



# Établir une relation de confiance avec les demandeurs d'asile

novembre 2018

  
**CIRÉ**

<b>Introduction</b>	<b>3</b>
<b>Les demandeurs d'asile et leur parcours</b>	<b>4</b>
Importance de la relation de confiance	4
<b>Obstacles à la relation de confiance</b>	<b>5</b>
Un contexte politique peu favorable	5
Méconnaissance et méfiance vis-à-vis de la société d'accueil et de ses représentants	5
Le rôle de l'accompagnateur et sa double casquette	5
Le système de prise en charge par des services spécialisés	6
La représentation que le travailleur social a du demandeur d'asile	6
Vécu du demandeur d'asile	6
Le cas particulier des Mineurs Non Accompagnés	6
La maîtrise de la langue et la barrière de la culture	7
<b>Établir une relation de confiance</b>	<b>7</b>
<b>Conclusion</b>	<b>9</b>

Depuis 18 ans, la structure d'accueil du CIRÉ, en partenariat avec ses quatre organisations membres<sup>1</sup>, met des logements individuels et un accompagnement sur mesure à disposition des demandeurs d'asile et des réfugiés. L'objectif est d'offrir un accueil favorisant l'autonomie et l'ancrage local des demandeurs d'asile tout en respectant leur vie familiale.

La structure d'accueil du CIRÉ organise l'accueil de 84 MENA de plus de 16 ans ayant obtenu un titre de séjour de plus de trois mois en Belgique. L'accueil est organisé en appartements où les mineurs sont accompagnés par des équipes d'éducateurs et d'assistants sociaux vers l'autonomie et leur transition vers l'aide sociale.

En plus de ces places destinées aux MENA, le CIRÉ propose 82 places pour des demandeurs d'asile ayant des besoins psycho-médicaux spécifiques et ne pouvant être accueillis dans des centres collectifs. Dans ces structures, des services sur mesure sont offerts aux résidents et à leurs familles (soins à domicile, aide-ménagère, transports médicalisés...). Ces places se situent à Bruxelles, Liège et Anvers.

<sup>1</sup> Aide aux personnes déplacées (APD), Caritas International, le Centre social protestant (CSP) et le Service social de Solidarité socialiste (SESO).

Par Marc Goethals, coordinateur de la structure d'accueil du CIRÉ et Jean-Baptiste Lardot, référent pour le projet MENA de la structure d'accueil du CIRÉ  
Éditeur responsable : Sotieta Ngo - tous droits réservés - CIRÉ asbl 2018

## Introduction

Réussir à construire une relation de confiance avec les demandeurs d'asile est une condition pour mener à bien le travail d'accompagnement. Mais cela n'est pas toujours facile. Dans cet article, nous parcourons quelques obstacles à l'établissement d'une relation de confiance avec le public des demandeurs d'asile et avançons quelques suggestions pour les surmonter.

## Les demandeurs d'asile et leur parcours

Le public des réfugiés<sup>1</sup> et des demandeurs d'asile est caractérisé par une migration forcée et un déracinement. Ils laissent derrière eux leur foyer et leurs proches et quasi tout ce qu'ils ont pu construire dans leur pays d'origine... Il peut y avoir différentes raisons de fuir son pays, mais une décision aussi radicale demande du courage et est rarement prise sans réflexion. La plupart des demandeurs d'asile proviennent de pays où les droits humains sont bafoués. Beaucoup d'entre eux ont vécu des événements choquants. Il peut s'agir d'expériences traumatisantes dans leur pays d'origine, mais également de faits d'une extrême violence sur le chemin de l'exil.

Une fois arrivés en Belgique, le parcours du combattant n'est souvent pas terminé. Plusieurs auteurs<sup>2</sup> relayent les conditions de stress constant dans lesquelles les demandeurs d'asile vivent dans leur pays d'accueil. Vivre sans savoir si les membres de leur famille perdus de vue vont bien, l'incertitude par rapport à leur séjour en Belgique, la faible connaissance de la langue, la difficulté de s'exprimer et l'incompréhension de la culture du pays d'accueil, la difficulté de créer du lien social et de trouver un soutien par rapport à leur vécu, sont autant de facteurs de stress auxquels les demandeurs d'asile peuvent être confrontés.

Les conditions de vie dans les centres où ils sont hébergés peuvent elles-mêmes être particulièrement anxiogènes par le manque d'autonomie, les discriminations et les violences qui s'y manifestent parfois, le manque d'hygiène, la promiscuité et le manque d'activités<sup>3</sup>. Lorsque la durée d'attente avant de recevoir une réponse à leur demande de protection est prolongée, ces éléments de stress peuvent avoir un effet néfaste sur leur santé<sup>4</sup>.

## IMPORTANCE DE LA RELATION DE CONFIANCE

Le travailleur social au sein des structures d'accueil pour demandeurs d'asile est responsable de l'accompagnement du résident dans sa procédure d'asile, de son inscription à la commune ou encore de la demande d'un permis de travail. Il joue un rôle important dans la préparation du demandeur d'asile aux auditions dans le cadre de sa demande d'asile et propose un accompagnement psychosocial.

Les demandeurs d'asile ont parfois vécu des événements humiliants, qui touchent à leur intimité profonde. Une relation de confiance est nécessaire pour qu'ils puissent se sentir en sécurité et parler de sujets personnels et sensibles avec un travailleur social.

Ces questions peuvent constituer des éléments essentiels pour leur dossier d'asile. Ils doivent se sentir en confiance pour pouvoir faire part de leurs récits d'exil. Une analyse de ce récit permet à l'assistant social de leur proposer un soutien juridique, d'échanger sur leurs projets d'avenir, de les informer de manière ciblée et de les conseiller.<sup>5</sup>

De plus, une bonne préparation de l'audition permettra au demandeur d'asile d'être plus sûr de lui et de mieux comprendre l'enjeu de ce moment clé de sa procédure.

C'est aussi lorsqu'une relation de confiance sera établie que le travailleur social sera en mesure de détecter des problèmes psychosociaux, de proposer un accompagnement adapté à la situation personnelle du demandeur d'asile, et qu'il pourra plus aisément l'orienter vers des services spécialisés.

Investir dans une bonne relation de confiance permettra non seulement à l'assistant social d'établir les bases pour son travail d'accompagnement, mais aussi de créer un espace de sécurité qui pourra aider le demandeur d'asile à gérer son sentiment d'insécurité et son stress.

1 Lorsque les candidats réfugiés arrivent en Belgique, ils peuvent demander l'asile. Pendant leur procédure d'asile, ils sont appelés « demandeurs d'asile ». Si leur demande est acceptée, ils seront alors protégés et obtiendront un statut de « réfugié reconnu ».

2 LELY J., VAN DEN HEUVELS-WELLENS D., "Psychosociale zorg voor vluchtelingen en asielzoekers. Een handleiding". Assen, Koninklijke Van Gorcum, 2002.

3 DE JONGH S., "Psychologische impact van (langdurig) verblijf in open centra op asielzoekers". Eindverhandeling. Vrije Universiteit Brussel.

4 LABAN K., "Asylum seekers: sick through traumas from far away or near by?", *Psychologie en Gezondheid*, 39/3, 2011, pp. 132-137.

5 KEYTSMAN, E. (v.u.), "Methodiek vluchtverhaalanalyse. Het vluchtverhaal begrijpen voor een goede begeleiding". Vluchtelingenwerk Vlaanderen, Brussel, 2015.

## Obstacles à la relation de confiance

### UN CONTEXTE POLITIQUE PEU FAVORABLE

Un contexte politique peu favorable à la venue des migrants sur notre territoire, joint à une attitude négative vis-à-vis des demandeurs d'asile au sein de notre société, peut créer un sentiment d'insécurité et de méfiance chez le migrant. Pour certains demandeurs d'asile, cela ne facilitera pas la construction d'une relation de confiance avec le travailleur social, qu'il verra souvent dans un premier temps comme étant un représentant de cette société<sup>6</sup>. Or, celui-ci a pour mission de l'aider, notamment à préparer son dossier de demande d'asile pour les instances compétentes pour l'octroi du statut de réfugié.

### MÉCONNAISSANCE ET MÉFIANCE VIS-À-VIS DE LA SOCIÉTÉ D'ACCUEIL ET DE SES REPRÉSENTANTS

Le demandeur d'asile quitte son pays pour une société qu'il ne connaît pas. Il ne connaît pas non plus le système d'asile et de prise en charge et pour lui, il ne va pas de soi que les professionnels de l'accompagnement travaillent indépendamment des instances d'asile. Le manque de connaissance de notre système et du rôle du travailleur social peut se traduire en méfiance vis-à-vis de ce dernier. Beaucoup de demandeurs d'asile vivent dans la peur d'être expulsés. Des personnes qui viennent de pays soumis à un régime répressif, où la loyauté vis-à-vis de l'organisation ou de l'État l'emporte souvent, peuvent douter de l'indépendance de leur assistant social et craindre que tout ce qu'ils disent puisse être utilisé contre eux<sup>7</sup>.

### LE RÔLE DE L'ACCOMPAGNATEUR ET SA DOUBLE CASQUETTE

Afin de pouvoir soutenir les demandeurs d'asile dans leur procédure ou leur proposer un accompagnement psychosocial adapté, les travailleurs sociaux leur posent des questions sur leur vécu et parfois leur intimité. Les demandeurs d'asile n'en comprennent pas toujours la raison. Les questions peuvent les déséquilibrer émotionnellement, ou créer des sentiments de suspicion parce qu'elles peuvent s'apparenter pour eux à un interrogatoire.

La méfiance peut encore s'accroître lorsque les travailleurs sociaux sont amenés à effectuer des tâches qui peuvent faire douter le demandeur d'asile sur sa mission d'accompagnement. Cela se produit notamment lorsqu'ils doivent communiquer une sanction suite au non-respect du règlement d'ordre intérieur de la structure d'accueil, ou une décision qui met fin à leur séjour au sein de cette structure. C'est aussi le cas lorsque les travailleurs sociaux au sein des places retour<sup>8</sup> ont à échanger des données avec l'Office des étrangers quand les demandeurs d'asile déboutés ne coopèrent pas à un programme de retour volontaire, en vue de préparer un rapatriement forcé. Cette étroite collaboration entre l'administration responsable pour l'accueil et celle responsable pour les expulsions au sein des places retour peut faire douter le résident sur l'indépendance du travailleur social et sur son rôle en tant qu'accompagnant, supposé agir dans l'intérêt du bénéficiaire et non pas de la politique de retour<sup>9</sup>.

6 KOX, J., DE LANGE, J., et VISSER, A., « De vertrouwensrelatie tussen asielzoekers en verpleegkundigen in de geestelijke gezondheidszorg », dans *Verpleegkunde*, vol. 1, février 2012, pp 15-19.

7 KRAMER, S., e.a., *Ethische dilemma's in de GGZ voor asielzoekers*. Amsterdam, Johannes Wier Stichting voor Gezondheidszorg en Mensenrechten, 2015.

8 Il s'agit de places d'accueil gérées par Fedasil vers lesquelles les demandeurs d'asile déboutés sont dirigés. L'accompagnement y est axé sur le retour.

9 STOCKMANS, P. et DE TERSCHUEREN, S. (2013). « Ce sont des personnes, pas des dossiers. Récits et vision d'accompagnateurs sociaux au trajet de retour de demandeurs d'asile déboutés ». Repéré le 09/03/2018 via : <https://www.cire.be/thematiques/accueil-demandeurs-d-asile-et-retour-volontaire/retour-volontaire/les-demandeurs-d-asile-sont-des-personnes-pas-des-dossiers>.

---

## LE SYSTÈME DE PRISE EN CHARGE PAR DES SERVICES SPÉCIALISÉS

L'assistant social oriente souvent les demandeurs d'asile vers des services spécialisés. Pour accéder à ces services, le résident sera en général orienté vers différents intermédiaires, à qui il devra à nouveau expliquer son histoire. Être transférés d'un service à l'autre et devoir à chaque fois réitérer leur récit, donne à certains l'impression d'être trompés et peut créer une résistance vis-à-vis du système de prise en charge dont l'assistant social fait partie<sup>10</sup>.

---

## LA REPRÉSENTATION QUE LE TRAVAILLEUR SOCIAL A DU DEMANDEUR D'ASILE

Bien que l'accent soit souvent mis sur les obstacles du point de vue du demandeur d'asile, il arrive aussi que, par la représentation que le travailleur social a du demandeur d'asile, il soit lui-même un obstacle dans la relation de confiance. Il arrive que des travailleurs sociaux supposent que le demandeur d'asile ne veuille pas parler d'expériences traumatisantes parce que ce sera trop difficile émotionnellement. Ils n'oseront donc pas aborder certains sujets.

Le demandeur d'asile peut aussi conclure, si l'assistant social ne pose pas de questions sur certaines parties de son vécu, qu'il n'est pas approprié d'en parler. Il se demandera dès lors si le travailleur social est une personne à qui il peut se confier et auprès de qui il peut trouver du soutien.

D'autres travailleurs peuvent être méfiants vis-à-vis du demandeur d'asile parce qu'ils le suspectent de détourner une partie de la réalité dans son récit de fuite, ou de feindre des problèmes médicaux dans le but d'obtenir un statut de séjour. Si un travailleur social se sent instrumentalisé par un demandeur d'asile, la confiance se rompt et cela peut peser sur la relation d'accompagnement.<sup>11</sup>

---

## VÉCU DU DEMANDEUR D'ASILE

Pour des demandeurs d'asile qui sont victimes d'abus ou qui ont subi des expériences traumatisantes, il est souvent difficile de faire encore confiance, de manière générale<sup>12</sup>. Certains demandeurs d'asile qui, dans leur pays d'origine, ou sur la route vers l'Europe ont subi des injustices ou des maltraitements de la part de personnes qui étaient supposées les aider, peuvent devenir très méfiants vis-à-vis de toute personne qui leur propose de l'aide.

Il arrive aussi que la relation avec certains collaborateurs se passe plus difficilement, ou que le demandeur d'asile ait plus de mal à se confier à cause de son parcours personnel. C'est notamment le cas pour des femmes traumatisées par des maltraitements commis par des hommes, qui ont vécu ou craignent des actes qui touchent à leur intimité. Les femmes qui ont subi des mutilations génitales, par exemple, peuvent se sentir plus à l'aise avec une collègue féminine. Indépendamment du sexe du demandeur d'asile, il se peut aussi que des personnes ayant vécu des événements traumatisants associent un assistant social en particulier à ces événements ou à leurs auteurs, ce qui provoque des réactions de rejet.

---

## LE CAS PARTICULIER DES MINEURS NON ACCOMPAGNÉS

Les mineurs étrangers non accompagnés (MENA) ont souvent été maltraités par des adultes. Pour certains, la crainte de l'adulte remonte à l'enfance. On peut penser à des MENA qui ont dû fuir leur pays car ils étaient maltraités au sein de leur famille, à d'autres qui ont été abandonnés très jeunes et qui vivent dans la rue, mais également à ceux qui vivent dans des territoires en guerre où la violence est permanente. D'autres ont développé une méfiance à l'égard de l'adulte beaucoup plus récemment. C'est le cas des jeunes qui ont été battus, torturés ou encore abusés par des adultes sur les routes migratoires. Enfin, beaucoup de MENA ne font plus confiance aux adultes, sources des conflits qu'ils subissent ou dans lesquels ils sont forcés d'être acteurs, qui leur ont fait subir des intimidations, des abus d'autorité, des violences physiques, sexuelles et psychologiques. C'est souvent l'adulte que les MENA fuient, c'est lui qui représente ou est responsable du danger qu'ils subissent. Lorsque c'est le cas, ces jeunes ont beaucoup de mal à créer une relation de confiance avec un adulte.

---

<sup>10</sup> LELY J., VAN DEN HEUVELS-WELLENS D., op. cit.

<sup>11</sup> KOX, J., DE LANGE, J., et VISSER, A., op. cit.

<sup>12</sup> KOX, J., DE LANGE, J., et VISSER, A., op. cit.

La barrière de la langue peut compliquer la communication. En outre, des éléments d'ordre culturel peuvent aussi être un obstacle à l'établissement d'une relation de confiance. Lorsque des personnes qui ont des cadres de référence différents sont amenées à communiquer, cela peut créer des incompréhensions<sup>13</sup>. Lorsque le cadre de référence du travailleur social considère la personne comme étant avant tout un individu, et que celui du demandeur d'asile subordonne l'individu au groupe, ou que le demandeur d'asile considère l'honneur du groupe plus important que des valeurs comme la liberté d'expression et l'épanouissement personnel, il se peut que le premier interprète mal la manière de communiquer du second. Et lorsqu'un des interlocuteurs émet des jugements sur l'autre à partir de son propre cadre de référence, souvent de manière inconsciente, la relation peut devenir très compliquée. Il se peut, par exemple, que le travailleur social, dans une dynamique émancipatrice, encourage le demandeur d'asile à entreprendre certaines démarches, telles qu'une formation, mais que son interlocuteur ne soit pas demandeur ou pas (encore) prêt et ressente cette intervention comme étant un manque de compréhension, voir une menace par rapport à ses propres valeurs.

## Établir une relation de confiance

Pour construire une relation de confiance, il faudra que le demandeur d'asile puisse se sentir en sécurité auprès de l'assistant social.

Pour créer un climat de sécurité, l'assistant social sera attentif à ne pas vouloir aller trop vite. Une relation de confiance se construit progressivement et nécessite parfois beaucoup de patience<sup>14</sup>. Bien que sa charge de travail soit parfois trop importante, l'assistant social doit pouvoir prévoir suffisamment de temps avec chaque demandeur d'asile pour réussir à construire cette confiance.

Dans un premier temps, il est important que le demandeur d'asile sache que l'assistant social est disponible pour lui, sans pour autant s'imposer. L'assistant social montrera que le demandeur d'asile peut compter sur lui et ce, en respectant les engagements qu'il prend à son égard. C'est important pour gagner la confiance au début, et reste essentiel tout au long de l'accompagnement.

Pour des personnes qui ont vécu des situations d'insécurité, il est important d'être attentif à ce qu'elles se sentent en sécurité dans leur nouveau lieu de vie<sup>15</sup>. Il faut pour cela porter son attention sur des aspects très pratiques : avoir une porte qui ferme à clef, que les toilettes pour femmes et hommes soient séparées, que des membres du personnel passent régulièrement la nuit dans les couloirs... Une fois que le sentiment de sécurité sera rétabli, il sera temps d'aborder des sujets plus lourds, comme le récit de fuite ou le parcours migratoire.

Pour les MENA, la relation de confiance sera aussi plus ou moins facile à construire, selon le rapport que le jeune a à l'adulte. Bien souvent, il faudra reconstruire la confiance envers l'adulte avant de créer une relation de confiance entre le MENA et le travailleur social. Les MENA ont souvent été maltraités par des adultes et ont dû grandir et devenir adultes avant l'heure. L'accompagnement qu'ils recevront au sein des structures d'accueil devra leur permettre de reprendre leur place de mineurs tout en leur donnant le soutien dont ils ont besoin pour construire une relation positive avec l'adulte. Il ne faut cependant pas oublier que ces jeunes viennent souvent de sociétés où l'on devient adulte très jeunes, il faudra donc éviter de trop les infantiliser.

13 LIEVENS, J., « Geestelijke gezondheidszorg voor etnisch-cultureel anderen & in het bijzonder voor vluchtelingen », dans J. LIEVENS (dir.), « Goede praktijkvoorbeelden uit de hulpverlening aan vluchtelingen, Gent, Federatie van Diensten voor Geestelijke Gezondheidszorg, 2005.

14 Notons que la durée du séjour dans les structures d'accueil étant liée à la durée de la procédure d'asile, elle est très variable : de quelques mois à plusieurs années.

15 *Ibid.*

Au sein des centres<sup>16</sup> d'accueil réservés aux MENA, un travailleur social qui s'implique réellement dans la vie des jeunes et prend part à leurs activités deviendra une personne importante dans leur vie. Le travailleur social ne sera plus seulement vu par le MENA comme la personne chargée de l'aider dans le cadre de sa procédure d'asile. Elle sera aussi une personne qui s'investit pour lui en lui proposant des activités, en s'intéressant à lui et en l'accompagnant dans sa scolarité. C'est alors qu'une réelle relation de confiance apparaît. Le MENA portera alors plus d'attention aux conseils qui lui seront prodigués.

Une explication claire et fiable sur le fonctionnement du système d'asile, ainsi que sur le fonctionnement du centre d'accueil peuvent permettre de rassurer le résident<sup>17</sup>. Cela implique une bonne connaissance des procédures d'asile et une capacité à les expliquer de manière compréhensible.

Le travailleur social prendra le temps d'expliquer son rôle, en précisant ce que le demandeur d'asile peut attendre de lui, mais aussi en indiquant ses limites. Il sera aussi clair par rapport à son indépendance vis-à-vis des instances d'asile.

Le secret professionnel auquel les travailleurs sociaux des structures d'accueil sont tenus est un élément essentiel pour établir une relation de confiance avec leurs bénéficiaires. Bien souvent, ce secret professionnel peut être partagé. Le travailleur social informera le demandeur d'asile de ce qu'il fera des informations qui lui sont confiées en se référant explicitement aux principes du secret professionnel et des modalités (et des limites) du secret professionnel partagé. Ainsi, il peut parfois être dans l'intérêt du résident de partager des informations confidentielles avec l'avocat, un service d'aide spécialisé, ou encore avec le centre vers lequel le résident sera transféré. Mais même si le travailleur social peut être convaincu qu'il agit dans l'intérêt du résident, il est important qu'il s'assure que le demandeur d'asile le perçoit de la même manière, et qu'il donne son consentement.

Afin de maintenir la relation de confiance, le travailleur social respectera de manière stricte son indépendance vis-à-vis des instances d'asile. Si par exemple l'accompagnant découvre – en recueillant une confiance ou d'une autre manière – qu'un demandeur d'asile omet des informations ou même ment dans son récit à destination des instances compétentes pour l'octroi du statut de réfugié, en vue d'augmenter ses chances d'obtenir celui-ci, l'accompagnant ne transmettra jamais l'information aux instances compétentes.

Lorsque des sujets sensibles sont abordés, il est important d'être attentif à ce que la manière de poser des questions ne ressemble pas à un interrogatoire et de laisser de la place à une certaine spontanéité et aux émotions.

Lors des entretiens avec le demandeur d'asile, l'assistant social l'approchera avec respect. Cela implique de reconnaître le résident en tant que personne. Mettre en avant les aspects qui lui permettent d'être plus résilient par rapport à sa situation fera qu'il reconnaîtra dans son assistant social une personne sur qui il peut s'appuyer pour reconstruire sa vie et travailler à ses perspectives d'avenir<sup>18</sup>.

Il faut donner la possibilité au demandeur d'asile de changer d'assistant social, lorsqu'on remarque que la relation de confiance a vraiment trop de mal à s'établir, que l'assistant social n'est peut-être pas la personne la plus appropriée pour accompagner ce résident, ou quand la relation de confiance est brisée.

16 LARDOT, J.B. (2017), « 18 ans, l'âge de l'autonomie ? L'accueil des mineurs étrangers non accompagnés (MENA) demandeurs d'asile en Belgique francophone ». Repéré le 13/02/2018 via: <https://www.cire.be/publications/analyses/18-ans-l-age-de-l-autonomie-l-accueil-des-mineurs-etrangers-non-accompagnes-mena-demandeurs-d-asile-en-belgique-francophone>

17 MOOREN, T., SCHOORL, M., Beter beginnen. Een psycho-educatief programma voor vluchtelingen en asielzoekers, 2008.

18 "De impact van chronische stress op asielzoekers en de zoektocht naar antwoorden vanuit een opvangcentrum. Présentation lors d'une journée d'étude organisée par Rode Kruis Vlaanderen, Leuven, novembre 2017.

## Conclusion

Disposer de bonnes compétences interculturelles peut être bénéfique pour la communication et permettre une meilleure compréhension du vécu du résident. La sensibilité interculturelle se traduit en partie par une connaissance et une compréhension de la culture de l'autre, mais les travailleurs sociaux sont confrontés à tellement de cultures différentes qu'il est impossible pour eux d'avoir une connaissance de la culture de toutes les personnes qu'ils accompagnent<sup>19</sup>. De plus, il faut prendre garde à ne pas tomber dans le piège de la généralisation en identifiant une personne à « sa culture ». Il est par ailleurs aussi important que le travailleur social soit conscient de son propre cadre de référence, et qu'il ait une attitude qui témoigne de l'intérêt et du respect qu'il a pour son interlocuteur.

Il peut parfois être intéressant de faire appel à des médiateurs interculturels. Par leur connaissance des deux cultures, ils peuvent jouer un rôle de facilitateur et créer un climat de confiance et de compréhension réciproque. Mais il faut être attentif ! Certains demandeurs d'asile préfèrent ne pas impliquer des personnes de leur propre culture. Ils risquent de se sentir moins libres de s'exprimer par rapport à certains tabous.

Il est donc important d'être soucieux de la manière dont le résident perçoit sa propre culture.

L'établissement d'une relation de confiance est une condition importante pour mener à bien le travail d'accompagnement social. Dans cette analyse, nous traitons d'un nombre d'obstacles qui peuvent intervenir dans l'établissement de la relation de confiance dans le cadre de l'accompagnement social des demandeurs d'asile.

Une situation n'est pas l'autre. Se rendre compte des éventuels obstacles propres à chaque situation est une première étape pour les surmonter. Le vécu du demandeur d'asile, sa perception de la société d'accueil, sa perception du rôle de l'assistant social et du système de prise en charge, d'éventuelles barrières linguistiques et culturelles, la perception que le travailleur social a du demandeur d'asile sont des éléments qui peuvent influencer la relation de confiance.

Une relation de confiance ne peut pas être imposée, elle se construit progressivement et nécessite d'être entretenue toute la durée de l'accompagnement. C'est aussi le cas pour le travail social avec les demandeurs d'asile. En partant d'obstacles souvent rencontrés dans le travail d'accompagnement avec les demandeurs d'asile, il est possible d'avancer plusieurs conseils pratiques qui permettent de faciliter l'établissement de la relation de confiance. Ce n'est qu'une fois que cette confiance sera établie et entretenue, que le demandeur d'asile pourra se sentir suffisamment en sécurité pour se 'poser' et pour se confier à son travailleur social. Et ce n'est qu'à ce moment que ce dernier pourra l'accompagner dans différents domaines, qu'il s'agisse de la préparation aux auditions auprès des instances d'asile, du soutien psychosocial, de ses perspectives d'avenir, ou pour l'orienter vers des services plus spécialisés.

<sup>19</sup> LIEVENS, J., op cit.



## Coordination et initiatives pour réfugiés et étrangers

Créé en 1954, le CIRÉ est une structure de coordination pluraliste réunissant 24 organisations aussi diversifiées que des services sociaux d'aide aux demandeurs d'asile, des organisations syndicales, des services d'éducation permanente et des organisations internationales. L'objectif poursuivi est de réfléchir et d'agir de façon concertée sur des questions liées à la problématique des demandeurs d'asile, des réfugiés et des étrangers.

### CIRÉ asbl

rue du Vivier, 80-82 | B-1050 Bruxelles

t +32 2 629 77 10 | f +32 2 629 77 33

cire@cire.be | www.cire.be

 Votre soutien compte ! Faites un don

IBAN : BE91 7865 8774 1976 - BIC : GKCCBEBB

### Les organisations membres

- Aide aux personnes déplacées (APD)
- Amnesty international
- Association pour le droit des étrangers (ADDE)
- BePax
- Cap migrants
- Caritas international
- Centre d'éducation populaire André Genot (CEPAG)
- Centre social protestant
- Convivium
- Croix-Rouge francophone de Belgique (département accueil des demandeurs d'asile)
- CSC Bruxelles-Hal-Vilvorde
- CSC Nationale
- Équipes populaires
- FGTB Bruxelles
- Interrégionale wallonne FGTB
- Jesuit refugee service – Belgium (JRS)
- Médecins du Monde
- Mentor-escale
- Mouvement contre le racisme, l'antisémitisme et la xénophobie (MRAX)
- Mouvement ouvrier chrétien (MOC)
- Présence et action culturelles (PAC)
- Point d'appui
- Service social de Solidarité socialiste (SESO)
- Service social juif (SSJ)