par exemple après des expériences négatives avec d'autres résidents. Parmi les trois variantes distinguées dans les recherches précédentes, l'évitement est le plus courant dans les structures d'accueil individuelles.

Evitement

Une première variante du retrait consiste pour les résidents à éviter les contacts sociaux et à se couper du monde extérieur. Cela se produit à différents niveaux. L'évitement commence par le fait de s'isoler des autres.

I have many many friends and I used to be in contact with them. But I cut off all my relationships and I have been caring exclusively about my family. Because the family is everything and you will always expect that you will receive a call telling you that you lost another son or something happened to a member in your family, so actually my friends call me they say come, let's see you. But I cut off all my relationships, I used to be very social, I'm a social person, I love to socialize particularly I love kids, but I cut off all my relationships. I've been like that for a while.

Ibrahim, Palestine, isolé

L'évitement se traduit alors par le fait que les résidents ne quittent plus que rarement voire jamais la structure d'accueil individuelle.

Do you go outside the apartment a lot ?

Des problèmes personnels par exemple. Moi j'ai resté trois jours dans l'appartement, je ne sors pas, de temps en temps, trois jours, je ne sors pas.

Ekrem, Palestine, isolé

Is it nice to live in a city like this ?

We don't go out, we don't leave our house. We have friends in Antwerpen and we visit them. But here, we don't go out, so we don't have an opinion.

Abied, Palestine, famille

Meestal ga ik 's ochtends naar mijn cursus Nederlands. Dan kom ik hier. Ik kook. En als ik 's middags iets te doen heb, ik bedoel, eten kopen of ik weet het niet. Voor de rest ben ik altijd hier. (...) Ik ga gewoon niet naar de cursus in het weekend, voor de rest niets. Ik ben hier altijd."

Sonja, Venezuela, isolée

Pour les résidents qui partagent un logement avec d'autres, nous constatons qu'ils finissent par s'enfermer dans leur propre chambre et ne se rendent pratiquement pas dans les parties communes du logement.

Nou, eigenlijk. Iedereen hier, we zijn niet zoals we de meubels zo veel gebruiken. Maar, ik bedoel, ik weet het niet, ik ben hier nooit echt. Ik ben altijd in mijn kamer, ik ben altijd een beetje alleen. Ze zijn altijd een beetje uit elkaar.

Sonja, Venezuela, isolée

First, when I said that I don't go out, I meant the living room. So I go out, outside but I come directly to my room. I don't interact with the people here in the apartment, I don't talk to T. or with the other guy because I prefer my own solitude. The OCMW they gave me a card for the pool. I go every 3 or 4 days. For example today when you saw me, I was coming back from there, I went there at 12 and I do that to keep myself occupied because before I had issues when I first came because they referred me to a psychologist and the psychologist told them that he should not stay on his own because at the beginning, I would prefer to stay on my own for 24h and I would be crying and shouting and prefer to be on my own. So because of that they gave me this card to keep myself occupied."

Ibrahim, Palestine, isolé

Le comportement de Rabi reflète la forme la plus extrême de cette forme d'évitement. Il a inversé son rythme quotidien et vit la nuit. Il vit ainsi une vie parallèle :

How many people do you share your house with, what are the communal areas, and what do you like about it and what don't you like about it, what would you like to change about the house?

I wish to leave this place today, before tomorrow. Sometimes I'm having hallucinations in the room, and sometimes I would go to the toilet and I would forget to clean after and I would not even be able to recollect when I did go to the toilet, because I feel like I'm not at control of what I'm doing. And most of the times I would hear sounds in the night and I would not know the source of these sounds and I asked my assistant before if someone was killed in this room before or if something particular happened in this room, but she did not answer me. So what I would do is that I would stay awake until the sun rise and then I would sleep, because I would feel safe or I would feel that I'm controlling my environment.

Rabi, Palestine, isolé

Refolement et évasion

Une autre façon de se retirer est de chercher à se distraire pour éviter de devoir s'arrêter sur une situation. Certains résidents disent qu'ils ont besoin de faire quelque chose pour passer le temps. C'est pourquoi dans les centres d'accueil collectifs, les résidents effectuent souvent des services communautaires. Comme nous l'avons vu précédemment, il existe de nombreux obstacles à la recherche d'activités dans le cadre des structures d'accueil individuelles. Les résidents se dispersent principalement dans des activités de loisirs mais certains, comme Esteban, suivent des formations.

Ik ging vroeger naar het zwembad. Ik zeg het je, voor de winter. Voordat ik de elektriciteitscursus deed. Maar toen kwam de elektriciteitscursus, ik eindigde die op 20 december. Ik heb besloten om te rusten. Maar op dit moment heb ik niet gekeken, ik weet niet of ik naar de sportschool moet gaan of doorgaan met zwemmen. Ik ben altijd al een zwemmer geweest. De tijd verstreek toen ik mezelf wilde afleiden, weet je?

Esteban, Venezuela, isolé

Une dernière variante de l'évitement consiste à refouler la situation dans laquelle on vit. Hamid explique qu'il « fait semblant » d'avoir une vie normale et qu'il n'attend pas de décision dans le cadre de sa procédure d'asile. Sa façon de gérer le stress de l'incertitude est de le refouler.

So yes you could see that this would stress me even more, but still we would plan our live here as if we are staying here forever. The schools, the kids, everything, also the medical treatment.

Hamid, Palestine, famille

4.3 Adaptation

Le troisième type de comportement est celui de l'adaptation qui exige généralement plus d'efforts de la part des résidents. Ce comportement est plus répandu dans les structures d'accueil individuelles que dans les centres d'accueil collectifs. La plus grande autonomie des résidents et les conditions d'accueil plus favorables permettent aux résidents d'adapter plus facilement leur comportement en fonction de leurs besoins.

S'investir

Une première forme d'adaptation consiste pour les résidents à s'investir dans l'accueil ou en eux-mêmes afin de tirer le meilleur parti de la situation d'accueil. Pour Esteban, qui s'est également exprimé dans la partie précédente, suivre des formations n'est pas seulement un passe-temps. Il considère également le temps passé dans la structure d'accueil comme une occasion de s'instruire et de préparer sa vie future. Il renforce donc ses compétences, même s'il vit dans l'incertitude.

Ik wil hier niet de hele tijd afhankelijk van zijn, dus natuurlijk... Ik wil profiteren van het moment en de gelegenheid, weet je? Om een cursus te volgen waarvan ik weet dat ik kan werken, iets wat ik leuk vind. Nou, niets, daar heb ik van geprofiteerd. Ja, maar voor mij wel. Ik heb bijvoorbeeld opgezocht, ik heb me aangemeld bij de VDAB. Natuurlijk met een beetje hulp van mijn school (?). Er is ook als assistent, je weet wel, hun gids/begeleiding voor studenten. Via hen hebben ze me daar bij de VDAB ingeschreven. Ik had een afspraak. Ik heb de hele procedure gedaan. Maar maak je geen zorgen, ik was een van de beste van de klas.

Esteban, Venezuela, isolé

Esteban n'est pas le seul à vouloir tirer le meilleur parti de la situation. Aliat aussi aimerait recevoir une éducation et espère que ses enfants recevront une bonne éducation en Belgique.

Then just two last questions. The one is: what would you like to realize in the near future?

*If it would be possible, if I get my document *unclear* I would think to send my children to their respective schools while I go to a school where I can get training for good profession, which in turn can give me good benefit. I would take a training or opleiding.*

And do you already know what you would like to do?

Yeah in fact I cannot say fully something, but in any machine operator, in any machine as an operator. Once I master, I know, I believe a language is very important to achieve these things. If I also do this, then I want to take an opleiding of machine operators.

Aliat, Erythrée, famille

Optimiser et organiser

Les principaux efforts d'adaptation des résidents concernent leurs préoccupations quotidiennes, par exemple au niveau des courses. Nous avons vu précédemment comment les résidents essaient de tirer le meilleur parti du budget limité dont ils disposent. Ils optimisent leur budget, par exemple en recherchant activement des réductions, en achetant en plus grandes quantités ou en faisant leurs achats dans des magasins moins chers. Cela demande généralement beaucoup de planification et d'organisation. Dans la citation suivante, par exemple, Fatma et Hamid expliquent comment ils utilisent l'ensemble leur réseau social pour obtenir certaines denrées alimentaires à un prix avantageux.

It is those relationships that made it possible for us to know about all these different activities and also stores. The social assistant would come here and would see all those ingredients and food we ordered, and she would think it is Colruyt, but no, there are many many places we rely on. Many different things, cheaper. Discounts and the ability to follow many different choices is partly because of our social network. We are having this network and we are discovering things, and sometimes we might feel that we are discovering things that even Belgians or people who have been living here for decades even don't know about. We don't only have Palestinian and Syrian friends, also Djibouti, Yemen, Somalia. These social relations make us of course less worried.

Fatma & Hamid, Palestine, famille

4.4 Opposition

Le dernier type de comportement renvoie à une forme de résistance aux conditions d'accueil. C'est l'opposé radical de l'acceptation. Il n'est pas surprenant que ce comportement n'ait guère été observé, les résidents étant généralement plutôt positifs quant à leur lieu de résidence et à l'accompagnement dont ils bénéficient. Les résidents qui ont exprimé leur opposition se sont principalement concentrés sur l'incertitude persistante de la procédure d'asile. Mohammed, par exemple, a déclaré qu'il avait envisagé de se suicider, car il avait du mal à faire face à l'incertitude bureaucratique permanente et à la crainte pour le bien-être de sa famille restée au pays.

And I thought I was going to a kind of heaven in Europe, but unfortunately I was shocked that it is totally the opposite and that what we are having, it exists also here. For example, we suffer in our region from bureaucracy and here it is almost the same. (...) And since then I started to realise that the bureaucracy in Europe is just as the bureaucracy in the Middle East, if it is not even worse. And this slow procession of your governmental procedures maybe is the reason that all Europeans are losing hope. And now today, I came to understand finally why the Europeans are committing suicide. (...) And sometimes my wife for example would tell me that they would have the electricity that day at eight in the evening, so I would take half a pill from my medication to sleep only for a short time, so I wake up, I call them. Maybe all of that is one of the reasons why I considered to commit suicide. This is what led me to go to the psychologist to help me. And adding to all of that, the pressure that I have from the fact that there is family over there and all this details, I have this suffering that I was explaining to you about this interview and the suffering and my environment.

Mohammed, Palestine, isolé

En résumé

La façon dont les résidents vivent leur situation d'accueil individuel dépend aussi en partie de l'attitude et du comportement qu'ils affichent. Les résidents disposent d'une certaine marge pour faire face aux conditions d'accueil institutionnelles et à leurs propres caractéristiques individuelles. Leur rôle actif se reflète dans les différents types de comportement qu'ils développent. Ce que l'on remarque dans l'accueil individuel, c'est la forte appréciation et l'acceptation dictées par une forme de gratitude. L'accueil individuel laisse suffisamment de latitude aux résidents pour être ce qu'ils veulent être, au moins temporairement, ce qui les pousse surtout à accepter ce qui leur est donné. Dans les centres d'accueil collectifs également, l'acceptation est le type de comportement le plus dominant, mais elle y était principalement motivée par la perception de l'absence d'alternative. Nous constatons que l'adaptation est le deuxième type de comportement le plus courant dans l'accueil individuel. Dans l'accueil collectif, le retrait vient en deuxième position. Par rapport à la situation dans un centre d'accueil, les résidents des structures d'accueil individuelles disposent de beaucoup plus de leviers pour gérer leur situation de manière créative. Cette situation est illustrée par le fait que les résidents des structures d'accueil individuelles disposent d'un budget financier plus important, qu'ils peuvent décider de dépenser comme ils le souhaitent. Certains l'utilisent pour acheter des produits ménagers, tandis que d'autres épargnent pour leur famille. En utilisant le budget de manière consciente, ils essaient d'améliorer leur propre bien-être. Cela montre que les résidents sont résilients et peuvent avoir une influence positive sur leur bien-être. Le retrait et la résistance sont des comportements très rares chez les résidents des structures d'accueil individuelles. Cette situation est liée à l'évaluation plus positive de la situation d'accueil.

Chapitre 5 – Un équilibre fragile entre intégration et isolement

Ce rapport est la deuxième partie d'une étude sur le bien-être des demandeurs d'asile dans l'accueil. L'objectif de cette étude est d'étudier comment les conditions d'accueil sont vécues par les résidents dans leur vie quotidienne. Elle a été menée en deux phases, portant respectivement sur l'accueil collectif et sur l'accueil individuel. La discussion ci-dessous porte sur les résultats de la perception de l'accueil individuel. Pour permettre la comparaison, en ce qui concerne la deuxième phase d'accueil, seuls les résidents encore en procédure ont été interviewés. Cela concerne spécifiquement les personnes qui ont été désignées à une ILA en raison de leur nationalité et de la forte probabilité de reconnaissance qui y est associée. Les personnes vulnérables et celles avec un statut de protection désignées dans l'accueil individuel ne font pas partie de cette étude.

Le premier rapport a élaboré le cadre conceptuel de la recherche ainsi que son approche scientifique et sa méthodologie. Dans ce rapport, nous nous limiterons à dire que le bien-être fait référence à la façon dont un bénéficiaire de l'accueil se sent et fonctionne dans la vie quotidienne. C'est une question très complexe qui peut se décliner en dix dimensions, à savoir (1) la sécurité, (2) la santé, (3) l'intégrité, (4) le sens, (5) la le réconfort, (6) l'autonomie, (7) l'appartenance, (8) la détente, (9) la participation et (10) la nature. La manière dont une personne fait l'expérience de ces dimensions est liée aux caractéristiques institutionnelles du lieu d'accueil, mais elle est également déterminée par ses caractéristiques individuelles et par la manière dont elle décide d'y faire face. Les résidents disposent d'une certaine marge de manœuvre pour décider comment concilier les caractéristiques du lieu d'accueil avec leurs propres besoins et exigences. Quatre principaux types de comportement peuvent être observés, à savoir (1) l'acceptation, (2) l'adaptation, (3) le retrait, (4) l'opposition.

En résumé, l'étude a constaté que, dans l'accueil individuel, les résidents envisagent généralement leur bien-être de manière plutôt favorable. Ils se sentent nettement mieux et sont plus autonomes que dans l'accueil collectif. En raison des caractéristiques spécifiques de l'accueil collectif, les résidents des centres d'accueil présentent un équilibre fragile entre vulnérabilité et résilience, qui a tendance à pencher négativement vers la vulnérabilité. Dans l'accueil individuel, le bien-être est plus équilibré et certains résidents évoluent même positivement vers la résilience. Cela ne signifie pour autant pas que le bien-être des résidents des structures d'accueil individuelles soit bon dans tous les domaines. Plus précisément, certains aspects de l'autonomie et de l'appartenance sont perçus comme problématiques. Ce constat est particulièrement important car ces dimensions sont étroitement liées à l'un des objectifs du modèle d'accueil, celui de promouvoir l'intégration des résidents dans la communauté locale grâce à un accueil individuel.

Dans le modèle d'accueil, l'accueil individuel est en principe réservé aux personnes qui ont obtenu un statut de protection internationale. Ils peuvent bénéficier d'une courte phase d'accueil dans une ILA ou dans une ONG pour faire la transition vers la vie en société. Deux exceptions sont toutefois prévues dans le cadre du modèle d'accueil. Premièrement, les personnes qui ont de fortes chances d'être reconnues (parce qu'un pourcentage élevé de leurs compatriotes sont reconnus) peuvent être désignées à une structure d'accueil individuelle avant même d'obtenir un statut. L'hypothèse est qu'un transfert leur donnera plus d'autonomie et les encouragera à s'intégrer localement. Le résultat souhaité est qu'elles veuillent, sur le long terme, continuer à vivre dans la commune. Deuxièmement, pour certains profils vulnérables, des lieux d'accueil spécifiques ont été créés qui devraient permettre de mieux répondre à leurs besoins spécifiques et accroître leur autonomie.

La désignation à un lieu d'accueil individuel favorise l'autonomie des résidents, qui doivent se prendre en charge eux-mêmes, par exemple, en faisant leur propre ménage. Toutefois, cela n'implique pas automatiquement qu'à long terme, les résidents développent le désir de rester dans la commune qui leur a été attribuée. En outre, ils restent en définitive dépendants du soutien matériel et financier qu'ils reçoivent de la structure d'accueil et rien n'indique, par exemple, que l'accueil individuel mène à une plus grande autonomie financière par le biais de l'emploi. En termes d'appartenance, nous constatons que les résidents des structures d'accueil individuelles suivent plus systématiquement des cours de langue. Pourtant, durant cette phase de leur trajet d'accueil, cela ne leur permet généralement pas de s'intégrer localement et de développer un réseau social avec les Belges. Malgré l'apprentissage de la langue, le fossé de la participation sociale reste important

et la solitude menace. De nombreux résidents des structures d'accueil individuelles sortent à peine pendant leur temps libre, en dehors des cours de langue, car ils se sentent étrangers dans leur environnement.

Ainsi, malgré l'évaluation globalement positive du bien-être, il existe une nette marge d'amélioration au niveau des dimensions les plus étroitement associées à l'intégration. La perception des résidents montre désormais un équilibre fragile entre intégration et isolement, la balance penchant du côté négatif pour certains. Bien qu'ils soient autonomes, ils restent finalement dépendants de la structure d'accueil et ont peu de contacts avec la société belge.

Cela n'enlève toutefois rien au fait que le bien-être est finalement considéré comme plutôt favorable, malgré la menace réelle d'isolement. Les résidents des structures d'accueil individuelles sont généralement déjà passés par une phase en accueil collectif et, après leur transfert, ils constatent une nette évolution positive dans la plupart des autres dimensions du bien-être. Alors que l'accueil collectif offrait un environnement sûr, l'accueil individuel est apprécié pour la liberté et l'autonomie qu'il procure. Ci-dessous, nous allons brièvement examiner chacune des dimensions individuelles du bien-être.

1. **Sécurité** : les places d'accueil individuelles offrent généralement un environnement encore plus sûr que les centres d'accueil, et les résidents ne craignent pas pour leur propre vie ou celle des membres de leur famille. Cependant, pour les personnes isolées, le fait de partager leur lieu d'accueil avec d'autres personnes peut générer un sentiment d'insécurité, notamment en raison de l'absence du personnel de l'accueil susceptible de contrôler le respect des règles de vie.
2. **Santé** : les résidents sont particulièrement satisfaits de disposer d'installations sanitaires qu'ils ne doivent partager avec personne (ou, tout au plus, avec un nombre limité d'autres résidents). Les assistants sociaux offrent un bon accès aux services médicaux. Cependant, l'accès à l'aide psychologique est limité et les transferts peuvent interrompre les trajets d'accompagnement spécialisés.
3. **Intégrité** : dans les structures d'accueil individuelles, les résidents se sentent libres d'être qui ils veulent car ils disposent au moins de leur propre chambre. Ils apprécient l'intimité et la tranquillité liées au fait de disposer de leur propre place d'accueil.
4. **Sens** : les places d'accueil individuelles offrent davantage de liberté dans l'organisation de la vie quotidienne. Les résidents investissent généralement beaucoup dans les cours de langue, car cela leur donne un sentiment d'utilité pour préparer l'avenir.
5. **Réconfort** : les familles avec enfants peuvent avoir une vie familiale plus normale que dans un centre d'accueil collectif. Pour les résidents isolés, il est plus difficile d'établir des relations sociales car les occasions de rencontre sont rares. Cela génère un risque d'isolement.
6. **Autonomie** : une plus grande autonomie est exigée des résidents, car ils sont responsables de leur propre vie quotidienne. Les moyens qui leur sont alloués pour cela sont suffisants, mais laissent peu de place pour financer d'autres activités. L'accueil individuel offre peu de possibilités de devenir financièrement autonome par l'emploi. Les résidents ne développent pas non plus de manière évidente une préférence pour rester vivre à long terme dans la commune à laquelle ils ont été désignés.
7. **Appartenance** : bien que la plupart des résidents suivent des cours de langue, leur niveau ne leur permet pas de participer activement à la vie du quartier et d'interagir avec leurs voisins. Le sentiment de se sentir étranger à leur environnement de vie existe. Des personnes du même pays d'origine et des infrastructures spécifiques dans le quartier (tels que des lieux de culte, des clubs, des magasins) manquent, ce qui fait que les résidents ne trouvent qu'un lien limité avec les communautés culturelles ou religieuses.
8. **Détente** : comme la plupart des structures d'accueil individuelles n'organisent pas d'activités spécifiques pour les résidents, ceux-ci sont livrés à eux-mêmes. Les limitations financières et les connaissances (linguistiques) insuffisantes pour participer à des activités de loisirs régulières amènent les résidents à passer leur temps libre principalement à la maison.

9. **Participation** : les résidents ont peu d'influence sur les règles appliquées par les structures d'accueil individuelles. En outre, il arrive que les résidents ne connaissent pas suffisamment leurs droits et obligations parce qu'ils ne leur sont pas expliqués dans une langue qu'ils comprennent.
10. **Nature** : les structures d'accueil individuelles disposent rarement d'un jardin ou d'une terrasse privée et ont des règles strictes concernant la présence d'animaux domestiques. En outre, il n'est pas vrai que les structures d'accueil individuelles favorisent l'accès à la nature, ou qu'elles l'empêchent.

Le consensus des résidents sur le fait que leur bien-être est relativement positif dans les structures d'accueil individuelles illustre l'importance des caractéristiques institutionnelles de l'accueil. Par rapport à une structure d'accueil collective, l'accueil individuel propose un contexte plus facile et offre plus d'opportunités. La plus grande valeur ajoutée réside dans le caractère individuel du type d'accueil. En termes de localisation et d'accompagnement, les différences avec l'accueil collectif sont moins prononcées.

- **Type d'accueil** : le caractère individuel de l'accueil dans une ILA est le facteur le plus déterminant qui influence le bien-être. Par rapport à l'accueil collectif, avoir sa propre place d'accueil est vécu comme une libération. Il est important de noter la diversité des structures d'accueil, dont certaines obligent les résidents à partager des fonctions importantes de la vie (comme la cuisine, la salle de bains ou l'espace de vie). Les personnes isolées qui partagent une structure d'accueil individuelle avec d'autres résidents préféreraient avoir un logement entièrement privé.
- **Localisation** : il existe une grande variété entre les structures d'accueil individuelles en termes de distance objective par rapport aux commodités essentielles pour les résidents (comme les écoles et les magasins). Comme dans l'accueil collectif, on constate que les options de mobilité dont disposent les résidents déterminent largement la manière dont cette distance est vécue. L'accessibilité des transports publics est le paramètre le plus important et une différence systématique est observée entre les différentes parties du pays en ce sens que, dans le nord du pays, les résidents ont plus facilement un abonnement de bus que dans le sud du pays.
- **Services** : la relation entre les résidents et les assistants sociaux des structures d'accueil individuelles est plutôt superficielle et axée sur le service professionnel. Les résidents sont satisfaits de l'accompagnement dont ils bénéficient, mais ils aimeraient également établir une relation plus étroite avec leur assistant, d'autant plus qu'ils connaissent peu de Belges et ont un réseau social limité. Les résidents considèrent également leurs assistants sociaux comme des contrôleurs de leur propre vie, même si ce sentiment est moins prononcé que dans l'accueil collectif.

Le comportement de la plupart des résidents des structures d'accueil individuelles est celui de l'acceptation. L'appréciation positive des conditions d'accueil individuelles, ainsi que les possibilités qu'offre l'accueil pour répondre aux besoins, font que moins de résidents adoptent un comportement de retrait ou d'opposition, en comparaison avec les centres collectifs. Au contraire, l'étude a révélé que certains résidents font un usage créatif des possibilités qui leur sont offertes au sein de l'accueil individuel. Ils font preuve de résilience, par exemple en voulant tirer le meilleur parti des ressources financières qu'ils reçoivent. L'attitude unanimement positive à l'égard des structures d'accueil individuelles ne doit néanmoins pas conduire à la conclusion qu'il n'existe pas de différences entre les résidents. Les conditions institutionnelles constituent un contexte important, mais la manière dont ce contexte est vécu dépend également des caractéristiques individuelles des résidents.

- **Caractéristiques et besoins personnels** : les résidents sont pour la plupart jeunes et ambitieux, et certains ont de jeunes enfants. Cela génère certaines attentes, par exemple en matière d'emploi et de vie sociale dynamique, qui ne peuvent pas toujours être satisfaites. Les personnes ayant des besoins médicaux hébergées dans des ILA estiment qu'elles ne reçoivent pas toujours un encadrement suffisant. Cela vaut également pour les personnes présentant d'autres facteurs de vulnérabilité, comme les parents isolés, les résidents faiblement alphabétisés ou les familles nombreuses.
- **Risques et opportunités liés au contexte** : il est frappant de constater que la plupart des résidents qui sont désignés à une structure d'accueil individuelle sur la base de leur haut taux de protection ne connaissent pas la raison exacte de leur transfert. L'incertitude concernant la

procédure d'asile reste un facteur de menace pour l'accueil individuel, tout comme le long terme constitue une donnée dont il faut tenir compte dans l'accueil. L'absence de certitude quant à l'avenir en Belgique rend difficile pour les résidents de se concentrer pleinement sur l'intégration dans la société belge.

- **Réseau social** : dans l'accueil individuel, la présence (ou l'absence) de membres de la famille joue un rôle important. Si les familles avec enfants peuvent mener une vie familiale quasi-normale, l'accueil individuel des personnes isolées accentue plutôt l'absence des autres membres de la famille et l'incapacité d'assumer certains rôles familiaux. Dans l'accueil individuel, le réseau social des résidents est souvent plus réduit car ils y ont moins d'occasions de rencontrer des personnes de leur pays d'origine ou des personnes partageant leurs idées.

Parmi la diversité des résidents, deux tendances générales se dégagent finalement. Le premier modèle concerne **le type de famille**. Les familles avec enfants et les personnes isolées vivent l'accueil individuel différemment.

- Dans le cas des **familles avec enfants**, l'accueil individuel leur permet d'expérimenter une vie familiale quasi-normale. En tant que parent, il est important de pouvoir assumer toutes les responsabilités liées aux tâches de prise en charge des enfants et de disposer d'un espace personnel suffisant pour chaque membre de la famille. La vie quotidienne des familles avec enfants est en grande partie structurée par le rythme des enfants, notamment par les activités scolaires et de loisirs. Les enfants et leurs activités quotidiennes permettent souvent d'établir des liens avec, par exemple, des voisins ou d'autres Belges.
- Dans le cas des **personnes isolées**, l'accueil individuel leur offre un lieu paisible et leur permet de reprendre partiellement le contrôle sur leur vie quotidienne. Étant donné que dans l'accueil individuel, peu d'activités sont organisées pour les résidents, ces derniers doivent prendre eux-mêmes la responsabilité de structurer leurs journées. Ce n'est pas une tâche facile car leurs ressources financières sont limitées. En outre, ils manquent souvent d'un réseau social étendu avec lequel ils peuvent faire des activités. La solitude est une menace majeure, même lorsque les personnes isolées cohabitent avec d'autres résidents.

Un deuxième modèle est lié à l'importance de la **langue**.

- D'une part, on constate que les résidents des structures d'accueil individuel suivent presque systématiquement des **cours de langue**. Une partie importante du rythme quotidien de la semaine est dictée par les heures de cours. En général, ce sont les niveaux de base en néerlandais ou en français. Le temps investi dans les cours de langue est l'un des facteurs qui contribuent à l'incapacité des résidents à travailler.
- D'autre part, nous constatons qu'il existe un **fossé linguistique** important pour que les résidents puissent participer à la société locale. La barrière que représentent les langues nationales officielles empêche les résidents de participer à des activités culturelles ou à d'autres loisirs, notamment ceux organisés dans leur propre quartier. Le niveau linguistique atteint par les résidents n'est pas suffisant pour participer aux activités régulières. En même temps, il n'y a pratiquement pas d'activités dans leur propre langue, par exemple, organisées par la structure d'accueil. Il existe également des exigences linguistiques élevées en matière d'emploi, ce qui rend les résidents inéligibles.

Ces deux modèles sont cohérents avec les résultats de la première partie de l'étude sur le bien-être dans les centres collectifs. Il a été constaté que le cadre de vie collectif représente un défi particulier pour les familles avec enfants tandis que, pour les personnes isolées, la vie en collectivité peut également offrir des opportunités. Dans les centres collectifs, le fossé linguistique est également au centre des préoccupations, mais ses effets sur la vie sociale des résidents sont moindres car les centres collectifs hébergent généralement plusieurs personnes qui parlent la même langue. Suivre des cours de langue est également une source de sens pour de nombreux résidents des centres collectifs, bien que l'investissement en temps soit plus équilibré par rapport à d'autres activités, notamment la participation aux services communautaires.

Bibliographie

- Dagevos, J. (2001). Perspectief op Integratie. Over de Sociaal-Culturele en Structurele Integratie van Etnische Minderheden in Nederland. Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid, Den Haag.
- Esser, Hartmut (2009). Pluralisierung oder Assimilation ? Effekte der multiplen Inklusion auf die Inmigration von Migranten. *Zeitschrift für Soziologie*, 38(5), 358-378.
- Groeninck, Mieke, Meurs, Patrick, Geldof, Dirk, Wiewauters, Claire, Van Acker, Kaat, De Boe, Ward en Kathleen Emmerly (2019). Veerkracht in beweging: Dynamieken van vluchtelingengezinnen versterken. Garant: Antwerpen-Appeldoorn.
- Hinger S. (2020) Integration Through Disintegration? The Distinction Between Deserving and Undeserving Refugees in National and Local Integration Policies in Germany. In: Hinger S., Schweitzer R. (eds) Politics of (Dis)Integration. IMISCOE Research Series. Springer, Cham
- Korac, Maja (2003). Integration and how we facilitate it: a comparative study of the settlement experiences of refugees in Italy and the Netherlands, 37(1), 51-68.
- Kreichauf, René. (2018). From Forced Migration to Forced Arrival: the Campification of Refugee Accommodation in European Cities. *Comparative Migration Studies* (6)7, 1-22.
- Levrain, François en Patrick Loobuyck (2010). Mogen we nog multicultureel denken ? Over diversiteit, sociale cohesie en de integratie-erkenningsparadox. *Ethische Perspectieven* 20(2), 185-199.
- Nussbaum, Martha C. (2011). *Creating Capabilities: The Human Development Approach*. Cambridge: The Belknap Press of Harvard University Press.
- Platteau, Eva; Beckers, Jasmien; Coene, Laurien; Bossens, Nele en Elsa Mescoli (2016). Beleidsevaluatie van de buurtinitiatieven in de open opvangcentra van Fedasil. Leuven/Luik: Kuleuven/ULG.
- Rainbird, Sophia. (2012). Asylum Seeker 'Vulnerability': The Official Explanation of Service Providers and the Emotive Responses of Asylum Seekers. *Community Development Journal* 47(3), 405-422.
- Thorshaug, Ragne. (2019). Arrival In-Between: Analyzing the Lived Experiences of Different Forms of Accommodation for Asylum Seekers in Norway. In: Meeus, Bruno, Arnaut, Karel, and Bas van Heur. *Arrival Infrastructures. Migration and Urban Social Mobilities*. Palgrave Macmillan: Cham, 207-227.
- Valenta, Marko en Nihad Bunar (2010). State Assisted Integration: Refugee Integration Policies in Scandinavian Welfare States: the Swedish and Norwegian Experience. *Journal of Refugee Studies* 23(4), 463-483.
- Van der Horst, Hilje. (2004). Living in a Reception Centre: The Search for Home in an Institutional Setting. *Housing, Theory and Society* 21(1), 36-46.
- Will, Anne-Kathrin. (2018). On "Genuine" and "Illegitimate" Refugees: New Boundaries Drawn by Discriminatory Legislation and Practice in the Field of Humanitarian Reception in Germany. *Social Inclusion* 6(3), 172-189.

ⁱ Kwetsbare personen met specifieke opvangnaden: Definitie, Identificatie, Zorg. Eindrapport. Fedasil, Directie Beleidsondersteuning, Dienst Studie en Beleid, 6 december 2018 (https://www.fedasil.be/sites/default/files/content/download/files/fedasil_studie_kwetsbare_personen.pdf)

ⁱⁱ "places of residence and work, where a large number of like-situated individuals, cut off from the wider society for an appreciable period of time, together lead an enclosed, formally administered way of life".

ⁱⁱⁱ "possibly lead to better integration of people who later move out to a municipality, and generally it is believed that they provide a less institutionalized everyday environment, which makes people better prepared for life outside the asylum centre, whatever the outcome of their application for asylum."

^{iv} "refugee accommodation has increasingly been transformed into large, camp-like structures with lowered living standards and a closed character."

^v Gouvernement fédéral, Accord de gouvernement, 10 octobre 2014, p.157.

^{vi} Ce rapport ne traite pas du trajet d'accueil des demandeurs réinstallés. Leur trajet d'accueil est néanmoins déterminé par des facteurs similaires. Parce qu'ils sont sélectionnés par le HCR sur la base de critères de vulnérabilité et parce qu'ils seront reconnus avec certitude à leur arrivée en Belgique, l'accent de leur parcours d'accueil est mis sur un séjour individuel dans les Initiatives locales d'accueil.

^{vii} Gouvernement fédéral, Accord de gouvernement, 10 octobre 2014, p.157.

^{viii} Ibidem

^{ix} Instruction du 20 juillet 2016 transition de l'aide matérielle aux services sociaux : mesures pour les résidents des structures d'accueil collectif et accompagnement dans la phase de transition.

^x Loi du 12 janvier 2007 sur l'accueil des demandeurs d'asile et de certaines autres catégories d'étrangers, article 57

^{xi} Une deuxième fonction de l'accueil individuel est d'offrir un accueil adapté aux personnes dites « vulnérables » ayant des besoins d'accueil spécifiques. La Loi belge sur l'accueil énumère dix profils vulnérables différents dans l'article 36. Elle concerne (1) les mineurs ; (2) les mineurs non accompagnés ; (3) les parents isolés accompagnés de mineurs ; (4) les femmes enceintes ; (5) les personnes handicapées ; (6) les victimes de la traite des êtres humains ; (7) les personnes âgées ; (8) les personnes atteintes de maladies graves ; (9) les personnes souffrant de troubles mentaux ; (10) les personnes ayant subi des tortures, des viols ou d'autres formes graves de violence psychologique, physique ou sexuelle, comme les victimes de mutilations génitales féminines. Selon la loi, il s'agit d'exemples de profils vulnérables et la liste n'est pas exhaustive. En outre, la législation ne précise pas les besoins spécifiques de ces profils vulnérables. Les organisations non gouvernementales sont utilisées pour accueillir certaines personnes au profil vulnérable dans une structure d'accueil individuel. L'Agence dispose de différentes procédures pour déterminer qui est vulnérable et qui peut prétendre à une place spécifique. Des recherches précédentes menées par le département « Études et politiques » ont montré que ces procédures sont également soumises à des pressions et ne sont pas acceptées par tous. L'un des points de discussion est le danger d'ignorer les forces d'une personne en se concentrant trop étroitement sur des besoins spécifiques. Dans la littérature scientifique, nous trouvons un discours plus équilibré, où la vulnérabilité et les besoins spécifiques sont souvent évalués en combinaison avec la résilience et les ressources d'une personne. C'est ce qu'on appelle parfois l'équilibre entre les obstacles et les capacités (Groeninck et al. 2019)

^{xii} Fedasil (2016). Lettre à l'attention des structures d'accueil sur le nouveau modèle d'accueil

^{xiii} L'interprétation de la durée moyenne de séjour des résidents avec niveau élevé de protection dans une ILA appelle deux commentaires. Tout d'abord, nous parlons d'un instantané tous les six mois, ce qui signifie que les résidents qui sont arrivés et repartis dans une ILA entre les deux moments de mesure ne sont pas pris en compte. Deuxièmement, la durée moyenne de séjour dépend fortement du moment où les résidents entrent dans le centre. S'il y a eu beaucoup de nouvelles entrées à un moment donné de la mesure, cela tire la moyenne vers le bas. Cependant, cela ne dit rien sur la durée de séjour des personnes qui se trouvaient déjà dans l'ILA à ce moment-là. Il ne dit rien non plus sur le terme futur des personnes qui viennent d'entrer.

^{xiv} Fedasil opte de plus en plus pour le terme de « participation à la société » au lieu de « préparation à l'intégration ». Ce changement sémantique est intervenu sous l'influence des conditions de financement du Fonds européen pour l'asile, l'intégration et la migration (AMIF). Les ressources allouées à la section Asile doivent être strictement séparées de la section Intégration. C'est pourquoi Fedasil opte pour un dénominateur différent.