

**Faculté des sciences économiques,
sociales, politiques et de communication**

Non-recours et solidarité : Les défis des femmes ukrainiennes monoparentales réfugiées sous protection temporaire à Bruxelles-Capitale (2022-2023)

Solidarité des femmes ukrainiennes isolées en exil

Autrice : Anna Kramarenko
Promoteur : Martin Wagener
Lectrices : Réjane Frenais et Marcela de la Pena
Année académique 2024 – 2025
Master 120 en Politique économique et sociale
Finalité spécialisée en Analyse et évaluation des politiques

Remerciements

Je tiens à remercier du fond du cœur

: mon sous-groupe de la Fopes pour son soutien et sa considération tout au long de mon parcours de formation à la Fopes en 2021-2023.

: l'équipe de Convivial particulièrement pour m'avoir accordé sa confiance et m'avoir fait part de ses expériences de terrain.

: les enseignants de la Fopes qui ont placé leur confiance en moi et pour ces moments de rencontres privilégiées au cours de ce parcours.

: les femmes ukrainiennes pour le partage de leurs expériences, tous les enseignants et en particulier les enseignants de supervision individuelle, Réjane Frenais, Marcela de la Pena et Martin Wagener, qui par leurs expériences, leur disponibilité et leurs encouragements ainsi que par la pertinence de leurs commentaires et leur précieuse contribution à ma réflexion m'ont permis de mener à bien ce travail de fin de formation en vue de l'obtention du diplôme universitaire de la Fopes.

Enfin, je souhaite exprimer mes remerciements à ma famille et mes amis qui m'ont toujours encouragée et soutenue tout au long de ce parcours.

Avant-propos

Les questions qui ont surgi au cours de notre démarche de recherche auprès des réfugiées ukrainiennes et que nous voudrions analyser dans ce travail sont les suivantes : « Qu'est-ce qui a été mis en place par les pouvoirs publics afin de permettre aux réfugiées d'avoir un accès aisé aux droits sociaux ? » et « Comment les réfugiées ukrainiennes ouvrent-elles leurs droits sociaux et pour quelles raisons ils ne le font pas ? »

Nous allons essayer d'y répondre à travers ce travail de réflexion et d'analyse.

Nous vivons dans des systèmes de lois, de règles, de normes établies par la société. Or, le primo-arrivant étranger qui se retrouve face aux catégorisations et stigmatisations peut devenir encore plus vulnérable et appauvri dans un contexte de démarches administratives complexes.

Les professionnels des administrations et des associations s'organisent en réseaux autour de ces primo-arrivants déstabilisés par les événements tragiques pour leur donner un sentiment de sécurité et de soutien qui les aidera à faire face aux épreuves de vie dans un pays étranger qui est la Belgique.

Durant notre travail avec le service social de Convivial, association bruxelloise, nous avons rencontré des professionnels animés par le désir sincère et noble d'aider les réfugiés confrontés à des problèmes en tous genres. L'équipe de Convivial travaille dans le but de permettre la résolution des problèmes des familles venues en Belgique pour y obtenir un refuge. C'est par l'intermédiaire de cette association que nous avons pu rencontrer les interviewées.

« Les professionnels doivent être conscients qu'on ne peut pas résoudre un problème humain avec le même type de pensée qui l'a généré et que les professionnels doivent penser autrement et agir autrement » (Fluteau, 2010, p.65)

Table des matières

REMERCIEMENTS	1
AVANT-PROPOS	2
ABSTRACT	6
INTRODUCTION GÉNÉRALE	7
PARTIE I. CONTEXTUALISATION.....	16
1.1. PERSPECTIVE HISTORIQUE : L'IMMIGRATION.....	9
1.1.1. Quelques statistiques.....	9
1.2. EVÈNEMENTS POLITIQUES IMPORTANTS	9
1.2.1. Contexte historique et politique	10
1.2.2. Caractéristiques des flux migratoires	10
1.2.3. Conclusion et perspectives.....	11
1.3. LES PRÉMISSSES À L'ABATTEMENT DU MUR DE BERLIN.....	12
1.3.1. Événements qui suivent la chute du mur de Berlin	13
1.3.2. Enjeux démographiques et identitaires	13
1.3.3. Cas d'étude : la Moldavie et l'Ukraine	13
1.3.4. Défis identitaires et géopolitiques pour la Russie	13
1.4. Approche plurielle des dynamiques migratoires	14
1.5. Migration à l'échelle individuelle.....	16
PARTIE II. SERVICES SOCIAUX BELGES.....	16
2.1. LES SERVICES D'ACCUEIL BELGES	16
2.1.1. La loi du 31.07.2020 modifiant la loi du 15.12.1980	16
2.1.2. Répercussions de la loi modifiée sur l'accès au territoire	17
2.1.3. Quelle utilité de la loi du 31/07/2020 pour les réfugiés ukrainiens ?	18
2.2. LA MIGRATION - UNE PRISE EN COMPTE COMPLEXE AU SEIN DES POLITIQUES BELGES	18
2.2.1. Le terme « réfugié » mobilisé dans ce travail	19
2.2.2. La réponse des services bruxellois à la demande en accroissement.....	20
2.2.3. La prise en charge du réfugié dès l'arrivée en Belgique.....	21
2.3. LES DIVERS ASPECTS DE L'ACCUEIL DES RÉFUGIÉS EN BELGIQUE	22
2.3.1. Première étape : obtention de la protection temporaire et du statut du réfugié	23
2.3.2. Procédure de demande de protection	24
2.3.3. Protection temporaire pour les réfugiés ukrainiens	25
2.3.4. Deuxième étape : logement et l'annexe 15	27
2.3.5. Les droits sociaux pour les familles monoparentales.....	28
2.3.6. Le processus de la prise en charge d'une famille monoparentale chez Famiris.....	29
PARTIE III. CADRE ORGANISATIONNEL : LA NOTION DU NON-RECOURS ET L'ORGANISATION DES POLITIQUES PUBLIQUES.....	30
3.1. LE CONCEPT DU « NON-RECOURS »	30
3.2. MODÈLE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE BELGE ACTUELLE	32
3.2.2. Impact de la structuration des services sur l'accès aux droits sociaux	34
3.3. LE STATUT DE FAMILLE À CHARGE	36
3.3.1. Les allocations familiales et le supplément social	37
3.4. LE RÔLE DE L'ASSISTANT SOCIAL DANS L'ACCÈS AUX DROITS SOCIAUX	38
3.5. COORDINATION DES SERVICES PUBLICS	39
3.6. L'IMPORTANCE DU TRAVAIL SOCIAL ADÉQUAT	39
3.7. CONSCIENTISATION DES PROFESSIONNELS À LA SITUATION DU RÉFUGIÉ.....	40
3.8. CONTINUITÉ ET PRÉSENCE DES SERVICES	41
3.9. LIEN SOCIAL ET FORMES DE SOLIDARITÉ D'APRÈS DURKHEIM	42
3.10. INÉGALITÉS ENTRE RÉFUGIÉS ET CITOYENS : UN ENJEU EN BELGIQUE.....	44
3.11. Le lien de participation organique comme levier de la citoyenneté	46
3.12. Les stratégies pour la meilleure intégration dans la société d'accueil.....	47

PARTIE IV. CADRE METHODOLOGIQUE	48
4.1. <i>Les obstacles à l'accès aux droits sociaux d'après le rapport DALY</i>	48
4.2. <i>Procédure méthodologique</i>	51
4.3. <i>L'enquête sociologique</i>	51
4.3.1. <i>Echantillonnage</i>	53
4.3.2. <i>Posture épistémologique</i>	56
4.4. DÉROULEMENT DES ENTRETIENS.....	56
4.5. CONCEPTION DU GUIDE D'ENTRETIEN ET DE MÉTHODE D'ANALYSE	58
4.5.1. <i>Terrain et échantillon.....</i>	60
4.5.2. <i>Question de recherche et hypothèse</i>	61
PARTIE V. ANALYSES	61
5.1. LES ANALYSES DE CHAQUE ENTRETIEN	61
5.1.1. <i>Entretien N°1 avec Margaux.....</i>	62
5.1.2. <i>Entretien N°2 avec Laura</i>	63
5.1.3. <i>Entretien N°3 avec Marta</i>	65
5.1.4. <i>Entretien N°4 avec Nathalie</i>	68
5.1.5. <i>Entretien N°5 avec Eugenie</i>	70
5.1.6. <i>Entretien N°6 avec Elena</i>	72
5.1.7. <i>Entretien N°7 avec Olga.....</i>	74
5.1.8. <i>Entretien N°8 avec Hannah</i>	76
5.2. CONVERGENCES ET SPÉCIFICITÉS : ANALYSE COMPARÉE	79
5.3. L'ANALYSE DES RÉSULTATS OBTENUS	80
5.4. GRAPHIQUE N°1 « CATÉGORISATION PAR TYPE D'OBSTACLE »	81
5.5. GRAPHIQUE N°2 « FRÉQUENCE D'ÉVOICATIONS »	82
5.6. CONCLUSION GÉNÉRALE DES ANALYSES	82
5.7. LIMITES ET PERSPECTIVES.....	85
PARTIE VI. LA SOLIDARITE ENTRE LES FEMMES	87
6.1. LES SAVOIR-FAIRE PARTAGÉS.....	87
6.1.1. <i>Les stratégies des femmes.....</i>	87
6.2. LA SOLIDARITÉ AUTOUR DES SERVICES PUBLICS	88
PARTIE VII. CONCLUSION ET PISTES DE RECHERCHES	90
7.1. CONCLUSION	90
7.2. PISTES DE RECHERCHES.....	92
PARTIE VIII. ABREVIATIONS ET DEFINITIONS	94
PARTIE IX. RESSOURCES BIBLIOGRAPHIQUES	95
PARTIE X. ANNEXES.....	99
ANNEXE 1 : TABLEAU « NIVEAUX DE COMPÉTENCES »	99
ANNEXE 2 : GUIDE D'ENTRETIEN SEMI-DIRECTIF FRANÇAIS-RUSSE.....	99
ANNEXE 3 : TABLEAU AVEC LE RÉCAPITULATIF DES ANAMNÈSES	103
ANNEXE 4 : TABLEAU AVEC LE RÉCAPITULATIF DES SOURCES	104
ANNEXE 5 : LES ENTRETIENS RETRANSCRITS EN FRANÇAIS EN FORMAT WORD SUR UNE CLÉ USB	104

Abstract

Ce mémoire s'intéresse au phénomène complexe du non-recours aux droits sociaux chez les femmes ukrainiennes réfugiées isolées en situation de monoparentalité à Bruxelles en 2023-2024. Il s'agit d'examiner comment ces femmes perçoivent subjectivement ce non-recours et les autres épreuves liées à la migration forcée et à la monoparentalité sur le territoire belge.

L'analyse qualitative menée révèle que la monoparentalité féminine s'accompagne non seulement d'épreuves multiples (Wagener, Bonnetier, & Janssens, 2020 ; Lemaigre & Wagener, 2013), mais que la migration féminine en général engendre également des vulnérabilités spécifiques. Les mères isolées font l'expérience d'une double disqualification sociale et parentale (Paugam, 2009 ; 2014). De plus, les résultats montrent que ces femmes sont confrontées à des situations de non-recours aux droits sociaux (Warin, 2017), en partie en raison du fonctionnement des dispositifs institutionnels.

Cependant, la détermination et la solidarité des femmes, ainsi que la pertinence de certains dispositifs sociaux, permettent de surmonter ces situations de non-recours et d'atténuer les vulnérabilités inhérentes aux trajectoires migratoires des mères ukrainiennes isolées.

Introduction générale

D'après le Rapport annuel 2020 du CIRÉ (Coordination et initiatives pour réfugiés et étrangers), les réfugiés qui arrivent en Belgique peuvent faire face à plusieurs difficultés, notamment :

Barrière linguistique : La Belgique a trois langues officielles : le français, le néerlandais et l'allemand. Les réfugiés doivent souvent surmonter la barrière linguistique pour communiquer, trouver un emploi, accéder aux services publics.

Procédures administratives complexes : Les demandes d'asile et les procédures administratives associées peuvent être longues, complexes et stressantes pour les réfugiés. Il peut y avoir des retards dans le traitement des demandes, ce qui peut prolonger l'incertitude et l'instabilité des réfugiés.

Accès au logement : trouver un logement abordable peut être difficile pour les réfugiés en raison du coût élevé de la vie en Belgique et de la concurrence sur le marché du logement.

Intégration sociale : S'intégrer dans une nouvelle société peut être difficile pour les réfugiés en raison des différences culturelles, des préjugés et de la discrimination potentielle. L'accès à l'éducation, à l'emploi et aux services sociaux peut également être un défi.

Accès à l'emploi : Trouver un emploi en Belgique peut être difficile pour les réfugiés en raison de la barrière linguistique, de la non-reconnaissance des qualifications étrangères, de la discrimination sur le marché du travail, entre autres.

Santé mentale : Les réfugiés peuvent éprouver des problèmes de santé mentale liés à leur expérience de migration, tels que le stress post-traumatique, la dépression et l'anxiété. L'accès aux services de santé mentale peut être limité.

Pour aider les réfugiés à surmonter ces difficultés, il est important de leur fournir un soutien adéquat, y compris des services d'intégration, des cours de langue, un accès à l'éducation et à la formation professionnelle, un soutien psychologique, un accompagnement dans les démarches administratives.

Les organisations non gouvernementales, les agences gouvernementales et la société civile jouent en ce sens un rôle crucial dans l'accueil et l'intégration des réfugiés en Belgique.

Pour questionner ce postulat, nous avons recueilli des informations lors d'interviews, menées sur le terrain avec l'ASBL Convivial. Cette association accueille et soutient les primo-arrivants de tous pays et a constaté la situation vulnérable des mères monoparentales réfugiées ukrainiennes à Bruxelles entre 2022 et 2023.

Ainsi, notre travail s'est divisé en plusieurs parties. Nous avons d'abord théoriquement investigué la thématique de la monoparentalité des réfugiées ukrainiennes pour ensuite, dans un deuxième temps, travailler sur le texte de la loi du 31/07/2020 modifiant la loi du 15 décembre 1980 qui balise les droits des étrangers en Belgique. Puis, une question de recherche et une hypothèse se sont dégagées à la suite de notre mise en contexte. Ainsi, à travers une revue de la littérature, nous avons mis en exergue trois concepts principaux : la monoparentalité, le non-recours aux droits sociaux et la solidarité féminine. Nous avons ensuite procédé à des entretiens qualitatifs en questionnant huit réfugiées de façon à éclairer la question relative à l'ouverture de leurs droits sociaux et des cas de non-recours à ces droits.

Enfin, une conclusion offre une synthèse des résultats et met en lumière les perspectives pour de futures recherches.

PARTIE I. CONTEXTUALISATION

Dans cette partie nous proposons une description du contexte historique et géopolitique qui précède notre raisonnement. Elle consistera ainsi à présenter une série d'éléments pertinents afin de nous aider à mieux cerner la problématique spécifique qui fait l'objet de notre enquête sociologique. Nous procédons à cette analyse dans le but de fournir des perspectives analytiques pertinentes pour les politiques publiques et les associations.

1.1. Perspective historique : l'immigration

1.1.1. Quelques statistiques

Le nombre de personnes déplacées dans le monde s'élève aujourd'hui à 108,4 millions et ce d'après les chiffres des statistiques faites à la fin de 2022. Le peuple se déplace en raison de persécutions, de conflits, de violences, de violations des droits de l'homme ou d'événements troublant gravement l'ordre public. « Le Haut-Commissariat de l'ONU pour les réfugiés ukrainiens comptabilisait 6,5 millions de déplacés au 17 août 2022, suite à l'invasion russe du 24 février 2022. » (UNHCR,2022)

Les trois principaux pays d'origine des réfugiés ont été identifiés par l'UNHCR. 52 % de tous les réfugiés et autres personnes ayant besoin d'une protection internationale provenaient de trois pays seulement : République arabe syrienne avec 6,5 millions de réfugiés, Ukraine (5,7 millions) et Afghanistan (5,7 millions). (UNHCR,2023)

L'analyse des chiffres du flux migratoire ne constitue pas notre objectif dans ce travail, nous visons à mettre en lumière les défis rencontrés par huit femmes ukrainiennes isolées sur le territoire de Bruxelles-Capitale en 2022-2023. C'est donc le cadre historique de ces parcours migratoires qu'il convient de dessiner.

1.2. Evènements politiques importants

La période débutant en 1989 marque un tournant crucial dans l'histoire des mouvements migratoires en Europe, caractérisée par des bouleversements politiques majeurs qui ont redéfini les dynamiques de mobilité humaine. Cette introduction vise à contextualiser et à analyser sociologiquement les flux migratoires massifs qui ont suivi la chute du rideau de fer, en s'appuyant notamment sur les travaux d'Anne de Tanguy dans son ouvrage « La grande migration. La Russie et les Russes depuis l'ouverture du rideau de fer » (2004).

1.2.1. Contexte historique et politique

La fin des années 1980 et le début des années 1990 ont été marqués par une série d'événements politiques qui ont profondément reconfiguré le paysage géopolitique européen :

1. La chute du mur de Berlin (9 novembre 1989).
2. L'effondrement progressif du bloc soviétique.
3. La dissolution de l'Union soviétique (26 décembre 1991).

Ces événements ont provoqué ce que des sociologues Zygmunt Bauman (2000), qui a exploré la notion de « liquidité » du tissu social, et Saskia Sassen (1991), connue pour ses travaux sur la globalisation et les mouvements migratoires, qualifient de « rupture du tissu social » à l'échelle continentale, entraînant des mouvements de population sans précédent depuis la Seconde Guerre mondiale.

1.2.2. Caractéristiques des flux migratoires

Les flux migratoires se caractérisent par une hétérogénéité des mouvements:

Les flux migratoires post-1989 se distinguent par leur nature hétérogène, illustrant le concept de « super-diversité » développé par Steven Vertovec (2022) où l'on observe :

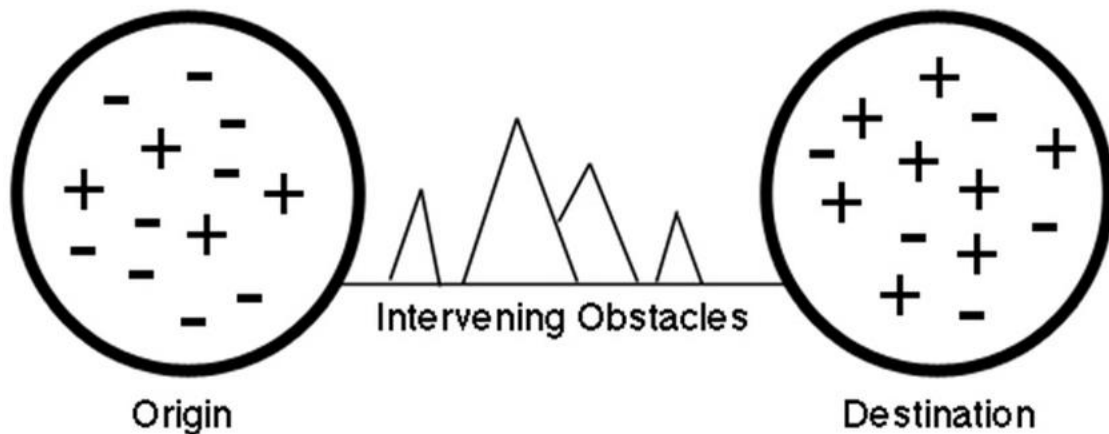
- des migrations temporaires et circulaires,
- des installations permanentes,
- des mouvements de retour.

Cette diversité des parcours migratoires reflète la complexité des motivations individuelles et collectives dans un contexte de transformation sociale rapide.

Facteurs d'attraction et de répulsion :

L'analyse des flux migratoires s'inscrit dans le cadre théorique du modèle « push-pull » d'Everett Lee (1966), qui met en lumière :

- des facteurs de répulsion : instabilité politique, incertitude économique dans les pays d'origine.
- des facteurs d'attraction : opportunités économiques, liberté politique, regroupement familial dans les pays d'accueil.



Source : Lee's graphical representation of the push and pull theory. (Représentation de la théorie de Lee Everett sur les facteurs d'attraction et de répulsion du flux migratoire).

Principaux pays d'accueil et réseaux migratoires :

Les trois destinations principales des migrants sont l'Allemagne, l'Israël et les États-Unis, ce qui souligne l'importance des réseaux migratoires préexistants et des politiques d'accueil spécifiques. Ce phénomène illustre la théorie des réseaux migratoires de Douglas Massey (1990), où les liens sociaux facilitent et orientent les flux migratoires.

La symbolique du mur et son impact sociologique :

La chute du mur de Berlin, au-delà de sa signification politique, revêt une importance sociologique majeure :

1. Elle marque la fin d'un « rite de séparation » (concept d'Arnold van Gennep (1909)) entre l'Est et l'Ouest.
2. Elle symbolise le passage d'une société « fermée » à une société "ouverte" au sens de Karl Popper (1979).
3. Elle catalyse un processus de « désenclavement social » à l'échelle européenne.

1.2.3. Conclusion et perspectives

L'étude des flux migratoires post-1989 offre un terrain fertile pour l'analyse sociologique des dynamiques de mobilité dans un contexte de transformation sociale radicale. Elle invite à repenser les concepts de frontières, d'identité nationale et de citoyenneté dans une Europe en recomposition.

Cette introduction pose les bases pour une exploration approfondie des impacts sociaux, économiques et culturels de ces mouvements de population, qui continuent d'influencer la structure sociale européenne jusqu'à nos jours.

1.3. Les prémisses à l'abattement du mur de Berlin

Les prémices de la chute du mur de Berlin remontent à juin 1987, lors d'une visite historique du président américain Ronald Reagan en Europe. Après avoir participé au sommet du G7 à Venise, Reagan se rend à Berlin-Ouest le 12 juin pour célébrer le 750^e anniversaire de la fondation de la ville. Cette visite s'inscrit dans un contexte géopolitique en pleine mutation.

À cette époque, les relations entre les États-Unis et l'Union soviétique connaissent un dégel significatif. Mikhaïl Gorbatchev, arrivé au pouvoir en 1985, a initié des réformes majeures en URSS : la perestroïka (restructuration économique) et la glasnost (transparence politique). Ces initiatives visent à moderniser et libéraliser le système soviétique. Le rapprochement entre les deux superpuissances se concrétise le 8 décembre 1987 avec la signature des accords de Washington, marquant un tournant dans la course aux armements.

Le discours de Reagan à Berlin-Ouest le 12 juin 1987 devient un moment emblématique de la fin de la Guerre froide. Face à la porte de Brandebourg, il lance un appel retentissant à Gorbatchev : « Mr. Gorbachev, tear down this wall! » (M. Gorbatchev, abattez ce mur !). Cette phrase, devenue célèbre, symbolise l'aspiration à la liberté et à l'unification de l'Europe. Reagan souligne que la destruction du mur serait un geste sans équivoque en faveur de la paix, de la prospérité et de la libéralisation.

L'impact de ce discours se prolonge au-delà de la présidence Reagan. En mai 1989, son successeur George H. W. Bush réitère cet appel, exhortant Gorbatchev à mettre fin à la division de l'Europe en commençant par la destruction du mur. Le 5 octobre de la même année, lors d'une rencontre avec une délégation du Bundestag à Washington, Bush exprime son espoir de voir les Allemands libres de circuler sans entraves.

Bien que le discours de Reagan n'ait pas eu un retentissement immédiat en Allemagne de l'Est, il est aujourd'hui considéré comme l'un des moments les plus marquants de sa présidence. Il a contribué à cristalliser les aspirations à la liberté et à l'unification qui couvaient en Europe de l'Est.

Les événements s'accélérent en 1989, avec des manifestations croissantes en RDA et dans d'autres pays du bloc soviétique. Le 9 novembre 1989, sous la pression populaire et dans un contexte de confusion politique, le mur de Berlin tombe, marquant symboliquement la fin de la Guerre froide et ouvrant la voie à la réunification allemande. Cet événement historique est le résultat d'une convergence de facteurs, dont les appels répétés des dirigeants occidentaux, les réformes de Gorbatchev, et surtout la volonté inébranlable du peuple est-allemand de vivre dans la liberté. (Anne de Tanguy, 2004)

1.3.1. Événements qui suivent la chute du mur de Berlin

Dans ce paragraphe nous proposons au lecteur une analyse sociologique de l'effondrement soviétique et ses conséquences. En nous inspirant du livre d'Anne de Tanguy (2004), voici les points principaux qui nous permettront de comprendre le rôle du flux migratoire après la chute du mur de Berlin.

La chute du mur de Berlin en 1989 a déclenché un phénomène de migration massive, qualifiable d'exode, avec environ 130 000 départs en novembre de la même année. Ce flux migratoire a joué un rôle de catalyseur social, accélérant la désintégration des structures politiques existantes dans la région.

Acteurs clés et dynamiques sociales :

Deux acteurs principaux ont émergé comme déterminants dans cette période de transition :

1. La Hongrie, dont l'approche progressiste envers les réfugiés a démontré un alignement sur les normes internationales des droits de l'homme, illustrant une évolution des valeurs sociétales post-soviétiques.
2. L'URSS, dont l'effondrement a entraîné une reconfiguration majeure des identités collectives et des affiliations ethniques dans l'espace post-soviétique.

1.3.2. Enjeux démographiques et identitaires

La répartition géographique des populations russophones dans les anciennes républiques soviétiques a créé des enclaves ethnolinguistiques, source de tensions interethniques et de revendications territoriales. Ce phénomène illustre le concept sociologique de "frontières ethniques" tel que théorisé par Fredrik Barth (1969).

1.3.3. Cas d'étude : la Moldavie et l'Ukraine

En Moldavie, la concentration de russophones en Transnistrie a conduit à des mouvements séparatistes, mettant en lumière les dynamiques de construction identitaire et de mobilisation ethnique.

En Ukraine, la présence importante de populations russes dans les régions orientales et en Crimée a créé des clivages socioculturels profonds, conduisant à des conflits d'allégeance et à une remise en question des frontières nationales.

1.3.4. Défis identitaires et géopolitiques pour la Russie

La Russie post-soviétique fait face à un dilemme identitaire concernant les populations russes hors de ses frontières. Cette situation soulève des questions concernant :

- La définition de la citoyenneté et de l'appartenance nationale dans un contexte post-impérial.
- La responsabilité de l'État envers les diasporas et les minorités ethniques.
- Les implications géopolitiques de la protection des « compatriotes » à l'étranger.

Pour conclure notre analyse concernant les frontières et identités en mutation, soulignons que la reconfiguration des frontières post-soviétiques révèle la nature fluide et contestée des délimitations territoriales et identitaires. Ce processus met en évidence les concepts sociologiques de « communautés imaginées » et de « construction sociale des frontières ». (Anderson B.,1983).

La Russie, avec ses vastes frontières terrestres et maritimes, se trouve confrontée à des défis de sécurité et d'identité nationale qui transcendent les simples considérations géographiques. Cette situation illustre la complexité des processus de construction étatique et nationale dans un contexte post-impérial, où les frontières culturelles, linguistiques et politiques ne coïncident pas nécessairement.

1.4. Approche plurielle des dynamiques migratoires

En guise de conclusion sur la question des migrations, comme indiqué dans l'ouvrage de Piché (2013), nous mettrons la lumière sur l'évolution et les perspectives des théories migratoires contemporaines dans leur ensemble. L'évolution des théories portant sur la migration depuis les années 1960 reflète la complexité croissante du phénomène migratoire dans un monde de plus en plus interconnecté et globalisé. Le passage des approches micro-individuelles, basées sur la théorie du choix rationnel, aux théories macro-structurelles, ancrées dans l'économie politique mondiale, illustre le changement de paradigme dans la compréhension des dynamiques migratoires. L'émergence de théories méso-sociales, comme celle des « réseaux migratoires », a permis de combler le fossé entre les approches micro et macro, offrant une vision plus holistique des processus migratoires.

La recherche empirique des années 1990 a démontré la complémentarité des différentes théories, soulignant l'importance d'une approche multidimensionnelle pour appréhender la complexité des flux migratoires contemporains.

Le concept de « transnationalisme » en sciences sociales a émergé comme un cadre théorique crucial dans les années 1990, mettant en lumière la manière dont les migrants maintiennent des liens sociaux, économiques et politiques à travers les frontières nationales. (Basch, 1994).

La gestion des migrations nécessite désormais une coordination multilatérale entre les gouvernements, remettant en question la notion traditionnelle de souveraineté nationale dans le contrôle des frontières.

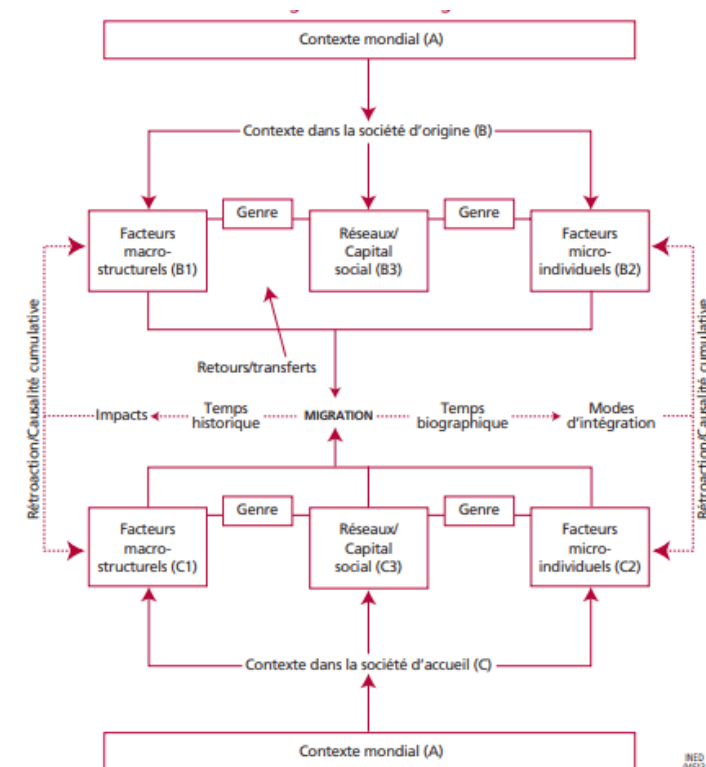
Le nouveau paradigme de la « mobilité », qui tend à se substituer au concept de « migration », reflète l'évolution vers des modèles de circulation plus flexibles et temporaires, en réponse aux besoins économiques changeants des pays développés.

L'intégration de la question des droits des migrants dans les théories et politiques migratoires représente un défi majeur, appelant à dépasser les approches purement utilitaristes pour prendre en compte les dimensions éthiques et humanitaires. Les contradictions entre le néolibéralisme promouvant la libre circulation du capital et des biens, et les politiques migratoires restrictives, soulèvent des questions fondamentales sur l'avenir des régimes migratoires mondiaux.

Les futures théories migratoires devront intégrer les dimensions de la mondialisation, des droits humains, et des transformations technologiques et climatiques, pour offrir une compréhension plus nuancée et prospective des dynamiques migratoires du 21e siècle.

Le schéma ci-dessous synthétise notre conclusion :

Cadre conceptuel pour l'étude des facteurs de migration et d'intégration :



Source : Piché (2013a, p. 50).

Source : Piché (2013, p.50).

1.5. Migration à l'échelle individuelle

Nous terminons la Partie I en établissant un lien entre la migration mondiale et la migration individuelle, en concluant ainsi sur le chapitre des flux migratoires.

L'analyse des principales théories sur la migration individuelle met en lumière le caractère multidimensionnel du phénomène migratoire à l'échelle globale. En effet, les décisions de migration des individus ne se réduisent pas à un seul facteur, qu'il s'agisse d'écart de salaires ou de taux de chômage, de traits de personnalité spécifiques ou encore de différences d'utilité escomptée entre les lieux de départ et d'arrivée. Au contraire, les individus prennent en compte une multitude de considérations, telles que les enjeux familiaux et politiques, les réseaux sociaux, les stéréotypes et l'imaginaire géographique, dans un processus de décision contraint.

Cette complexité des facteurs de migration à l'échelle individuelle se reflète nécessairement dans les dynamiques migratoires mondiales. Les flux migratoires observés à l'échelle globale résultent de la somme de ces décisions individuelles, elles-mêmes façonnées par une multiplicité de déterminants. Comprendre la migration à l'échelle mondiale passe donc par une analyse approfondie des processus de choix migratoires à l'échelle micro, mettant en évidence la nature multidimensionnelle du phénomène dans son ensemble. (Piguet, 2013, p.153).

PARTIE II. SERVICES SOCIAUX BELGES

2.1. Les services d'accueil belges

Les services d'accueil belges s'appuient sur un cadre juridique solide pour encadrer l'accès et le séjour des étrangers sur le territoire. Ces dispositions légales, mises en œuvre par l'Office des étrangers, reflètent l'évolution des politiques migratoires et l'adaptation aux réalités sociétales et internationales. Le respect de ces textes constitue une base essentielle pour garantir une gestion cohérente et respectueuse des droits fondamentaux dans les procédures administratives et d'accueil.

2.1.1. La loi du 31.07.2020 modifiant la loi du 15.12.1980

« Dans l'exercice de ses missions, l'Office des étrangers applique différents textes belges et européens. Au niveau belge, les textes de référence sont la loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers et l'arrêté royal du 8 octobre 1981 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers. Depuis leur entrée en vigueur, ces textes ont été modifiés à plusieurs reprises.

[Loi du 15/12/1980](#)

AR du 08/10/1981 » (dofi.ibz.be, site officiel, 2024).

Avant de nous pencher sur les services d'accueil belges, faisons un rappel de cette loi sur l'accès au territoire qui met en exergue les conditions d'accès et de séjour en consolidant les conditions d'accès au territoire des réfugiés.

La loi du 31 juillet 2020 modifie la loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers. Cette modification vise principalement à intégrer des directives européennes et à améliorer la gestion des travailleurs étrangers en Belgique¹.

Les principaux changements incluent :

Transposition de directives européennes : La loi intègre des directives telles que la directive 2011/98/UE, qui établit une procédure de demande unique pour les permis de séjour et de travail, et la directive 2014/66/UE, qui concerne les conditions d'entrée et de séjour des ressortissants de pays tiers dans le cadre de transferts temporaires intragroupes. (Ejustice.just.fgov.be,2023).

Coordination des politiques d'octroi d'autorisations de travail : La loi renforce la coopération entre les différentes régions et communautés de Belgique pour harmoniser les politiques d'octroi des autorisations de travail et de séjour. (Ejustice.just.fgov.be,2023).

2.1.2. Répercussions de la loi modifiée sur l'accès au territoire

En effet, la loi du 15/12/1980, modifiée par la suite, a eu des répercussions significatives sur l'accès au territoire des réfugiés en Belgique. Voici les cinq points clés :

I. Tout d'abord, **définition du statut de réfugié** : La loi a établi des critères clairs pour définir qui peut être considéré comme réfugié, alignés sur la Convention de Genève de 1951.

II. De plus, **procédure d'asile** : Elle a introduit une procédure d'asile formalisée, permettant aux demandeurs de présenter leur situation devant des instances compétentes. Cela a contribué à structurer le processus d'accueil.

III. Cependant, **contrôle des frontières** : La loi a renforcé les contrôles aux frontières, limitant l'accès au territoire pour certains groupes, notamment les personnes sans papiers ou celles jugées comme présentant un risque pour la sécurité.

IV. Par ailleurs, **droits des demandeurs** : Elle a également accordé des droits aux demandeurs d'asile, tels que le droit à un hébergement et à une assistance juridique pendant l'examen de leur demande.

V. Enfin, **révisions et modifications** : Au fil des ans, la loi a été modifiée pour inclure des restrictions supplémentaires, ce qui peut rendre l'accès au territoire plus difficile, notamment en raison de mesures visant à limiter les abus du système d'asile.

En résumé, la loi du 15/12/1980 a structuré l'accueil des réfugiés en Belgique, tout en introduisant des mécanismes de contrôle qui peuvent affecter l'accès au territoire.

2.1.3. Quelle utilité de la loi du 31/07/2020 pour les réfugiés ukrainiens ?

La loi du 31/07/2020 concernant les réfugiés ukrainiens a été mise en place pour répondre à la situation humanitaire résultant du conflit en Ukraine. Elle vise principalement à faciliter l'accueil et l'intégration des réfugiés en leur offrant des protections spécifiques et un accès simplifié aux services essentiels. Voici les quatre points clés de son utilité :

- I. Tout d'abord, **protection temporaire** : La loi permet aux réfugiés ukrainiens de bénéficier d'une protection temporaire, leur offrant un statut légal et des droits associés.
- II. De plus, **accès aux services** : Elle garantit l'accès aux soins de santé, à l'éducation et à l'hébergement, ce qui facilite leur intégration dans le pays d'accueil.
- III. En outre, **soutien à l'emploi** : Les réfugiés peuvent également accéder au marché du travail, afin de subvenir à leurs besoins et participer à la vie économique.
- IV. Enfin, **rassemblement familial** : Des mesures sont prévues pour que le regroupement des familles séparées par le conflit soit facilité, renforçant ainsi leur stabilité sociale.

Cette loi a donc été essentielle pour répondre rapidement aux besoins des réfugiés ukrainiens et pour promouvoir leur intégration dans la société.

Dans le paragraphe suivant, les services d'accueil belges seront abordés plus en détail.

2.2. La migration - une prise en compte complexe au sein des politiques belges

Dans un contexte mondial en perpétuelle transformation, la migration s'impose comme un phénomène universel impactant tous les territoires.

Ce sujet d'étude crucial et multidimensionnel affecte non seulement les individus en mouvement, mais également les communautés d'accueil. L'analyse de la migration met en lumière les dynamiques démographiques, économiques et culturelles qui modèlent les sociétés contemporaines. À travers cette exploration, il devient possible de saisir plus finement les défis et les opportunités inhérents à la migration, tant pour les migrants que pour les sociétés réceptrices.

La migration, selon les sociologues Bauman (1998), Castles (2003,2014), Sassen (1991,1998), est le déplacement de personnes d'un lieu à un autre avec l'intention de s'y installer temporairement ou définitivement. Ce phénomène est motivé par diverses raisons telles que la recherche de meilleures conditions de vie, des opportunités économiques, ou pour fuir des

conflits ou des persécutions. La migration est en ce sens un processus complexe influencé par des facteurs économiques, sociaux, politiques et environnementaux qui évoluent constamment. En Belgique, les services d'accueil comprennent divers types d'organisations et d'institutions qui offrent un soutien aux personnes dans le besoin, notamment les personnes sans abri (« sans chez soi »), les demandeurs d'asile, les réfugiés, les personnes en situation de précarité sociale etc. Plus loin dans ce travail nous en citons plusieurs.

Avant d'aborder le sujet qui est l'accueil des réfugiés, il faut comprendre le concept de la migration. C'est un concept dynamique qui évolue.

Fedasil est une agence fédérale belge pour l'accueil des demandeurs d'asile. Le concept de migration, comme défini par l'agence, est le déplacement de personnes d'un endroit à un autre, que ce soit à l'intérieur d'un même pays ou à travers les frontières internationales. Ce déplacement peut être motivé par des facteurs tels que des raisons économiques, sociales, politiques, familiales ou environnementales (Fedasil, 2023).

2.2.1. Le terme « réfugié » mobilisé dans ce travail

Dans le contexte de l'accueil des demandeurs d'asile, la migration est souvent liée à des raisons telles que la fuite de persécutions, de conflits armés, de violences, de catastrophes naturelles, ou à la recherche de meilleures conditions de vie et d'opportunités.

Fedasil, en tant qu'agence chargée de l'accueil des demandeurs d'asile en Belgique, aborde la migration dans le cadre de sa mission d'accueillir et d'accompagner les personnes en quête de la protection internationale. L'agence travaille en collaboration avec d'autres organisations et autorités pour assurer un accueil adéquat aux demandeurs d'asile et pour faciliter leur intégration dans la société belge.

D'après la convention de Genève (1951), traité international qui a été élaboré après la Seconde Guerre Mondiale afin de fixer des règles claires pour définir qui est réfugié et qui a droit à une protection (l'asile), le terme « réfugié » s'applique donc à « toute personne qui craint avec raison d'être persécutée du fait de : sa race, sa religion, sa nationalité, ses opinions politiques, son appartenance à un certain groupe social. »

Tous les pays signataires de la Convention de Genève (dont la Belgique) se sont engagés à offrir une protection aux personnes qui ont demandé une protection internationale sur leur territoire et qui satisfont au moins à un des cinq critères repris ci-dessus.

Nous utilisons dans ce travail le terme « réfugié » comme proposé par Fedasil : « quelqu'un qui reçoit une réponse positive à sa demande de protection internationale (ou temporaire) et peut alors rester dans le pays et reçoit son statut de réfugié. »

2.2.2. La réponse des services bruxellois à la demande en accroissement

Dans ce paragraphe nous nous concentrons sur l'accueil en Belgique.

La répétition des crises économiques et des conflits armés dans les pays du monde entier entraîne des conséquences sociales graves : chômage, précarité matérielle, nouvelle pauvreté, discrimination raciale, augmentation de la violence, perte des repères symboliques traditionnels et érosion de la confiance dans les valeurs habituelles. Des années 90 à nos jours, ce mouvement n'a cessé de s'accélérer et de s'amplifier. Les équipes des associations ont dû s'adapter à ces modifications et doivent aujourd'hui répondre à des demandes nouvelles, dans un contexte différent.

Parallèlement à la création des services d'accueil, les associations spécialisées dans l'aide aux primo-arrivants déploient toute une série de dispositifs pour combler les lacunes dans la législation belge.

Par la suite, d'autres services tels que les ASBL : Exil¹, Solentra², Caritas International³ se sont ajoutés à l'offre d'aide aux primo-arrivants dans le domaine du social et de la santé et sont maintenant regroupés au sein du nouveau décret relatif au parcours d'accueil pour primo-arrivants en Région de Bruxelles-Capitale⁴.

La convention d'accueil établit un programme d'accompagnement et de formations personnalisé, élaboré en collaboration avec le bénéficiaire. Elle définit des objectifs précis à atteindre et stipule les droits et obligations de chaque partie.

Le programme d'accompagnement comprend deux volets principaux :

- **Soutien administratif** : Assistance et suivi des démarches administratives, en fonction des besoins identifiés lors du bilan social.
- **Orientation professionnelle** : Mise en relation avec les acteurs clés dans les domaines de la formation et de l'emploi.

¹ Exil ASBL - est un centre de Santé Mentale, spécialisé dans la réhabilitation de réfugiés ayant été victimes de tortures et/ou de violence organisée dans leur pays d'origine.

² Solentra – service de santé mentale, spécialisé, entre autres, dans des traumatismes de guerre ou de migration.

³ Caritas International – est une ASBL qui vient en aide aux victimes de guerres, violences, de catastrophes et de la pauvreté, dans leur propre pays ou en fuite, en collaboration avec ses réseaux locaux, nationaux et internationaux.

⁴ Depuis le 1er janvier 2024, le parcours d'accueil est devenu bilingue et est géré par VIVALIS (et non plus par la COCOF). Source : Accueil et Accompagnement des primo-arrivants et des personnes étrangères < Commission communautaire française (COCOF) - Francophones Bruxelles (ccf.brussels).

Quant aux formations individualisées, elles se composent de deux aspects essentiels :

- **Formation linguistique** : Apprentissage approfondi de la langue française ; Alphabétisation, si nécessaire.
- **Formation à la citoyenneté** : Informations fondamentales sur le fonctionnement des institutions publiques belges ; Compréhension des relations sociales et de la société d'accueil en Belgique.

Ces formations à la citoyenneté peuvent être dispensées séparément ou intégrées aux cours de langue, offrant ainsi une approche flexible et adaptée aux besoins de chaque bénéficiaire. (CCF Brussels, 2024).

Le tout se complète par de nombreuses initiatives d'accueil et socioculturelles ainsi que par des associations de première ligne, comme Convivial. Au sein de cette richesse associative qui est une force de notre pays, les services d'accompagnement individualisé ont développé une offre spécifique d'aide aux primo-arrivants en articulation avec leurs partenaires. C'est cette offre que nous développons ci-après.

2.2.3. La prise en charge du réfugié dès l'arrivée en Belgique

En Belgique, les réfugiés bénéficient d'une prise en charge dès leur arrivée pour répondre à leurs besoins immédiats. Nous citons ici les principales étapes de la prise en charge d'un primo-arrivant (Fedasil, 2024) :

Accueil et enregistrement : à leur arrivée, les réfugiés sont accueillis par les autorités belges ou par les organisations humanitaires ; ils sont enregistrés et reçoivent des informations sur leurs droits et les procédures à suivre.

Hébergement d'urgence : les réfugiés peuvent être orientés vers des centres d'hébergement d'urgence où ils peuvent séjourner temporairement en attendant une solution plus permanente.

Procédure d'asile : les réfugiés entament la procédure d'asile en Belgique afin de demander officiellement le statut de réfugié. Cette procédure inclut des entretiens pour évaluer leur demande d'asile et déterminer s'ils remplissent les critères pour bénéficier de la protection internationale ou temporaire (comme c'est le cas des Ukrainiens).

Aide sociale et médicale : les réfugiés ont accès à des services sociaux et médicaux de base pour répondre à leurs besoins essentiels. Cela peut inclure l'accès à des soins de santé, à une aide alimentaire, à des vêtements, etc.

Intégration : une fois reconnus comme réfugiés et bénéficiaires d'une protection internationale ou temporaire, les réfugiés entrent dans des programmes d'intégration qui visent à les aider à s'installer et à s'intégrer dans la société belge. Cela peut inclure des cours de langue, des

formations professionnelles, des services d'emploi, ainsi que le parcours d'intégration comme mentionné dans le paragraphe précédent.

Il convient de noter que la prise en charge des réfugiés en Belgique peut varier en fonction de leur statut, de leur situation particulière et des politiques en vigueur à un moment donné. Les autorités belges et les organisations humanitaires travaillent en cohésion pour assurer une prise en charge adéquate et respectueuse des droits des réfugiés. Nous reviendrons à l'analyse du texte de Loi sur les droits de réfugiés en Belgique.

En passant par les étapes principales de la prise en charge des réfugiés dès l'arrivée en Belgique, nous allons voir maintenant les compétences et les spécificités des instances et des services publics.

2.3. Les divers aspects de l'accueil des réfugiés en Belgique

Dans le contexte belge, les autorités communales sont impliquées dans divers aspects de l'accueil et de l'intégration des réfugiés et des demandeurs d'asile, en collaboration avec les autorités fédérales et régionales.

En Belgique, l'accueil des réfugiés est une responsabilité partagée. La Belgique, avec sa structure fédérale complexe, a mis en place un système d'accueil des réfugiés qui implique plusieurs niveaux de gouvernement. Cette approche multidimensionnelle vise à assurer une prise en charge complète et efficace des personnes cherchant refuge sur le territoire belge. (CIRÉ, Guide de la procédure d'asile en Belgique, 2008) :

Niveau Fédéral : le gouvernement fédéral est responsable de la gestion des demandes d'asile et de l'octroi du statut de réfugié. Il gère les centres d'accueil pour demandeurs d'asile. Il assure la coordination générale de la politique d'asile et de migration. Il élabore les mesures législatives et réglementaires en matière d'asile et de migration.

Niveau Régional : les régions (Région wallonne, Région flamande, Région de Bruxelles-capitale) sont compétentes en matière d'intégration des réfugiés une fois qu'ils obtiennent le statut de réfugié. Elles mettent en place des politiques d'intégration, d'éducation, de logement, d'emploi etc., pour les réfugiés. Elles collaborent avec les autorités locales pour assurer l'intégration des réfugiés au niveau local.

Niveau Local : les autorités locales (communes) jouent un rôle important dans l'accueil des réfugiés au niveau de la vie quotidienne. Elles peuvent mettre en place des initiatives d'accueil, d'orientation, d'accompagnement et d'intégration des réfugiés dans leur commune. Elles

travaillent en collaboration avec les associations, les ONG et les acteurs locaux pour soutenir les réfugiés dans divers domaines.

En résumé, les autorités belges, qu'elles soient fédérales, régionales ou locales, ont des rôles complémentaires dans le dispositif d'accueil des réfugiés, depuis l'accueil initial jusqu'à leur intégration sociale et économique.

2.3.1. Première étape : obtention de la protection temporaire et du statut du réfugié

La protection temporaire en Belgique est gérée par l'Office des étrangers (OE) et non par Fedasil. L'office des étrangers est l'agence gouvernementale belge responsable de l'immigration, de l'asile et de la régularisation des étrangers en Belgique contrairement à Fedasil qui est une Agence fédérale pour l'accueil des demandeurs d'asile et une instance d'utilité publique créée par la loi-programme du 19 juillet 2001 et opérationnelle depuis mai 2002 (Fedasil, 2024).

Les deux instances (OE et Fedasil) sont les parties prenantes du processus d'immigration, chacune dans le cadre de ses propres compétences. Les deux instances sont donc des entités complémentaires car elles partagent un intérêt commun dans la gestion efficace et humaine des flux migratoires en Belgique. Selon le sociologue John Doe, « une gestion intégrée de l'immigration nécessite la coopération de différentes entités afin d'assurer que les procédures légales soient accompagnées d'un soutien social adéquat. » (Doe, 2011).

L'Office des étrangers est chargé de la dimension légale et administrative de l'asile et de l'immigration, garantissant que les lois et politiques belges sont appliquées correctement. Dans ce contexte, Fedasil joue un rôle complémentaire en se concentrant sur l'accueil et le soutien des demandeurs d'asile, assurant des conditions de vie dignes pendant la procédure d'asile.

« La collaboration entre les instances administratives et les services d'accueil est cruciale pour créer un environnement qui respecte les droits fondamentaux des personnes », explique Jane Smith, experte en politiques migratoires. Leur collaboration est essentielle pour garantir que les personnes qui fuient la persécution reçoivent non seulement un traitement légal approprié mais aussi un accueil humain et solidaire pendant leur séjour en Belgique. (Smith, 2018).

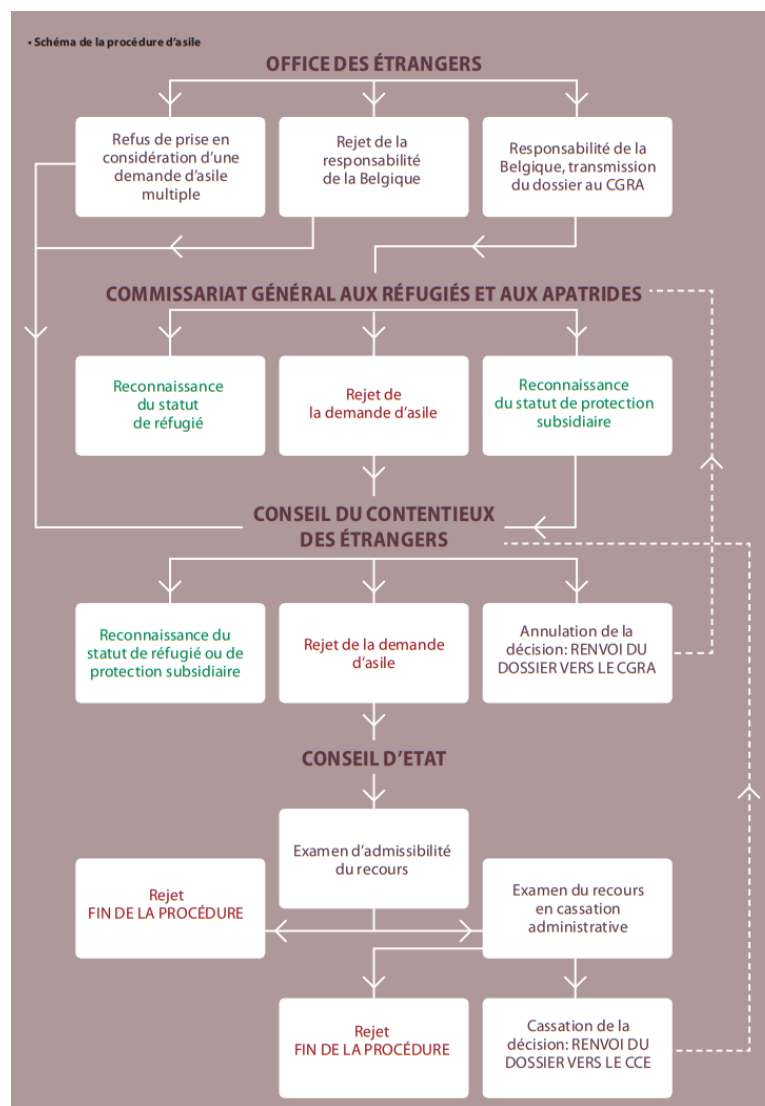
En demandant l'asile en Belgique, le réfugié demande de pouvoir rester sur le territoire belge car sa vie est menacée dans son pays d'origine.

Il faut savoir qu'il existe une différence entre le demandeur d'asile et le réfugié : « le statut du demandeur d'asile [...] est une personne sollicitant la protection juridique d'un autre État.

Il est dans l'attente d'une décision sur sa demande d'asile et sera nommé « demandeur d'asile » pendant toute la procédure d'examen de son dossier d'asile ». En revanche, un « réfugié » est « une personne à qui la protection juridique a été reconnue en application de la Convention de Genève de 1951 » (Ohchr.org, 2024).

En somme, un demandeur d'asile est en attente d'une décision concernant sa demande de protection, tandis qu'un réfugié a déjà obtenu ce statut.

Le schéma suivant éclaire bien le parcours de demande d'asile :



Source : Ciré, 2008.

2.3.2. Procédure de demande de protection

La procédure d'asile débute lorsque la demande de protection est déposée au bureau de l'Office des étrangers. Cet office vérifie alors si la Belgique est compétente pour traiter cette demande.

Par la suite, la demande est transmise au Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides (CGRA), une organisation indépendante qui interroge le réfugié et prend une décision.

Si la personne conteste la décision du CGRA, elle a la possibilité de faire appel auprès du Conseil du Contentieux des étrangers. Le Conseil du Contentieux des étrangers (CCE) et Fedasil sont deux entités qui interviennent à différents stades du processus d'asile en Belgique, et bien qu'elles aient des rôles distincts, elles jouent toutes deux un rôle essentiel dans le système d'asile.

Fedasil, placée sous la tutelle de la Secrétaire d'État à l'Asile, à l'Immigration et à l'Intégration sociale, Nicole De Moor, fournit une aide matérielle basée sur la Loi accueil du 12 janvier 2007. Cette aide inclut un logement, des repas, des vêtements, ainsi que l'accompagnement médical, social et psychologique. De plus, l'agence assure l'accès à l'aide juridique et à certains services tels que l'interprétation et les formations. Fedasil est actuellement dirigée par Fanny Francois, directrice générale par intérim de l'agence. (Fedasilinfo, 2023).

Relation entre le CCE et Fedasil : Leur relation est indirecte car elle repose sur le besoin de soutenir les demandeurs d'asile tout au long de leur procédure, y compris pendant les recours. Fedasil doit s'assurer que les demandeurs d'asile ont accès à un soutien approprié, quelle que soit l'étape de leur procédure, y compris lorsqu'ils sont en train de contester une décision devant le CCE. Cette complémentarité veille à ce que les droits fondamentaux des demandeurs soient respectés tout au long du processus d'asile en Belgique.

2.3.3. Protection temporaire pour les réfugiés ukrainiens

La protection temporaire est un document officiel délivré par l'Office des étrangers aux réfugiés, attestant que le bénéficiaire peut obtenir une protection temporaire en Belgique. Conçue pour offrir une sécurité immédiate et efficace aux personnes fuyant l'Ukraine, elle accorde aux réfugiés plusieurs droits, y compris :

- **Le droit de séjourner légalement ;**
- **L'accès au marché du travail pour des activités salariées ou indépendantes ;**
- **Un hébergement approprié ;**
- **Une aide sociale et des moyens de subsistance, si nécessaire ;**
- **Des soins médicaux ;**
- **Une assistance médicale ou autre pour des besoins spécifiques ;**
- **L'accès à l'éducation pour les enfants de moins de 18 ans ;**
- **Le droit au regroupement familial avec les membres de la famille proche.**

Si les réfugiés ukrainiens bénéficient d'une protection temporaire en Belgique c'est parce qu'en 2022, la Belgique a choisi d'accorder cette protection aux Ukrainiens présents sur son territoire à la suite de l'invasion de l'Ukraine par la Russie. Cette mesure exceptionnelle a été mise en

place pour offrir un statut temporaire à ceux qui pouvaient/peuvent être en danger s'ils retournaient dans leur pays en raison du conflit en cours. (Fedasilinfo, 2024).

La protection temporaire permet donc aux Ukrainiens concernés de rester légalement en Belgique pendant une période déterminée ; ce qui leur offre une protection contre le retour forcé dans leur pays d'origine et assure leur sécurité et leur bien-être pendant la durée de la crise en Ukraine. Cette mesure proactive a été mise en œuvre rapidement par les pays européens pour répondre aux situations de déplacement massif, offrant ainsi une réponse collective et harmonisée à l'échelle de l'Union européenne.

Les réfugiés ukrainiens peuvent bénéficier de ces droits dans plusieurs pays européens, notamment l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, la Bulgarie, Chypre, la Croatie, l'Espagne, l'Estonie, la Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Tchéquie.

Ils ont également la possibilité de demander l'asile, ou la protection internationale, à tout moment. Il est important de comprendre la différence entre ces deux formes de protection. La protection temporaire est une solution d'urgence à court terme en réaction à une situation de crise soudaine, permettant à de nombreuses personnes d'obtenir une protection de manière rapide, sans avoir à passer par la procédure individuelle plus longue de demande d'asile (Agence de l'Union européenne pour l'asile (AUEA), 2022).

En revanche, l'asile, ou protection internationale, est une procédure individuelle par laquelle une personne qui craint d'être persécutée pour des raisons de race, de religion, de nationalité, d'appartenance à un certain groupe social ou d'opinions politiques demande une protection à long terme dans un autre pays. Cette procédure est plus détaillée et implique une évaluation approfondie du besoin individuel de protection.

La durée de la protection temporaire est fixée, au moment de l'écriture, au 4 mars 2024 mais elle peut être prolongée d'un an en fonction de l'évolution de la situation en Ukraine. Ainsi, les individus sous protection temporaire peuvent envisager de demander l'asile si leur besoin de protection persiste ou s'ils cherchent un statut plus durable. Cette complémentarité entre la protection temporaire et l'asile offre une couverture flexible et adaptée aux besoins des réfugiés.

Les décisions relatives à l'octroi de la protection temporaire sont prises par les autorités belges en fonction des circonstances spécifiques et des besoins des personnes concernées. Les ressortissants ukrainiens bénéficiant de cette protection sont généralement soumis à des conditions et des procédures spécifiques qui peuvent varier en fonction de leur situation individuelle.

Ce sont donc les autorités compétentes comme l'office des étrangers (OE) ou des associations spécialisées comme ADDE, Caritas, Convivial qui peuvent répondre aux questions des réfugiés et expliquer leurs droits et les procédures à suivre en matière d'asile et d'immigration.

2.3.4. Deuxième étape : logement et l'annexe 15

Dans ce chapitre nous détaillons les difficultés les plus saillantes auxquelles doivent faire face les réfugiées ukrainiennes telles que la recherche du logement et l'obtention du titre de séjour (la carte A).

En Belgique, les réfugiés peuvent bénéficier de différents types de logements en fonction de leur situation et de leur statut. Nous citons ici cinq types de logements disponibles pour les réfugiés en Belgique :

- **Centres d'accueil pour les demandeurs d'asile (CADA)** : les demandeurs d'asile en attente de l'examen de leur demande peuvent être hébergés dans les centres d'accueil pour demandeurs d'asile en Belgique. Ces centres fournissent un hébergement temporaire, de la nourriture et des services de base aux demandeurs d'asile pendant la procédure d'asile.
- **Logements sociaux** : une fois que les réfugiés obtiennent le statut de réfugié ou une protection subsidiaire en Belgique, ils peuvent bénéficier de logements sociaux. Les logements sociaux sont des logements à loyer modéré gérés par des agences de logement social pour les personnes à revenu modeste, y compris des réfugiés.
- **Aides au logement** : les réfugiés en Belgique peuvent également bénéficier d'aides au logement telles que des subventions de loyer ou des allocations de logement pour les aider à payer leur loyer et à accéder à un logement décent.
- **Logements privés** : certains réfugiés choisissent de vivre dans les logements privés en Belgique. Ils peuvent louer un appartement ou une maison sur le marché locatif privé en utilisant leurs propres ressources financières ou en bénéficiant d'aides au logement.
- **Programmes d'intégration** : en plus du logement, les réfugiés en Belgique peuvent bénéficier de programmes d'intégration qui les aident à s'adapter à la vie en Belgique, y compris des cours de langue, des formations professionnelles et des services de soutien social.

Depuis l'entrée en vigueur le 1er août 2021 de la Loi sur le parcours d'intégration obligatoire pour les étrangers résidants en Belgique, « le suivi avec succès du parcours d'accueil bruxellois est désormais la seule possibilité pour les personnes étrangères qui souhaitent acquérir la nationalité belge au bout de cinq ans de séjour d'apporter la preuve de leur intégration sociale, si elles ne sont pas diplômées en Belgique, n'ont pas travaillé de manière ininterrompue pendant cinq ans ou suivi une formation professionnelle de minimum quatre cents heures. » (CIRE, 2024).

Cependant, pour les Ukrainiens résidants à Bruxelles, le parcours d'intégration étant court et non obligatoire, la Loi ne les oblige pas à suivre ces cours organisés par les BAPA (bureau d'accueil pour les primo-arrivants). Et nous savons, de la part des réfugiés qui ont suivi ces cours, que les informations obtenues avant le début des démarches administratives les ont beaucoup aidés à comprendre le fonctionnement institutionnel belge.

Nous abordons à nouveau la question de l'intégration dans ce paragraphe, bien qu'il traite principalement du logement et de l'enregistrement du séjour. En effet, lors de l'enregistrement du séjour, la commune rappelle aux réfugiés l'importance et la nécessité de suivre des cours d'intégration. Au cours de ce parcours d'intégration, les réfugiés reçoivent des explications sur l'ensemble de leurs droits et obligations en Belgique, et ce dans leur langue maternelle.

« Quand un réfugié trouve un logement ou peut être domicilié officiellement à une adresse, il s'adresse donc à la commune et déclare son adresse d'habitation effective, l'autorité communale lui distribue un document « Annexe 15 » stipulant qu'une déclaration d'arrivée dans cette commune a été faite à ce jour. Ensuite, un agent de quartier doit passer à ce domicile afin de constater la présence du réfugié à l'adresse mentionnée et c'est uniquement après le rapport de l'agent envoyé aux autorités communales que la commune peut octroyer une carte A au réfugié. » (Droitsquotidiens.be, 2024). Cette carte A a une validité d'un an renouvelable. Une fois la carte A obtenue, le réfugié peut commencer à faire d'autres démarches administratives : l'inscription au CPAS, à Actiris et dans d'autres services locaux et régionaux.

Le logement étant le premier point important dans les démarches à effectuer, il apparaît souvent comme un obstacle majeur à surmonter pour une famille réfugiée monoparentale pour enfin pouvoir bénéficier de ses droits sociaux. En revanche, les enfants peuvent être inscrits à l'école du lieu de leur résidence effective sans attendre l'obtention des documents auprès des autorités locales. Ainsi, la demande d'allocations familiales peut être lancée bien avant l'octroi du revenu d'intégration par le CPAS.

Le droit aux allocations familiales commence à partir de la date officielle de la présence de l'enfant sur le territoire belge, cette date apparaît sur le document « protection temporaire » distribué par l'OE. En attendant d'avoir le premier revenu (allocation familiale, RIS du CPAS), les associations telles que Caritas, Croix Rouge, Convivial viennent en aide aux réfugiés et fournissent une aide matérielle, les colis alimentaires, les vêtements, les meubles etc.

Il est important de noter que la situation des réfugiés en Belgique peut varier en fonction de leur statut juridique, de leur situation familiale et d'autres facteurs. Comme indiqué ci-dessus, les autorités belges, les organisations humanitaires et les agences de logement travaillent ensemble pour fournir un soutien adéquat en matière de logement aux réfugiés et les aider à reconstruire leur vie dans leur nouveau pays d'accueil.

2.3.5. Les droits sociaux pour les familles monoparentales

Quel soutien propose le système de sécurité sociale belge aux familles en situation de monoparentalité ?

Afin de répondre à cette question, nous avons visité le site de Famiris – une caisse d’allocations familiales où nous avons trouvé les réponses aux questions que les familles en situation de monoparentalité se posent souvent. « Famiris accompagne les familles et les enfants bruxellois de la naissance à l’âge de 25 ans. En plus de l’allocation de naissance, Famiris verse tous les mois des allocations familiales en tenant compte de la situation sociale de votre famille. » (Famiris, 2023).

Afin de s’affilier à Famiris, il suffit de remplir le formulaire sur le site et ensuite Famiris répond par mail, par téléphone ou reçoit le demandeur dans les bureaux. Pour les familles étrangères des interprètes sont disponibles. Les droits des familles en situation de monoparentalité sont expliqués lors de ces rendez-vous. Chaque situation est analysée individuellement, les suppléments sociaux peuvent être octroyés en plus d’allocations pour chaque enfant.

Il est important de savoir que les associations spécialisées peuvent aider les familles solos avec d’autres aides supplémentaires, elles offrent un soutien et organisent les réunions et les événements pour les parents et les enfants.

2.3.6. Le processus de la prise en charge d’une famille monoparentale chez Famiris

Nous analysons ici le processus de la prise en charge de la demande d’allocations familiales auprès de Famiris – la caisse d’allocation familiale bruxelloise.

Les raisons⁵ de la prise en charge de la demande par le service Famiris sont diverses :

- La demande est nominative, le formulaire rempli est examiné par l’agent, la décision est envoyée par mail, par la poste. Le refus est justifié.
- La demande fait l’objet d’une analyse⁶. L’introduction de la demande est possible sur place dans un bureau de Famiris. Le service propose un interprétariat lors de l’introduction de la demande⁷. Lorsque le service n’est pas en mesure de répondre à la demande enregistrée, une réorientation vers un autre service est possible.

Famiris accompagne les familles et les enfants bruxellois de la naissance à l’âge de 25 ans. En plus de l’allocation de naissance, Famiris verse tous les mois des allocations familiales en tenant compte de la situation sociale de votre famille.

Certaines femmes ukrainiennes sont veuves, en présentant donc l’acte de mariage et le certificat du décès de l’époux, elles peuvent bénéficier d’un supplément social de 50 euros par mois par enfant en plus de leurs allocations familiales normales.

⁵ « Raison » ici dans le sens – ce qui légitime, justifie une manière d’agir.

⁶ Famiris analyse la demande : spécialement pour les réfugiés ukrainiens, Famiris a créé une page : Allocations familiales pour les réfugiés d’Ukraine - Famiris

⁷ Interprétariat : russe, ukrainien et anglais.

PARTIE III. CADRE ORGANISATIONNEL : La notion du non-recours et l'organisation des politiques publiques

3.1. Le concept du « non-recours »

Cette enquête a pour objectif de mettre en exergue les obstacles et les cas de non-recours ainsi que les raisons pour lesquelles les femmes choisissent de ne pas recourir à leurs droits sociaux, proposés par les services publics afin de comprendre comment améliorer l'accès aux droits et comment agir contre le non-recours aux droits sociaux.

Comme notre recherche cible le concept de « non-recours » et notamment son lien avec l'accès aux droits sociaux, il est important de comprendre cette notion, définie et analysée par le sociologue et le docteur en sciences politique et le directeur de recherche au CNRS - Philippe WARIN dans son ouvrage « Le non-recours aux politiques sociales » :

« Les destinataires des politiques publiques n'utilisent pas les prestations ou les services qui peuvent leur être rendus. Étant donné son importance, ce phénomène a été remarqué et nommé: il s'agit du «non-recours». Les destinataires qui ne sont pas bénéficiaires de prestations ou de services, même pour un temps, sont des «non-recourants.» (Ph.Warin, 2017, pp. 7-15).

Initialement considéré dans les années 1950 en Grande-Bretagne sous le nom de « Non-Take-Up », le phénomène du non-recours a été modélisé par les chercheurs en sciences sociales Scott Kerr et Wim Van Oorschot dès les années 1980.

En France, comme dans d'autres pays européens, le phénomène du non-recours aux prestations sociales n'est pas passé inaperçu. Bien que sa reconnaissance sur le plan politique et institutionnel progresse lentement et ne soit pas toujours assurée, les données chiffrées sont généralement fiables et souvent significatives.

En France, les études montrent que plus de 10 % des bénéficiaires potentiels de prestations sociales ne les réclament pas, avec des taux pouvant atteindre 50 % ou plus. Dans d'autres pays européens et au sein de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), les estimations des taux de non-recours varient généralement entre 20 % et 40 % (Hernanz, Malherbet et Pellizzari, 2004).

Le modèle d'analyse, établi par Antoinette Catrice-Lorey directrice de recherches du Centre national de la recherche scientifique (CNRS) a été repris par la Caisse nationale d'allocations familiales la décennie suivante pour alimenter les premiers travaux français sur les raisons du

non-recours aux prestations sociales. Utilisée pour la première fois dans les années 1970 par cette chercheuse, la notion de « non-recours » était perçue à la fois comme cause et comme conséquence des inégalités sociales, mais la chercheuse n'envisageait pas que le comportement des personnes non-recourantes puisse être un choix délibéré.

Philippe Warin au contraire n'écarte pas cette compréhension du phénomène comme résultat d'un choix, qui donne donc au non-recours une dimension politique. Présenté comme un état des lieux sur le non-recours aux droits sociaux, l'ouvrage de Warin paru en 2016 sur lequel nous nous appuyons, permet en réalité à l'auteur de développer cette thèse. (Ph. Warin, 2016).

En effet, Philippe Warin se focalise d'abord sur le non-recours par « non-demande ». Ce type de non-recours se manifeste dans les cas où l'individu connaît l'offre de prestations mais ne la demande pas, ou bien lorsqu'un droit est ouvert mais que la prestation n'est pas utilisée, qu'un service est accessible mais non sollicité. Selon l'auteur, cette non-demande a une portée sociopolitique qui mérite davantage d'attention puisqu'elle exprime une forme de désaccord de l'utilisateur vis-à-vis des droits dont il a connaissance, et interroge ainsi la pertinence des politiques sociales. Warin s'efforce de dépasser les typologies initiales du non-recours issues de son livre. L'observatoire de l'Université Grenoble-Alpes (l'Odenore) définit trois autres formes de non-recours :

- **la non-connaissance** (lorsque l'offre n'est pas connue),
- **la non-proposition** (lorsque l'offre n'est pas activée par les agents prestataires malgré l'éligibilité du demandeur, que celui-ci connaisse ou non l'offre) et
- **la non-réception** (dans le cas où l'offre est connue, demandée mais pas obtenue ou utilisée).

La dimension sociopolitique de l'objet du non-recours, véritable impensé selon Warin, réside dans le fait que « le non-recours apparaît principalement comme la conséquence de défaillances dans la réalisation mais également dans la formulation des politiques » (Warin, 2014, p. 10).

Aragona (2018) souligne également que le non-recours peut être amplifié par des barrières structurelles, notamment la complexité des dispositifs ou le manque de sensibilisation des bénéficiaires potentiels, renforçant ainsi les inégalités sociales.

Dès lors l'auteur incite le lecteur à porter la recherche sur la construction des politiques publiques pour éviter de réduire l'analyse du non-recours aux explications comportementales du vécu des usagers vis-à-vis de l'appareil politico-administratif (le sentiment de honte par exemple), à l'image du caractère dissuasif du ciblage des publics induisant la stigmatisation des pauvres.

Warin affirme que « *la stigmatisation n'est pas simplement une conséquence du ciblage du public fragilisé, mais est consubstantielle à la construction même des programmes sociaux au*

travers des modalités formelles d'exposition publique qui agissent pour limiter les demandes et le recours aux dispositifs. » (Ph. Warin, 2014, p. 82).

Aussi, dans une perspective de recherche, l'auteur invite à considérer le non-recours comme indice d'un manque de légitimité des politiques publiques en intégrant trois aspects : les normes centrales, entendues au sens de motifs de la politique élaborée sans la contribution des usagers ; le contexte politico-administratif, qualifié d'« imbroglio institutionnel et règlementaire » rendant la lecture des dispositifs complexe pour les usagers comme pour les agents en charge de leur mise en œuvre ; les représentations négatives de la dépense sociale dans un contexte budgétaire contraint.

Autrement dit, analyser la non-demande avec une approche critique des politiques publiques peut alors être intéressant. Pour étudier cette réception des politiques par les publics, il s'agirait d'identifier les facteurs d'échec et de réussite des politiques dès leur formulation et jusqu'à leur mise en œuvre à partir des valeurs d'usage (l'utilité pour répondre aux besoins) et d'échange choisies (le type de rapport imposé aux usagers par les principes d'action retenus, par exemple la solidarité ou l'assistance). (Ph. Warin, 2014).

Compte tenu de ce qui précède, nous proposons dans notre travail de recherche de croiser les résultats des recherches sociologiques sur les formes de non-recours et les obstacles à l'accès aux droits sociaux avec les expériences vécues par les familles monoparentales interrogées. Ce faisant, nous entendons prendre en compte les critiques formulées à l'encontre des politiques publiques.

Plus spécifiquement, notre analyse s'attachera à décrypter les procédures des services publics belges auxquels les participantes à notre enquête de terrain ont pu (ou non) avoir recours au cours de la période 2022-2023. Cela nous permettra d'objectiver les dynamiques d'(in)accessibilité aux droits et prestations sociales à l'œuvre dans le vécu subjectif des mères isolées issues de la migration. Cette démarche d'articulation entre approches macro-sociologiques et micro-sociologiques vise à saisir la complexité des phénomènes de non-recours chez les populations les plus vulnérables, en l'occurrence les femmes réfugiées en situation de monoparentalité. Elle ambitionne ainsi de nourrir une réflexion critique sur les modalités d'intervention et d'accompagnement des pouvoirs publics à leur égard.

3.2. Modèle de la sécurité sociale belge actuelle

Ce troisième point est consacré aux services de la sécurité sociale belge. Nous tenons à préciser que l'information présentée ici a été recueillie et vérifiée en 2023. Nous regrettons que les lecteurs qui consulteront ce mémoire dans le futur puissent constater que les lois ont déjà

changé. Tout changement postérieur dans la législation belge concernant la sécurité sociale n'étant pas repris dans ce travail.

« La sécurité sociale belge est un système qui vise à offrir une protection sociale et des services de santé à tous les résidents du pays. La sécurité sociale belge dépend du niveau fédéral. En coordonnant les activités, en réalisant des recherches, en lançant des études, en analysant des données et en élaborant la réglementation, le SPF soutient les décideurs politiques, les partenaires sociaux et les autres organismes de sécurité sociale dans un esprit de partenariat et de gestion commune des projets. Ainsi, le SPF permet aux responsables politiques de prendre des décisions correctes en vue d'optimiser la protection sociale. Le SPF représente la sécurité sociale belge vis-à-vis de nos partenaires étrangers et des institutions supranationales et entend y promouvoir et défendre notre modèle social. » (Socialsecurity.belgium.be, 2023).

Nous citons ici cinq points clés de la sécurité sociale belge :

- **Assurance maladie** : En Belgique, l'assurance maladie est obligatoire pour tous les résidents. Les bénéficiaires sont affiliés à une mutualité qui leur donne accès à des soins de santé de qualité. Les coûts des soins de santé sont partiellement couverts par l'assurance maladie obligatoire.
- **Allocations familiales** : les familles en Belgique ont droit à des allocations familiales pour soutenir les dépenses liées à l'éducation et à l'entretien des enfants. Ces allocations sont versées par les caisses d'allocations familiales.
- **Assurance chômage** : les travailleurs en Belgique qui perdent leur emploi peuvent bénéficier d'allocations de chômage pour les aider financièrement pendant leur recherche d'emploi. Ces allocations sont gérées par l'Office national de l'emploi (ONEm/RVA).
- **Pensions** : la Belgique dispose d'un système de pensions qui garantit un revenu aux personnes âgées une fois qu'elles atteignent l'âge de la retraite. Les pensions sont financées par des contributions des travailleurs et des employeurs tout au long de leur carrière.
- **Aides sociales** : En plus des prestations mentionnées ci-dessus, la sécurité sociale belge comprend diverses aides sociales pour les personnes le plus vulnérables, y compris les personnes handicapées, les personnes âgées et les personnes en situation de précarité. » (Socialsecurity.belgium.be, 2023).

Il est essentiel de comprendre que la sécurité sociale en Belgique repose sur un **principe** fondamental **de solidarité**. Cela signifie que les citoyens contribuent au système selon leurs capacités financières et reçoivent des prestations en fonction de leurs besoins individuels. Les réfugiés, en tant que résidents du pays, ont également accès à ce système de protection sociale. Toutefois, la question du non-recours aux droits est cruciale, car certains réfugiés peuvent ne pas être pleinement informés de leurs droits sociaux ou ne pas savoir comment en bénéficier.

Le système de sécurité sociale belge, reconnu pour offrir une protection sociale étendue et un accès équitable aux soins de santé, inclut donc des dispositifs tels que des campagnes

d'information multilingues, des brochures explicatives adaptées, des séances de sensibilisation organisées par les centres d'accueil, ainsi que l'accompagnement personnalisé assuré par des assistants sociaux. Ces mesures visent à informer les réfugiés sur leurs droits et à les encourager à utiliser les prestations disponibles, comme l'accès aux soins de santé, aux allocations familiales et à l'aide au logement.

3.2.2. Impact de la structuration des services sur l'accès aux droits sociaux

La structuration des services publics peut avoir un impact significatif sur l'accès aux droits sociaux. Comment ce phénomène observable se manifeste-il en pratique ?

Pour mieux comprendre le phénomène de découpage, il faut savoir que la Belgique fédérale se caractérise par trois niveaux de compétence : l'État fédéral, les régions et les communautés, les pouvoirs locaux (les provinces et les communes).

Chaque niveau exerce ses propres compétences. Les autorités peuvent, à leur niveau, mener une politique sur base des règles qui sont imposées à une population dans un territoire donné. Les niveaux fédéral, communautaire et régional sont parallèles ; les niveaux provincial et communal sont subordonnés aux trois précédents. Cette répartition, qui peut paraître compliquée à première vue, a deux objectifs : rechercher plus d'efficacité à travers l'agrandissement des structures (les compétences de l'État national se sont déplacées vers le niveau supranational) et rapprocher la politique du citoyen en attribuant des compétences aux communautés et aux régions. (Belgium.be, 2023).

Selon le principe de séparation des pouvoirs, on retrouve donc, à chaque niveau, un organe législatif et un organe exécutif. Étant donné que la Belgique est un État démocratique composé d'institutions représentatives, toutes les personnes qui siègent dans un organe législatif, à quelque niveau que ce soit, sont désignées lors d'élections qui sont organisées régulièrement. À chaque niveau, le pouvoir exécutif est tenu responsable de ses actes face à l'organe législatif élu.

Les 10 provinces sont des divisions des Régions flamande et wallonne. La Région de Bruxelles-Capitale n'en comporte pas. On trouve ainsi 5 provinces en Région flamande (Anvers, Brabant flamand, Flandre occidentale, Flandre orientale et Limbourg) et 5 en Région wallonne (Brabant wallon, Hainaut, Liège, Luxembourg et Namur).

Les provinces sont compétentes dans de nombreux domaines tels que l'environnement, la politique sociale, le logement, l'aménagement du territoire, le maintien de l'ordre (Belgium.be, 2023).

Afin de saisir de manière plus fine la mécanique de répartition des compétences en matière d'action sociale, le tableau ci-dessous offre une représentation schématique de cette répartition entre les différents niveaux de gouvernance en Belgique.

Nous montrons ce tableau au lecteur afin de mettre davantage l'accent sur la complexité de la répartition des compétences dans le domaine de l'action sociale belge. D'où l'intérêt d'une représentation sous forme de tableau pour en faciliter la compréhension. (Voir l'annexe 1)

L'aperçu des pouvoirs publics proposé dans ce tableau permet de se rendre compte de toute complication du recours aux droits si les uns dépendent d'un niveau de pouvoir et les autres d'un autre niveau, car les procédures peuvent varier et la communication ne passe pas toujours comme on le désire.

La synthèse ci-dessous est inspirée des idées provenant des travaux de Philippe Warin ainsi que des témoignages du terrain recueillis lors des réunions intersectorielles à Bruxelles et des entretiens avec les réfugiés.

Premièrement, **la fragmentation des services** : lorsque les services publics sont découpés en plusieurs entités ou administrations distinctes, cela peut entraîner une fragmentation des services due aux différents niveaux de pouvoir et aux problèmes de communication entre les services. Cela rend l'accès aux services d'autant plus difficile. Les bénéficiaires doivent naviguer entre différentes structures et procédures et souvent ils se perdent. Un des exemples mentionnés par une réfugiée était le manque de communication et la lenteur des procédures entre la commune, la police et le CPAS, dont dépendait l'accès à ses droits sociaux et notamment à l'aide matérielle et financière.

Deuxièmement, **la complexité administrative** : la structuration des services publics peut également entraîner une complexité administrative accrue. Les individus peuvent se retrouver perdus dans un dédale de règles, de formulaires à remplir en ligne et de processus bureaucratiques, ce qui peut rendre difficile l'accès aux droits sociaux auxquels ils ont droit. Ceux qui ne maîtrisent pas l'informatique doivent chercher les services spécialisés pour les aider à remplir les formulaires en ligne. Par exemple, certains services ont supprimé les guichets et les formulaires papier pour « faciliter et accélérer » l'accès aux droits, mais, la pratique démontre que ce n'est pas toujours le moyen facilitateur et que la présence d'une personne au guichet qui pourrait expliquer de vive voix comment suivre la procédure pourrait être très utile. Nous avons vu aussi, que la plupart des communes ont engagé les animateurs facilitateurs numériques des démarches administratives qui accompagnent sur place les bénéficiaires et les ordinateurs sont mis à disposition des personnes qui veulent effectuer une démarche accompagnée sur place.

En troisième position, nous citons **l'incohérence des politiques** : lorsque les services publics sont morcelés, il peut y avoir un manque de coordination et d'harmonisation entre les différentes entités. Cela peut conduire à des incohérences dans les politiques et les pratiques, ce qui rend l'accès aux droits sociaux moins cohérent et prévisible pour les individus. Il arrive parfois, qu'au sein même du CPAS, l'employé d'un service ne connaisse pas ce que les autres services peuvent proposer au bénéficiaire d'où le manque d'information et le non-recours en découlant.

Ensuite, lorsque les ressources sont dispersées entre plusieurs entités, il peut être plus difficile d'assurer une prestation efficace et efficiente des services, ce qui peut compromettre l'accès aux droits sociaux pour ceux qui en ont le plus besoin.

En résumé, la segmentation des services publics pour l'utilisateur, que nous avons catégorisée ici en quatre types, peut entraver l'accès aux droits sociaux en rendant les services dispersés, difficiles d'accès, mal synchronisés et peu performants. Il est donc important que le gouvernement et les autorités compétentes veillent à ce que les services publics soient bien coordonnés, harmonisés et accessibles pour garantir à tous les individus l'exercice de leurs droits sociaux pleinement. (Ph. Warin, 2019, pp. 235-252).

3.3. Le statut de famille à charge

D'après l'information mentionnée sur le site Primabook qui est la « bible » des travailleurs sociaux des CPAS belges, la famille à charge est un statut que toutes nos interviewées ont obtenu dans leurs CPAS et qui permet à la famille de bénéficier d'un équivalent du revenu d'intégration social (ERIS) ayant pour montant 1700 eur/mois.(20.895,43 eur/an au 01/05/2024).

« La condition est que l'intéressé cohabite avec au moins un enfant mineur non marié (cfr. condition d'âge) qui est à sa charge. Ce ne doit pas nécessairement être son propre enfant. Si le demandeur cohabite avec un partenaire mineur, il peut aussi prétendre à un revenu d'intégration de catégorie 3 pour autant que le partenaire soit à charge du demandeur. Si le demandeur cohabite avec un enfant mineur non marié et un conjoint ou un partenaire de vie avec qui il forme un ménage de fait, le droit couvre aussi ce dernier. » (Primabook.be, 2024).

Les conditions suivantes sont prévues pour le partenaire cohabitant :

- I. condition de séjour ;**
- II. condition d'âge ;**
- III. ne pas disposer de ressources suffisantes ;**
- IV. faire valoir ses droits.**

« Être disposé à travailler s'il dispose de revenus inférieurs au montant défini pour le bénéficiaire d'un revenu d'intégration de catégorie 1. Le cas échéant, le partenaire peut également jouir de tous les avantages découlant du droit à l'intégration sociale (par ex., droit à l'emploi, exonération ISP, carte de téléphone, ...) et le paiement du revenu d'intégration est réparti entre les deux. » (comme prévu dans l'article 2bis de l'arrêté royal de 11 juillet 2002, introduit par l'arrêté royal de 5 mai 2004).

« Si le demandeur cohabite avec un enfant mineur qui est à sa charge et un partenaire qui ne satisfait pas aux conditions, le droit au revenu d'intégration de catégorie 3 est maintenu. Dans ce cas, le paiement n'est cependant pas réparti et le partenaire ne peut pas non plus jouir des avantages découlant du droit. » (Primabook.be, 2024).

Enfin, il existe aussi des situations spécifiques que nous ne citerons pas dans notre analyse. Il est important de savoir que l'assistant social, en ouvrant le dossier et en visitant le lieu de résidence de la famille, peut compléter la demande de la famille et y ajouter d'autres demandes spécifiques : une aide pour les médicaments, pour les meubles, pour les colis alimentaires. La plupart des CPAS ne déduisent pas l'allocation familiale du montant du RIS. Ainsi, une famille avec plusieurs enfants bénéficie du RIS complet et des allocations familiales, ce qui permet dans certains cas de louer un logement dans le secteur privé.

Dans le point suivant nous précisons en quoi consiste le droit aux allocations familiales, à quelles conditions une famille a droit à un supplément social.

3.3.1. Les allocations familiales et le supplément social

Comme explicité précédemment, la première demande d'AF peut être introduite directement par le parent via le site Famiris (Parentia ou Kidslife), soit à l'aide d'un assistant social du CPAS ou de la commune ou encore directement dans le bureau. Il arrive que le parent n'ait pas encore de numéro du registre national, parfois il faut attendre des mois pour être enregistré au registre national, se voir délivrer la carte A et le numéro national. Famiris, par exemple, reçoit les premières demandes sans ce numéro. Le document « protection temporaire » distribué par Fedasil et l'Annexe 15 (cf. supra) ainsi que les copies des passeports des ukrainiens sont suffisants dans un premier temps.

Les allocations familiales sont calculées en fonction du revenu de la famille et de l'âge de l'enfant. Le montant moyen à Bruxelles en 2023 s'élevait à environ 200 €/mois par enfant. Un supplément social de 50€/enfant a été octroyé à certaines familles. Par exemple, des femmes ukrainiennes isolées et veuves qui ont pu montrer à Famiris les deux documents prouvant son statut a pu obtenir ce supplément. Les documents qu'une interviewée a dû fournir : « certificat

de mariage » et « acte de décès ». Ces conditions sont applicables tant aux belges qu'aux réfugiés ayant une protection temporaire.

Dans le point suivant nous voudrions attirer l'attention du lecteur sur le rôle de l'assistant social dans l'introduction de la demande et dans l'accompagnement de la famille durant tout le processus de la demande au CPAS ou dans un autre service public.

3.4. Le rôle de l'assistant social dans l'accès aux droits sociaux

« Savoir écouter, c'est posséder, outre le sien, le cerveau des autres. »
Leonard de Vinci

De nombreux travaux sociologiques se penchent sur la manière dont la dimension psychique impacte le rôle des travailleurs sociaux dans leur accompagnement des réfugiés. Didier Fassin (2004), dans « *Le souci des autres. Une anthropologie de l'aide humanitaire* », souligne comment les intervenants sociaux se retrouvent confrontés à une injonction implicite d'assumer une mission de « guérison », au-delà de leur rôle éducatif ou administratif traditionnel. Cette attente, qui s'inscrit dans une logique humanitaire, met en lumière un malaise professionnel : les travailleurs sociaux sont souvent dépourvus des outils nécessaires pour répondre à ces exigences.

Yona Barel (2020) a également montré que cette pression contribue à un brouillage des identités professionnelles. Les intervenants, pris entre leurs responsabilités sociales et les attentes psychologiques, ressentent fréquemment un sentiment d'impuissance et d'impasse dans leur pratique quotidienne. Ces constats mettent en lumière une tension fondamentale dans le travail social avec les réfugiés, où les objectifs de guérison psychique, bien qu'essentiels, restent difficiles à atteindre dans les cadres institutionnels actuels.

Ce sentiment de décalage illustre les défis auxquels sont confrontés les travailleurs sociaux, tiraillés entre des missions souvent contradictoires et les limites structurelles de leurs moyens d'action.

De plus, l'écoute de la souffrance psychique contraint les professionnels à s'adapter à un temps psychique qui se confronte au temps social des institutions. Travailler à l'accompagnement psychique nécessite d'intégrer un rythme lent, parfois avec des phases de régression, que les services publics peinent à prendre en compte faute de ressources suffisantes. (Coutant, Wang, 2018).

Dans ce contexte, la cohésion des services publics autour des personnes vulnérables, comme les réfugiés, permet une prise en charge plus adaptée, offrent une réponse collective aux limites de l'accompagnement individuel. Le paragraphe suivant détaillera davantage ces enjeux.

3.5. Coordination des services publics

La coordination des services publics autour des réfugiés (UNHCR, 2022) est essentielle pour leur intégration effective dans une nouvelle société. Voici les sept éléments clés qui pourront être dégagés :

- Concernant la **coordination Inter-services** : les différentes agences et services publics doivent travailler ensemble pour offrir un soutien cohérent et efficace aux réfugiés sur le territoire belge. Cela inclut les services sociaux, de santé, d'éducation, et d'emploi.
- S'agissant de l'**accès à l'information** : fournir des informations claires et accessibles sur les droits, les services disponibles, et les procédures administratives aux réfugiés.
- Pour ce qui concerne la **formation et sensibilisation** : former le personnel des services publics pour qu'ils comprennent les besoins spécifiques des réfugiés et les approches culturelles appropriées.
- En matière de **soutien linguistique** : offrir des services de traduction et de cours de langue pour surmonter les barrières linguistiques.
- Quant à l'**intégration sociale et économique** : faciliter l'accès à l'emploi et aux formations professionnelles pour encourager l'autonomie des réfugiés.
- En ce qui touche à la **collaboration avec les ONG** : collaborer avec les organisations non gouvernementales (ASBL, ONG) qui travaillent directement avec les réfugiés pour renforcer le soutien.
- Enfin, concernant le **suivi et évaluation** : mettre en place des mécanismes pour évaluer l'efficacité des services et ajuster les politiques en fonction des résultats.

Au niveau local, ces politiques sociales nécessitent des actions coordonnées de tous les acteurs étatiques, des autorités locales, des institutions de sécurité sociale, des associations et de ceux qui sont accueillis ou soutenus en termes de cohésion sociale et territoriale. En ce sens, il s'agit d'un partenariat. (Rayssiguir Y., Huteau G., 2012).

Tous ces efforts conjugués visent à créer un environnement accueillant et inclusif, permettant aux réfugiés de reconstruire leur vie de manière digne et productive. (Bolly B., Caponetti L., Demertzis V., Sak B., 2016).

3.6. L'importance du travail social adéquat

Le contenu de cette partie est inspiré par la publication de la Fédération Internationale des travailleurs sociaux. (ifsw.org, 2023).

L'objectif et le contenu du travail social sont universel et holistique et les priorités de la pratique du travail social peuvent varier selon les pays et les périodes en fonction des conditions culturelles, historiques et socio-économiques en vigueur.

Le travail social aborde les barrières, les inégalités et les injustices existantes dans la société. Il cherche à répondre aux crises et urgences ainsi qu'aux problèmes individuels et sociaux de tous

les jours. Le travail social utilise une variété de pratiques, techniques et activités compatibles avec cette orientation holistique concentrée à la fois sur les personnes et sur leur environnement. La profession d'assistant social, aussi appelée travailleur social, se consacre à la promotion du changement social et à la résolution de problématiques au sein des relations humaines. Elle cherche à renforcer l'autonomie et l'épanouissement des individus pour améliorer leur bien-être général. En intégrant les théories du comportement et des systèmes sociaux, le travail social intervient à l'interface entre les personnes et leur environnement. Cette activité professionnelle repose sur des principes fondamentaux de droits de l'homme et de justice sociale. (EmploiSocial.net, 2023).

En soi, le travail social avec les réfugiés sur le territoire belge est un domaine complexe et essentiel qui implique des aspects tels que :

- Pour commencer, concernant l'**évaluation des besoins** : identifier les besoins spécifiques des réfugiés, y compris l'accès à la santé, à l'éducation, et au logement,
- Ensuite, s'agissant du soutien psychologique : fournir un soutien émotionnel et psychologique, souvent nécessaire en raison des expériences traumatisantes vécues,
- En ce qui touche à l'**intégration sociale** : aider les réfugiés à s'intégrer dans leur communauté, en favorisant les interactions avec les habitants et en facilitant l'accès à des activités culturelles,
- Quant à l'**accès aux services** : orienter les réfugiés vers les services de santé, d'éducation, et d'emploi, ainsi qu'assurer un accompagnement dans les démarches administratives,
- Par ailleurs, en matière de **plaidoyer et sensibilisation** : travailler pour sensibiliser le public et les décideurs politiques aux enjeux rencontrés par les réfugiés, afin de promouvoir des politiques favorables,
- Enfin, pour ce qui concerne la **formation et éducation** : offrir des programmes de formation pour aider les réfugiés à acquérir des compétences professionnelles et linguistiques.

En somme, le travail social auprès des réfugiés nécessite une approche holistique et adaptable, tenant compte des divers défis et des ressources disponibles.

Dans le point suivant, nous attirons l'attention sur une compétence professionnelle particulière des travailleurs du terrain.

3.7. Conscientisation des professionnels à la situation du réfugié

Ce paragraphe porte sur la dimension émotionnelle de la relation entre les travailleurs sociaux et les réfugiés.

Les travailleurs sociaux qui accueillent les réfugiés peuvent éprouver une gamme d'émotions en raison de la nature complexe et souvent éprouvante de leur travail. La gestion de ces émotions est une compétence professionnelle essentielle, comme le souligne le code de déontologie des travailleurs sociaux belges. Ainsi, l'intervenant social doit pouvoir maîtriser

ses propres émotions face à un réfugié traumatisé par son passé. L'aspect « humain » de l'intervenant, dans la plupart des cas, apaise et rassure l'interlocuteur.

Toute une gamme d'émotions qualifient les relations entre les travailleurs sociaux et les réfugiés. En nous appuyant sur l'ouvrage « *Traumatismes et résilience* » de Cyrulnik B. (2019), citons les principales émotions ressenties par les travailleurs sociaux :

- D'abord, en ce qui concerne **l'empathie** : ils ressentent souvent une forte empathie pour les réfugiés, ce qui les motive à fournir un soutien dévoué.
- Ensuite, en matière de tristesse et de **chagrin** : confrontés à des traumatismes, des pertes et de la souffrance, ils peuvent éprouver ces sentiments.
- Quant à **la frustration** : la bureaucratie, le manque de ressources et les obstacles à l'intégration peuvent générer de la frustration, surtout lorsqu'ils voient leurs bénéficiaires lutter.
- Par ailleurs, en termes de **fierté** : ils peuvent ressentir de la fierté lorsque les réfugiés surmontent des défis et progressent dans leur réintégration.
- En ce qui touche à **l'anxiété ou le stress** : la responsabilité de soutenir des personnes vulnérables peut entraîner du stress et de l'anxiété.
- Concernant **la culpabilité** : certains travailleurs sociaux peuvent se sentir coupables de ne pas pouvoir en faire davantage.
- Enfin, pour ce qui est de **la résilience** : malgré les défis émotionnels, de nombreux intervenants développent une résilience.

Quant aux émotions des réfugiées, une analyse approfondie en contexte sera effectuée dans la section consacrée aux entretiens. Cette approche permettra d'éclairer l'impact des émotions sur la santé mentale et les compétences personnelles, du point de vue des réfugiées isolées en situation de monoparentalité confrontées à des obstacles administratifs.

3.8. Continuité et présence des services

Nous souhaitons à présent attirer l'attention du lecteur sur trois aspects essentiels : l'importance de l'accueil en tant que premier acte social, les difficultés d'assurer la continuité de la prise en charge des réfugiés, et l'utilité de la présence permanente des professionnels dans les services.

Tout d'abord, l'organisation de l'accueil est une activité majeure qui reflète la capacité d'une institution à se mettre au service des personnes qui la sollicitent. Comme le souligne Christina De Robertis (2018) dans son ouvrage « *Méthodologie de l'intervention en travail social* » :

« la disponibilité, l'accessibilité et la clarté de l'information doivent être assurées par l'accueil, pour une qualité maximum de service. »

Or, souvent, le manque d'informations à l'accueil peut provoquer l'incompréhension et devenir un obstacle à l'obtention des droits sociaux. Nombreux sont les cas où un accueil inadéquat pousse un(e) réfugié(e) à abandonner ses démarches, voire à refuser complètement un droit.

Ensuite, la continuité de la prise en charge des réfugiés pose problème. Souvent réorientés vers d'autres organisations, ils traversent un parcours long et éprouvant pour leur santé mentale avant de trouver une association capable de les aider réellement.

L'enjeu ici est celui des permanences : l'accueillant, en première ligne, ne peut jamais anticiper le déroulement des interactions.

Enfin, la présence permanente des professionnels dans les services publics s'avère essentielle. Or, les horaires d'ouverture ne correspondent pas toujours aux disponibilités des mères réfugiées, qui doivent concilier cours de langue, démarches administratives et garde des enfants. Cela soulève la question de l'accessibilité des services publics pour les populations vulnérables. Dans la continuité de cette réflexion sur l'accueil, nous aborderons ensuite la question du lien social et des formes de solidarité chez les réfugiées isolées.

3.9. Lien social et formes de solidarité d'après Durkheim

L'une des problématiques clés auxquelles sont confrontées les femmes réfugiées d'origine ukrainienne en Belgique est le non-recours aux droits sociaux. En raison de facteurs tels que la barrière linguistique, la complexité administrative et le manque d'information, nombre de ces femmes n'accèdent pas pleinement aux prestations sociales auxquelles elles ont droit. Cette situation de non-recours crée non seulement des défis financiers et sociaux, mais aussi un besoin pressant de trouver des moyens alternatifs pour subvenir à leurs besoins.

Face à ce défi, une dynamique de solidarité se développe parmi ces femmes réfugiées. Elles partagent leurs expériences et s'entraident, créant ainsi un réseau de soutien mutuel qui dépasse les contraintes institutionnelles. Cette solidarité se manifeste à travers des échanges d'informations utiles, des conseils pratiques, et une aide morale, leur permettant de mieux naviguer dans leur nouvelle réalité. En cherchant une solution à leurs problèmes, les femmes réfugiées tissent des liens sociaux non seulement entre elles, mais aussi avec les résidents du pays d'accueil qui partagent des valeurs de soutien et de compassion.

Ainsi, le non-recours aux droits sociaux, bien que problématique, devient un catalyseur pour la formation de réseaux de solidarité. Ces réseaux jouent un rôle crucial dans le processus d'intégration, en facilitant la coexistence pacifique et en établissant des règles de coopération partagées, conformément à la définition du lien social de Paugam. En surmontant ensemble les défis, les femmes réfugiées et les communautés locales créent un tissu social renforcé, basé sur la compréhension mutuelle et la solidarité.

Notre question examine les dynamiques du lien social, défini par Paugam comme la « fonction d'unir les individus et les groupes sociaux et de leur garantir, par des règles communément

partagées, une coexistence pacifique » (Paugam S., 2022). Nous nous concentrons spécifiquement sur la **question** suivante :

« Comment les femmes réfugiées d'origine ukrainienne et vivant seules parviennent-elles à créer et maintenir des liens sociaux en Belgique malgré les défis liés au non-recours aux droits sociaux ? »

Cette première définition place le lien social comme mécanisme pour garantir des règles communes et permettre le vivre ensemble. Force est de constater qu'il y a des tensions entre les individus autour des questions de légitimité des réfugiés.

L'analyse théorique révèle la position précaire que peuvent occuper les femmes ukrainiennes vivant seules en Belgique en termes de droits sociaux. Théoriquement, elles ne sont pas systématiquement reconnues comme participantes à part entière dans la société, notamment dans le domaine professionnel, où elles peuvent se voir refuser l'accès à l'exercice de leur métier pratiqué à l'étranger. Cela s'explique par les réglementations belges qui exigent une équivalence de diplôme ou une connaissance des langues nationales pour certains emplois. Ce phénomène constitue un vecteur d'inégalité sociale, soulignant que les « règles communément partagées » (Paugam S., 2022, p.27) ne sont pas toujours établies ou adaptées pour permettre la coexistence harmonieuse de tous les groupes sociaux.

Comme nous l'avons observé, cette exclusion a des effets sur la stigmatisation. Les conséquences se marquent par la rupture du lien social par manque de solidarité entre les citoyens belges et les réfugiés.

Durkheim catégorise deux formes de solidarités : la mécanique et l'organique ; lesquelles permettent de comprendre comment le lien social se tisse malgré les difficultés rencontrées. En prenant en compte les arguments développés par Paugam dans son analyse de la thèse Durkheimienne, le constat est que :

« la solidarité mécanique lie les individus par similitude. En effet, « elle renvoie aux sociétés traditionnelles dans lesquelles individus sont peu différenciés les uns les autres, partagent les mêmes sentiments, obéissent aux mêmes croyances et adhèrent aux mêmes valeurs. » (Paugam S., 2022, p.8).

A priori, cette solidarité serait actionnée dans le milieu de la migration féminine. Les croyances et les valeurs seraient globalement partagées par l'ensemble du milieu des femmes ukrainiennes en situation de monoparentalité et reconnues dans le « reste » de la population belge.

Il en résulte une « fracture » dans le lien social, car les deux groupes ne coexistent pas de manière homogène. En raison de différences culturelles, linguistiques, religieuses et politiques, les réfugiées se trouvent marginalisées par rapport au reste de la population. Cependant, malgré cette marginalisation, une forme de solidarité mécanique semble s'être développée parmi elles, grâce aux liens créés lors d'activités communes. Ce point sera développé dans l'analyse.

La solidarité organique, quant à elle, est la forme opposée qui est caractéristique des sociétés modernes. « Ce qui fait le lien social dans ce cas, c'est avant tout des fonctions, conférées à tous les individus, aussi différents soient-ils, une position sociale précise. Durkheim utilise aussi l'expression de « segment » pour désigner un groupe social dans lequel les individus sont étroitement intégrés » (Paugam S.,2022, p.8-9).

Le tableau présenté dans l'ouvrage de Paugam (2022) permettra au lecteur de mieux saisir le changement de paradigme entre la solidarité mécanique et la solidarité organique.

Tableau 1. - La conception durkheimienne de la *solidarité mécanique* et de la *solidarité organique*

	<i>Fonction</i>	<i>Fondements</i>	<i>Liens entre les individus</i>	<i>Conscience collective</i>	<i>Système juridique</i>
<i>Solidarité mécanique</i> (caractéristique des sociétés traditionnelles)	Intégration sociale ⁽¹⁾	Homogénéité Valeurs et croyances partagées Nombreux rituels	Similitudes des individus et de leurs fonctions	Forte Existence commandée par des impératifs et des interdits sociaux	Droit répressif Sanction des fautes et des crimes
<i>Solidarité organique</i> (caractéristique des sociétés modernes)	Intégration sociale ⁽¹⁾	Diversité Valeurs et croyances distinctes Interdépendance comme effet de la division du travail	Différenciation des individus et complémentarité des fonctions Pluralité des liens sociaux et variation de leur intensité selon les individus	Faible et en déclin Marge d'interprétation plus étendue des impératifs sociaux	Droit restitutif ou coopératif Le but est de réparer les fautes et de favoriser la coopération des individus

⁽¹⁾ au double sens d'intégration des individus à la société et d'intégration de la société.

Source : Paugam, 2022

3.10. Inégalités entre réfugiés et citoyens : un enjeu en Belgique

Comment favoriser le lien social pour diminuer les inégalités entre les réfugiés et les citoyens belges ? Il est essentiel de s'appuyer sur des transformations dans les formes de solidarité. Les inégalités peuvent être réduites en promouvant une solidarité basée sur les similitudes et les expériences partagées, comme celles observées parmi les groupes homogènes de réfugiées. Cependant, pour aller au-delà et atteindre une intégration durable dans la société d'accueil, il est crucial de développer une solidarité organique, fondée sur la complémentarité et l'interdépendance entre différents groupes sociaux.

Cela passe par un renforcement de la protection et de la reconnaissance des réfugiées dans la société belge, favorisant ainsi un lien social inclusif et mutuellement bénéfique.

Recourir à différentes formes de solidarité nécessite de structurer le lien social pour qu'il intègre ces dimensions cruciales. La protection, selon Paugam, englobe les soutiens que l'individu peut mobiliser face aux aléas de la vie, qu'ils soient familiaux, communautaires, professionnels ou sociaux. Ainsi, en renforçant ces réseaux de protection, les réfugiés peuvent obtenir un socle de stabilité matérielle et émotionnelle, ce qui est essentiel pour leur intégration.

En parallèle, la reconnaissance doit être amplifiée à travers des interactions sociales qui valident et célèbrent la contribution des réfugiées à la société belge. Cela implique de leur fournir des opportunités d'emploi adaptées, de valoriser leur culture et leurs compétences, et de garantir leur participation active dans des activités sociales et communautaires. La reconnaissance stimule l'individu en lui apportant la preuve de son existence et de sa valorisation au sein de la société, ce qui est indispensable pour développer un sens d'appartenance et réduire les inégalités.

En combinant ces deux aspects—protection et reconnaissance—on peut progressivement transformer les liens de solidarité des réfugiées au sein de la société belge. Ce processus encouragera la cohésion sociale et favorisera l'égalité entre les réfugiées et les femmes résidentes depuis longtemps en Belgique. (Paugam S. 2022, P.9).

Un exemple concret de cette reconnaissance est l'Art.60 (un contrat de travail signé avec le CPAS), exercé par une réfugiée (entretien N°4 avec Nathalie), qui nécessite sa mise en valeur dans l'espace public, tant au sens propre qu'au sens figuré. En reconnaissant ce travail comme un « vrai » travail, on permet à celle qui le réalise de se sentir reconnue et de revendiquer son appartenance à une communauté professionnelle.

En somme, le lien social est créé par un aller-retour entre protection et reconnaissance en formant un cercle vertueux. Plus le réfugié va se sentir reconnu, plus il va demander à être protégé par la loi belge et inversement.

Le lien social est aussi l'idée de la solidarité dans l'aspect de protection. Paugam parle de « compter sur » l'environnement institutionnel. Et de « compter pour » le reste de la société. Il identifie quatre types de liens basés sur la protection et la reconnaissance. Dans le contexte des réfugiées, nous nous permettons de formuler l'hypothèse : que **ces liens se manifestent sous la forme d'une participation spécifique selon le type de lien**. Nous reviendrons à cette hypothèse dans notre conclusion dans la partie sur la solidarité entre les réfugiées.

TABLEAU 2. – DÉFINITION DES DIFFÉRENTS TYPES DE LIEN EN FONCTION DES FORMES DE PROTECTION ET DE RECONNAISSANCE

<i>Types de lien</i>	<i>Formes de protection</i>	<i>Formes de reconnaissance</i>
<i>Lien de filiation</i> (entre parents et enfants)	Compter sur la solidarité intergénérationnelle Protection rapprochée	Compter pour ses parents et ses enfants Reconnaissance affective
<i>Lien de participation élective</i> (entre conjoints, amis, proches choisis...)	Compter sur la solidarité de l'entre-soi électif Protection rapprochée	Compter pour l'entre-soi électif Reconnaissance affective ou par similitude
<i>Lien de participation organique</i> (entre acteurs de la vie professionnelle)	Emploi stable Protection contractualisée	Reconnaissance par le travail et l'estime sociale qui en découle
<i>Lien de citoyenneté</i> (entre membres d'une même communauté politique)	Protection juridique (droits civils, politiques et sociaux) au titre du principe d'égalité	Reconnaissance de l'individu souverain

Source : Paugam, 2022

Les questions qui surgissent : « Quelles formes de solidarité connaît un réfugié avec la reconnaissance de son statut et l'intégration progressive dans la société belge ? » et « Comment cela se marque-t-il dans l'acquisition des droits sociaux ? »

3.11. Le lien de participation organique comme levier de la citoyenneté

Paugam caractérise le lien de participation organique par « l'apprentissage et l'exercice d'une fonction déterminée dans l'organisation du travail. « Avoir un travail » signifie, pour les salariés, la possibilité de l'épanouissement dans une activité productive et, en même temps, l'assurance de garanties face à l'avenir. Le type idéal de l'intégration professionnelle est la double assurance de la reconnaissance matérielle et symbolique du travail et de la protection sociale, qui en découle. » (Paugam, 2017, p.54).

Le réfugié, qu'il soit travailleur ou étudiant, peut construire une participation organique liée à son statut professionnel comme un moyen d'accéder à la citoyenneté.

Cependant, il est important de noter que ce statut reste partiel et incomplet. En pratique, la mise en œuvre de cette participation est souvent compliquée par la complexité des démarches

nécessaires pour l'accès aux droits sociaux, comme l'ouverture de certains dossiers administratifs.

Paugam souligne ce problème lorsque « les individus sont trop éloignés ou tenus à l'écart des institutions pour accéder aux documents d'identité, par exemple, et pouvoir exercer leurs droits sociaux. Les étrangers éprouvent parfois des difficultés à régulariser leurs titres de séjour et sont, de ce fait, en situation illégale. » Bien que le statut de février 2022 ait été conçu pour promouvoir le lien de citoyenneté, il reste inaccessible aux réfugiés sans papiers, c'est-à-dire sans titre de séjour en Belgique. Cela engendre une forme d'inégalité sociale. Pour réduire cette inégalité, il est crucial de favoriser le lien social à travers la citoyenneté. (Articles 57/29 à 57/39 loi 1980).

Pour ce faire, il est essentiel d'encourager une participation active dans l'espace public. Cela implique que les femmes réfugiées puissent exercer leur citoyenneté en s'engageant dans des discussions publiques, en exprimant leurs opinions et en participant à des débats d'idées. Paugam souligne que l'exercice de la citoyenneté passe par la prise de parole et la remise en question des relations avec les autres et avec l'environnement.

Pour les femmes réfugiées, cela signifie surmonter des obstacles tels que la barrière linguistique et la marginalisation sociale. En leur fournissant des plateformes pour se faire entendre et en les intégrant dans des activités communautaires et civiques, elles peuvent mieux s'approprier leur rôle de citoyenne dans le pays d'accueil. Ce processus contribue non seulement à leur propre empowerment mais aussi à la création de liens sociaux plus solides, à l'établissement de contre-pouvoirs et à l'élaboration de nouvelles perspectives sur le monde. Ainsi, en renforçant leur participation citoyenne, les femmes réfugiées peuvent jouer un rôle actif dans la réduction des inégalités sociales et dans la promotion de la cohésion sociale. (Paugam S., 2017, p.59).

3.12. Les stratégies pour la meilleure intégration dans la société d'accueil

Pour une intégration réussie des femmes réfugiées dans la société d'accueil, il est nécessaire de trouver une intégration minimale selon les quatre formes de lien social de Paugam et de développer des stratégies qui favorisent à la fois la préservation de leur identité culturelle et l'établissement de nouvelles relations sociales. Ces stratégies doivent être conçues pour encourager les femmes réfugiées à participer activement à la vie sociale et communautaire, tout en respectant et en valorisant leurs racines culturelles. Cela implique la mise en place de programmes éducatifs, linguistiques et culturels qui facilitent leur engagement et leur contribution à la société d'accueil.

Lorsqu'une personne est en mesure de répondre positivement aux questions liées à la préservation de son identité culturelle et à la création de relations avec d'autres groupes, on

parle d'intégration. Cela signifie qu'elle est capable de garder son identité tout en s'intégrant dans la société d'accueil, ce qui est le moyen le plus adapté d'en faire partie. À l'inverse, une réponse doublement négative conduit à la marginalisation, où la personne ne préserve ni son identité culturelle ni ses relations avec les autres. Si elle est reliée à divers groupes mais perd son identité culturelle, elle tombe dans l'assimilation. En revanche, si elle conserve uniquement son identité culturelle, elle vivra dans la séparation, s'appuyant exclusivement sur sa propre culture.

Cette étude n'a pas pour vocation d'analyser le concept d'acculturation, qui s'inscrit dans le cadre plus vaste de la culture. Toutefois, pour une meilleure compréhension, il est important de préciser que « l'acculturation est une formule englobant l'ensemble des phénomènes lors de la rencontre de deux cultures différentes » (Courbot C., 2000). Lorsqu'une femme migrante arrive dans une nouvelle culture, elle est souvent amenée à naviguer entre sa propre culture et celle de la société d'accueil.

Cette navigation entre cultures peut engendrer des obstacles psycho-socioculturels qui entravent le plein exercice de ses droits sociaux. Le processus d'acculturation peut contribuer à un sentiment de décalage ou d'incertitude qui, combiné à des barrières linguistiques et administratives, rend difficile l'accès aux prestations sociales. De plus, le stress de s'adapter à une nouvelle culture tout en préservant son identité d'origine peut renforcer la réticence ou l'incapacité à revendiquer ses droits. Ainsi, pour surmonter ces obstacles, il est essentiel de considérer à la fois les aspects socioculturels et psychosociaux qui influencent la capacité des femmes migrantes à s'intégrer pleinement et à exercer leurs droits dans la société d'accueil.

PARTIE IV. CADRE METHODOLOGIQUE

4.1. Les obstacles à l'accès aux droits sociaux d'après le rapport DALY

Nous avons choisi de nous appuyer sur le rapport de Mary Daly, professeur de sociologie à l'université Queen's de Belfast (Irlande du Nord). « Elle a été chargée par le Conseil de l'Europe de rédiger le rapport sur l'Accès aux droits sociaux en Europe. Dans l'accomplissement de cette tâche, elle a été assistée par un groupe éditorial composé d'experts gouvernementaux, de représentants d'organisations non gouvernementales et de chercheurs dans le domaine social, qui avaient contribué aux travaux des comités d'experts susmentionnés. » (Daly, 2002, in :Ph.Warin, 2016).

Ce rapport précise que « les droits sociaux sont l'un des fondements sur lesquels l'Europe s'est construite au cours du siècle dernier. Cependant, malgré les progrès majeurs accomplis sur notre continent dans ce domaine, les droits sociaux sont loin d'être pleinement assurés, dans la

pratique, et ce pour tous les européens. Et, comme précisé dans ce rapport, les difficultés d'accès au droit à la protection sociale, à la santé, à l'emploi, au logement ou à l'éducation sont nombreuses et diversifiées. » (Ph.Warin, 2016, pp.50-51).

Aussi, les sociologues se posent la question suivante: « Quelle valeur doit-on accorder à un droit qu'on ne peut pas effectivement exercer ? »

Le rapport « Daly » (2022) s'avère particulièrement éclairant pour mieux comprendre les origines des obstacles sur le chemin des droits sociaux. Outre les différents types d'obstacles recensés dans la littérature (voir tableau ci-dessous), nous souhaitons également revenir sur le phénomène de non-recours comme pouvant relever d'un choix délibéré, non complètement dépendant des seuls obstacles énumérés.

En effet, bien que cette approche puisse sembler a priori opposée à la théorie développée par Warin (2016), il nous semble important d'attirer l'attention du lecteur sur la pluralité des dynamiques sous-jacentes aux situations de non-recours. Au-delà des barrières institutionnelles et organisationnelles, le non-recours peut également découler de stratégies individuelles, façonnées par des perceptions, des représentations et des relations complexes entretenues par les populations migrantes avec les dispositifs sociaux.

Cette analyse nuancée vise à mettre en lumière les enjeux de stigmatisation et de disqualification sociale pesant sur les réfugiées, qui peuvent les conduire à renoncer, parfois délibérément, à faire valoir leurs droits. Une telle approche invite dès lors à adopter un regard empathique et compréhensif sur les logiques d'action des populations les plus vulnérables face aux dispositifs d'assistance.

Ce tableau regroupant les obstacles nous servira de base pour notre analyse transversale.

Catégorie	Types d'obstacles	Caractéristiques
I	Énoncé du droit et adéquation de ses mesures d'application légales et autres	<ul style="list-style-type: none"> - Manque de précision du droit. - Limitation du droit à certaines catégories de la population. - Lacunes du filet de sécurité sociale. - Absence d'un seuil de base ou d'un critère minimal. - Conditions restrictives à l'accès ou au statut d'ouvrant droit. - Inadéquation entre la nature des dispositions et le besoin à satisfaire.
II	Suivi et application inadéquats	<ul style="list-style-type: none"> - Suivi inadéquat. - Protection inadéquate contre la non-exécution du droit. - Discrimination et/ou traitement différentiel. - Responsabilité insuffisante envers les usagers.
III	Ressources insuffisantes	<p>Du point de vue des prestataires</p> <ul style="list-style-type: none"> - Insuffisance de nombreuses ressources (financement, personnel, installations, équipement). - Incapacité à garantir ou à fournir les ressources à long terme.

		<ul style="list-style-type: none"> - Déséquilibre dans l'affectation des ressources aux divers échelons de l'administration. <p>Du point de vue des ouvrants droit potentiels</p> <ul style="list-style-type: none"> - Insuffisance de nombreuses ressources : financières, intellectuelles et éducatives, aptitudes et contacts sociaux.
IV	Gestion et procédures	<ul style="list-style-type: none"> - Dilution des responsabilités entre les différents niveaux de l'administration et entre les services. - Manque d'intégration et de consultation avec les ONG. - Complexité des procédures. - Obstacles liés aux modalités de prestation du service.
V	Information et communication	<ul style="list-style-type: none"> - Absence de diffusion d'une information de bonne qualité. - Inadéquation de la forme et du contenu de l'information fournie. - Utilisation insuffisante des « nouveaux » canaux d'information.
VI	Obstacles psychologiques et socioculturelles	<p>Concernant les prestataires</p> <ul style="list-style-type: none"> - Préjugés à l'égard de certains groupes. - Compréhension insuffisante des cultures minoritaires. <p>Concernant les ouvrants droit potentiels</p> <ul style="list-style-type: none"> - Peur et insécurité liées aux procédures administratives et à leurs modalités concrètes. - Faible estime de soi. - Obstacles culturels.
VII	Attention insuffisante accordée aux groupes vulnérables et aux régions défavorisées	<p>Groupes vulnérables</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existence de catégories sociales défavorisées qui manquent des ressources nécessaires pour faire valoir leurs droits aux prestations et aux services. - Cumul des difficultés chez ces catégories sociales. <p>Régions défavorisées</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existence de régions ou de localités particulièrement défavorisées. - Absence d'investissements dans certains communautés et localités. - Obstacles climatiques et géographiques contribuant à l'isolement de certaines zones ou régions. <p>Source : Ph. Warin. 2016. Le non-recours aux politiques sociales. p.51</p>

Il est à noter que « les enjeux majeurs qui entravent l'exercice des droits sociaux dans l'Europe contemporaine sont présentés dans le rapport en mettant en évidence l'importance de renforcer ces droits en tant que moyen de diminuer la vulnérabilité des individus face aux changements structurels, de développer leur capacité d'adaptation et, par conséquent, de combler le fossé encore existant entre les plus vulnérables et l'exercice de leurs droits fondamentaux. » (Ph.Warin, 2016, p.54).

« Et c'est en mettant en évidence l'interrelation entre les droits sociaux, que ce rapport contribue de manière fructueuse à la réflexion et aux actions à entreprendre pour améliorer l'accès à ces

droits, en adoptant des approches intégrées qui incluent la diversité des besoins de la personne vulnérable. » (G.Battaini-Dragoni, 2002, p.7).

« Les orientations politiques proposées pour améliorer l'accès aux droits sociaux répondent à quelques-unes des questions essentielles que pose la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, au-delà de leurs justifications éthiques. Le rapport souligne à nouveau l'importance des droits sociaux en Europe et la nécessité de favoriser une approche du développement durable basée sur les droits de l'homme, comme celle recommandée par le Conseil de l'Europe à travers ses instruments juridiques et ses actions. » (M. Daly, 2002).

Parmi les obstacles rencontrés lors de l'accès aux droits publics, la structuration des services administratifs (publics) apparaît comme un point peu analysé dans les rapports jusqu'à présent. Ce type d'obstacles pourrait faire partie des catégories II ou bien IV du tableau présenté ci-dessus, à notre avis. Et faire ainsi partie de la catégorie « Gestion et procédures » et sous-catégorie « Dilution des responsabilités entre les différents niveaux de l'administration et entre les services. »

4.2. Procédure méthodologique

En sciences sociales, l'enquête de terrain est une procédure méthodologique adaptée à la recherche empirique. C'est le processus qui permet d'obtenir des informations liées à des phénomènes sociétaux, économiques, spatiaux afin de les analyser. Elle vise ici à observer et comprendre les phénomènes sociaux tels que les comportements, les systèmes relationnels, les comportements de consommation, les attitudes et les opinions des bénéficiaires des services publics (dans cette enquête précisément). (Campenhoudt, 2017).

4.3. L'enquête sociologique

Depuis sa création, la sociologie entend affirmer sa spécificité par rapport aux autres sciences humaines, et en raison de l'objet ultime qu'elle vise, elle poursuit en même temps l'objectif d'un dépassement des clivages disciplinaires, ce qui en fait, selon Raymond Aron, une science à la fois particulière et synthétique. (Aron, 1966, p. 17).

L'enquête sociologique peut être définie comme *« un ensemble épistémologique qui englobe la position scientifique du sociologue, la construction de l'objet, la définition des hypothèses, les méthodes d'objectivation, la méthodologie d'enquête, les outils d'analyse des résultats et les formes d'écriture. »* (Passeron, 2006).

En effet, une enquête sociologique peut être menée de différentes manières en fonction du domaine d'études sélectionné, de la problématique envisagée et des méthodes utilisées à la fois

pour la collecte des données empiriques et pour l'interprétation des résultats. Elle est aussi en perpétuelle mutation. Les approches recommandées et testées par Durkheim dans ses travaux sur « Le suicide » (1895) ou sur « Les formes élémentaires de la vie religieuse » (1912) n'ont pas été complètement épuisées, mais elles semblent aujourd'hui peu représentatives de la diversité des possibilités.

« Cette vitalité créatrice que l'on constate en sociologie, comme dans d'autres sciences, rend toutefois difficile, sinon impossible, de traiter de l'ensemble des méthodes et des techniques qui relèvent aujourd'hui de cette discipline. Il apparaît également illusoire de prétendre expliquer de façon définitive la pratique de la sociologie. » (Paugam, 2012).

La conception de cette enquête sociologique passe par plusieurs étapes clés :

- **Définition des objectifs** : la clarification de l'étude et la formulation de questions de recherche précises.
- **Choix de la méthode** : sélectionner la méthode, les questionnaires, les entretiens, l'analyse des entretiens.
- **Echantillonnage** : déterminer la population cible et choisir un échantillon représentatif.
- **Collecte des données** : mettre en œuvre la méthode choisie pour recueillir les données, en veillant à respecter les normes éthiques et de confidentialité.
- **Analyse des données** : utiliser des méthodes quantitatives ou qualitatives pour analyser les données collectées et en tirer des conclusions.
- **Interprétation des résultats** : relier les résultats à la question de recherche initiale et discuter de leur signification dans le contexte sociologique.
- **Rédaction et diffusion** : rédiger un rapport ou un article présentant les résultats de l'enquête et les partager avec la communauté scientifique ou le grand public.

Chaque étape était soigneusement planifiée et exécutée pour garantir la validité et la fiabilité des résultats obtenus. Notre échantillon a été constitué sur base de critères inclusifs et de critères d'exclusion. Aussi, dans le cadre de notre démarche de recherche, nous avons procédé à un regroupement thématique des données selon des catégories préalablement élaborées. Voici ces critères catégorisés sous forme d'un tableau en-dessous.

En définissant clairement ces critères, le processus de sélection des participants est systématisé, permettant de recueillir des données spécifiques et pertinentes pour l'étude, et garantissant que l'échantillon est représentatif des questions de recherche.

Les critères inclusifs	Les critères d'exclusion
Nationalité et statut de réfugié : les femmes d'origine ukrainienne ayant le statut de réfugiée sous la protection temporaire.	Hommes ou femmes non-célibataires : les personnes qui ne sont pas des femmes célibataires sont exclues.
Situation familiale : célibataires isolées et avoir au moins un enfant.	Enfants et adolescents : les participantes doivent être âgées d'au moins 35 ans, excluant ainsi toute personne plus jeune.
Âge : les participantes âgées de 35 à 65 ans.	Résidence en dehors de Bruxelles : les personnes vivant en dehors de Bruxelles ne sont pas incluses.
Résidence : résider à Bruxelles, bien que réparties dans différentes communes.	Moins d'un enfant ou plus de cinq enfants : les femmes sans enfant ou avec plus de cinq enfants ne font pas partie de l'échantillon.
Nombre d'enfants : avoir un enfant ou plus.	

Une description concise des procédures réalisées permet donc d'avoir assez d'informations pour qu'un chercheur extérieur puisse reproduire l'enquête.

Dans le chapitre suivant, la conception de la méthode de l'enquête sociologique telle qu'utilisée dans ce travail est expliquée.

4.3.1. Echantillonnage

Cette enquête repose sur huit entretiens semi-directifs. Il s'agit d'une enquête qualitative dans laquelle le choix des personnes interrogées a été effectué de façon à avoir un échantillon diversifié des mères solos (âge, nombre d'enfants, commune de résidence à Bruxelles, catégorie socio-professionnelle).

Nous avons donc veillé à la diversité de l'échantillon en choisissant des communes bruxelloises différentes, l'âge et le nombre d'enfants différents, ainsi que les métiers de nos interviewées différents tout en veillant à équilibrer toutes ces catégories dans notre échantillon.

Pourtant, il y avait des questions auxquelles nous n'avions pas de réponse au moment de la conception de l'échantillon, comme par exemple, nous ne savions pas de quelle partie d'Ukraine venaient les femmes avant le début de l'enquête, car, cette question n'était pas pertinente pour notre recherche sur le non-recours en Belgique.

En annexe de ce travail de recherche, le lecteur trouvera sous forme d'un tableau l'information générale : l'âge, l'état civil (statut), le nombre d'enfants, l'âge des enfants, type de logement occupé. Ce tableau récapitulatif présente nos participantes en mettant en évidence les différents critères sociodémographiques.

On peut déjà dresser un panorama transversal de ces caractéristiques. Elles sont toutes mères d'au moins de 2 enfants à leur charge. L'âge moyen des enfants est 11 ans. L'âge moyen des

femmes est 46 ans. Quant au logement occupé, 5 des 8 familles ont été accueillies par une famille d'accueil dans un premier temps. Un logement dans le secteur privé a été trouvé plus tard. C'est le cas pour 7 familles sur 8 qui ont trouvé un logement (logement social y compris) et ont signé un bail de longue durée. Un bail de longue durée à Bruxelles permet d'enregistrer le bail et d'introduire une demande d'allocation de loyer mensuelle attribuée à une famille avec des revenus modestes (cette demande d'aide financière est soumise à conditions).

En annexe de ce travail de recherche, le lecteur trouvera sous forme d'un tableau ainsi qu'à la fin de chaque transcription de chaque entretien un récapitulatif du parcours migratoire de chaque famille, de leur situation familiale et de monoparentalité, des expériences professionnelles et d'intégration, de l'accès et du recours aux droits sociaux.

Chaque catégorie est complétée par l'expression de leurs sentiments à travers les réponses aux questions ainsi que par les citations clés que nous avons mis en exergue afin de nuancer chaque situation personnelle. En parlant de la guerre et de leur trajet vers la Belgique, presque toutes les femmes ont exprimé les sentiments de peur, d'insécurité, d'angoisse. Le sentiment de gratitude envers les personnes qui les ont aidées prédomine lorsque les femmes parlent de leurs familles d'accueil.

En s'exprimant à propos de leur situation familiale et de monoparentalité, les femmes évoquent souvent les difficultés avec lesquelles elles ont élevé seules leurs enfants, le poids des responsabilités et la peur qu'elles éprouvent pour la sécurité des enfants. Ensuite, le sentiment de fierté et de confiance apparaît lorsque les femmes parlent de leur vécu, de leurs expériences en tant que mères solos.

Quant aux expériences professionnelles et d'intégration, le sentiment de détermination, de grande envie d'intégration, ainsi que de motivation anime les femmes pendant nos entretiens qui débordent d'émotions et de détails parfois très pertinents.

En nous appuyant sur l'histoire de chaque femme interviewée, nous tenons à mettre en évidence un ensemble d'enseignements transversaux entre ces différents récits.

Au préalable, nous présentons deux analyses et les tableaux reprenant les différentes caractéristiques issues de nos observations empiriques que nous catégorisons à la lumière des concepts mobilisés dans cette recherche. Ceci nous donne l'occasion de mettre en évidence les convergences et les divergences entre les contenus des entretiens.

Par la suite, nous développons les constats qui émergent de notre étude empirique. Notre cadre théorique nous sert de grille de lecture pour comprendre l'expérience de ces mères solos ukrainiennes qui traversent de nombreuses épreuves lors de l'ouverture de leurs droits sociaux auprès de nombreux services publics (CPAS, communes, écoles, police, caisse d'allocation familiale, banques, etc).

En ce qui concerne cette étude, nous avons procédé comme suit pour élaborer un classement thématique des verbatims, en les groupant par approximations successives et en cherchant les éventuels liens qui les unissent, de façon à construire une nouvelle description du phénomène étudié.

En croisant les catégories d'obstacles du tableau « Daly » avec les propos des entretiens, nous avons dégagés les éléments suivants : la source de connaissance des droits sociaux, les moyens mis en place (humains, matériels) pour accéder aux droits sociaux, les obstacles (facteurs humains, langue, discrimination, etc.) auxquels les femmes ont dû faire face, les autres moyens mis en place (détermination, solidarité, recherches, compétences personnelles), les relations entre les réfugiées qui ont joué un rôle déterminant à l'obtention de certains droits grâce au bouche à l'oreille, les types d'obstacles et leurs caractéristiques pour mieux visualiser la typologie des obstacles qui susceptibles de conduire au non-recours d'après le rapport « Daly », nous avons pu concrétiser ces données obtenues pour en tirer des conclusions.

Quant à la source de connaissance des droits sociaux : 5 femmes sur 8 ont appris leurs droits grâce à la famille d'accueil qui les a accompagnées lors des démarches, 2 femmes ont appris leurs droits via les assistants sociaux et 1 femme a appris quelles démarches elle doit faire et pourquoi grâce à sa famille arrivée en Belgique avant elle. Tous les moyens ont été mobilisés par les familles : humains, matériels, les compétences personnelles, leur détermination et une grande envie de connaître et d'obtenir les moyens de subsistance. Durant toutes ces démarches, des relations de confiance, de solidarité se sont installées entre les réfugiées ainsi qu'entre les femmes et les services sociaux. Malgré les vécus traumatisants, peu d'entre elles se sont plaintes de devoir abandonner leurs droits, presque toutes ont réussi à obtenir leurs droits dès leurs premières démarches, certaines se sont retournées plusieurs fois pour clarifier leurs demandes et exiger leurs droits.

Le rapport « Daly », d'ailleurs, ne considère pas l'accès aux droits comme un fait acquis. Il montre au contraire que la question de l'accès concret aux prestations sociales et aux services est problématique en raison de multiples difficultés. Ces difficultés ne se limitent pas aux processus de demandes et de traitements des demandes mis en avant dans les modèles d'analyse du non-recours, tels que ceux proposés par Scott Kerr ou Wim Van Oorshot. Le rapport suggère de regrouper ces obstacles en sept grandes catégories, tout en insistant sur leurs variations selon les pays.

Un des obstacles, par exemple, « information et communication » (Cat.V) a été soulevé par nos interviewées assez souvent. Nos interviewées se sont exprimées quant à l'absence de diffusion d'une information fiable et de bonne qualité, soit à l'inadéquation de la forme et du contenu de l'information fournie.

4.3.2. Posture épistémologique

Cette étude vise à explorer les trajectoires spécifiques et les cas de non-recours aux droits sociaux chez les femmes ukrainiennes vivant en situation de monoparentalité en Belgique. Ces femmes, présentes sur le territoire avec leurs enfants, peuvent bénéficier de droits sociaux offerts par divers services tels que les CPAS, les banques, les communes, les mutuelles, les écoles, Actiris, et Fedasil ; comme nous l'avons explicité et théorisé plus haut.

En cherchant à atteindre l'équilibre entre subjectivité et rigueur méthodologique, nous avons adopté dans notre démarche de recherche une approche qualitative en s'appuyant sur une méthodologie qui combine des démarches déductives et inductives. La perspective subjective n'est pas perçue comme un biais, mais comme un élément fondamental de notre approche dialogique. Elle sert de guide pour reconnaître et intégrer les influences qui façonnent notre analyse, tout en garantissant une prise en compte rigoureuse des interactions entre le chercheur et le terrain d'étude.

Nous portons une attention particulière aux problématiques liées au genre et à l'immigration, ce qui oriente notre recherche vers les expériences des femmes ukrainiennes monoparentales, contraintes de quitter leur pays en raison de la guerre. Notre étude s'appuie à la fois sur des analyses théoriques et des connaissances pré-empiriques. En intégrant ces différentes perspectives, notre démarche cherche à comprendre profondément comment ces femmes naviguent dans le système belge de droits sociaux, et à identifier les facteurs socioculturels et structurels qui peuvent limiter leur accès à ces droits. Ce cadre épistémologique nous permet non seulement d'analyser les obstacles rencontrés par ces femmes, mais aussi de proposer des pistes pour améliorer leur accès aux services dont elles ont légitimement besoin. (Demazière, 1997, p.11).

Dans le souci d'une démarche compréhensive, nous tâcherons d'analyser les informations récoltées lors des entretiens semi-directifs en recherchant le sens des propos recueillis. En effet, nous entendons procéder à une analyse de contenu. Selon Mucchielli (cité par Dany, 1991, p.94) : « Analyser le contenu c'est, par des méthodes sûres, rechercher les informations qui s'y trouvent, dégager le sens ou les sens de ce qui y est présenté, formuler et classer tout ce que contient ce document ou cette communication. »

4.4. Déroulement des entretiens

Cette partie met en lumière nos enquêtes sociologiques et les interactions avec les mamans solos. Ce cheminement n'a pas été fait en une semaine, il a fallu un temps de préparation, de

réflexion et de prise de conscience de la spécificité du public, du terrain, de notre méthode d'enquête.

Afin de permettre la mise en relation, nous avons contacté chaque personne par téléphone ou lors d'un entretien individuel à Convivial – une ASBL spécialisée dans l'aide aux réfugiés, avec l'assistante sociale qui connaissait déjà chaque situation et chaque femme personnellement. Cette démarche de recherche s'est en effet inscrite dans le cadre d'une rencontre informelle. Nous avons voulu que ces femmes puissent saisir dans quel contexte elles se trouvaient, qu'elles soient actrices à part entière des échanges. Dans un premier temps, nous avons pris contact par téléphone avec chacune d'elles afin de définir ensemble la date et l'heure ainsi que l'endroit de la rencontre. Ceci a permis d'instaurer une réelle relation de confiance et un cadre rassurant. C'est toujours ce qui leur convenait le mieux qui a été choisi. Comme nous abordons des sujets intimes et sensibles, il nous paraissait essentiel de rassembler les conditions optimales pour permettre une atmosphère de confiance. Nous avons informé les femmes qu'un retour des résultats de cette étude leur serait communiqué pour qu'elles puissent faire partie du processus jusqu'à la fin.

Les données que nous avons collectées sont essentiellement qualitatives et proviennent de l'exploitation des 8 entretiens semi-directifs (voir les annexes) que nous avons eus avec des femmes qui ont une trajectoire de monoparentalité selon sa définition sociologique : « *Une personne qui a eu la charge d'éducation des enfants pendant une majeure partie du temps, et cela pendant une période de minimum quelques mois.* » (Wagener, François & Merla, 2021).

Les 8 entretiens semi-directifs ont été effectués en août – septembre 2023. La langue des entretiens était le russe – la langue maternelle des interviewées. La grille des questions (un guide d'entretiens) a été traduite en russe expressément et présentée aux participantes à l'avance, ensuite les réponses ont été enregistrées à l'aide d'un dictaphone. Par la suite, les enregistrements ont été téléchargés et retranscrits dans un document Word en russe pour être enfin traduits en français par nos soins.

Le guide d'entretien semi-directif (voir annexe 2) est un outil construit à partir de notre cadre théorique, qui nous permet d'avoir des points de repère afin de mener un entretien semi-directif pour vérifier notre hypothèse principale. L'entretien reste néanmoins ouvert aux éléments nouveaux que les femmes peuvent apporter et qui vont illustrer et mettre en lumière d'autres aspects de leurs parcours. Entre le mois d'août 2023 et le début du mois de septembre 2023, nous avons donc rencontré ces 8 femmes pour mener nos entretiens semi-directifs.

Pour mener cette enquête, nous avons conçu un questionnaire divisé en plusieurs catégories essentielles afin de tester notre hypothèse sur les trajectoires et les cas de non-recours aux droits sociaux des femmes ukrainiennes monoparentales en Belgique.

Les questions ont été soigneusement formulées pour obtenir des informations précises sur divers aspects de leur vie et de leur expérience en tant que réfugiées en Belgique.

Les entretiens ont été articulés autour des catégories suivantes :

- **État civil** : Nous avons recueilli des informations de base sur l'état civil des participantes, ce qui nous a permis d'avoir une compréhension claire de leur situation familiale actuelle.
- **Arrivée en Belgique** : Les questions ont exploré le contexte de leur arrivée en Belgique, incluant les circonstances de leur migration et les défis rencontrés durant leur parcours d'installation.
- **Durée du statut de mère célibataire** : En interrogeant les femmes sur la durée de leur situation de monoparentalité, nous avons voulu comprendre comment ce statut a influencé leur capacité à accéder aux droits sociaux.
- **Non-application des droits** : Les questions ont été conçues pour identifier les cas de non-recours aux droits sociaux, permettant d'analyser les raisons pour lesquelles certaines femmes ne parviennent pas ou ne veulent pas à faire valoir leurs droits malgré leur éligibilité.
- **Discrimination** : Cette section a cherché à cerner les éventuelles discriminations subies dans divers contextes, tels que l'emploi, le logement et l'accès aux services, afin de mieux comprendre les obstacles socioculturels rencontrés.

Les entretiens ont été menés dans sept lieux différents : trois se sont déroulés au domicile des interviewées, offrant un cadre confortable et familier pour recueillir des récits détaillés et personnels. Les cinq autres entretiens ont eu lieu dans des lieux publics, garantissant un environnement neutre pour les participantes. Grâce à Convivial, nous avons pu contacter et rencontrer ces femmes âgées de 30 à 60 ans, toutes résidant à Bruxelles dans des communes variées.

Ce dispositif méthodologique nous a permis de recueillir des données riches et variées, formant ainsi une base solide pour tester notre hypothèse et élaborer des conclusions significatives sur les expériences de ces femmes.

4.5. Conception du guide d'entretien et de méthode d'analyse

Nous allons donc aborder le terrain en nous demandant quelles sont les raisons objectives et subjectives qui font que les femmes en situation de monoparentalité vont pencher vers le non-recours à l'égard des droits octroyés par les services bruxellois. Nous avons formulé **l'hypothèse** : « Si les femmes sont effectivement isolées et stigmatisées, il n'en reste pas moins qu'elles sont les actrices à part entière de leur vie. Ce sont les organismes publics qui ne mettent pas en place des structures de fonctionnement qui leur permettent de recourir à leurs droits. »

Notre travail empirique ne consistait pas principalement à tester cette hypothèse. De manière volontaire, notre souhait était de laisser une place importante aux éléments nouveaux apportés

par les mères réfugiées isolées. Dans le souci d'une démarche de recherche approfondie, nous analyserons les informations récoltées lors des entretiens semi-directifs en recherchant le sens des propos recueillis. En effet, nous entendons procéder à une analyse de contenu.

Selon Mucchielli (cité par Dany, 1991, p.94) : « *Analyser le contenu c'est, par des méthodes sûres, rechercher les informations qui s'y trouvent, dégager le sens de ce qui y est présenté, formuler et classer tout ce que contient ce document ou cette communication.* »

Les sections suivantes s'attachent, dans un premier temps, à mettre en évidence les portraits individuels des mamans interrogées, et dans un second temps, à proposer une analyse transversale issue de nos observations empiriques.

Pour concevoir le guide d'entretien, nous avons d'abord clarifié les objectifs de notre recherche et formulé une série de questions visant à explorer en profondeur les expériences des femmes ukrainiennes monoparentales en Belgique. Nous avons structuré ces questions selon des catégories pertinentes : état civil, arrivée en Belgique, durée du statut de mère célibataire, non-application des droits, et discrimination. En s'appuyant sur ces thèmes, le guide d'entretien a été élaboré pour encourager les participantes à partager librement leurs narrations personnelles, tout en nous permettant de recueillir des données cohérentes et riches pour une analyse approfondie. Pour l'analyse des données recueillies, nous avons utilisé **la méthode de Marie Daly**, qui nous a guidée dans une approche systématique et rigoureuse. Voici comment nous avons procédé :

- **Analyse thématique** : Nous avons opté pour l'analyse thématique en raison de sa pertinence pour notre étude qualitative, où l'objectif était d'identifier des thèmes récurrents et significatifs dans les entretiens. Cette méthode a été choisie car elle permettait d'organiser et de décrire notre ensemble de données de manière détaillée, tout en interprétant les divers aspects de ces thèmes en lien avec notre hypothèse centrale.
- **Nettoyage des données** : Après la transcription des entrevues, nous avons procédé à un nettoyage des données pour éliminer les éléments non pertinents ou répétitifs, en nous concentrant sur les réponses directement liées à nos catégories préétablies.
- **Codage et regroupement** : Nous avons lu et relu les transcriptions pour identifier des thèmes récurrents, puis avons codé ces données. Les codes identifiés ont été regroupés en catégories plus larges correspondant aux obstacles rencontrés et aux concepts abordés, tels que la marginalisation, l'accès aux droits sociaux et la discrimination.
- **Identification des thèmes et des citations** : À travers le processus de codage, nous avons également sélectionné des citations et des passages pertinents qui illustraient de manière vive et représentative chaque thème. Les critères de pertinence incluaient la fréquence des thèmes, leur impact narratif, et leur capacité à éclairer les complexités des expériences vécues par les participantes.

Cette méthode rigoureuse nous a permis de dégager du sens à partir des données recueillies et de faire émerger les nuances des trajectoires individuelles observées. En structurant notre analyse de cette manière, nous avons pu offrir une compréhension plus nuancée et détaillée des

expériences des femmes ukrainiennes réfugiées isolées et des défis auxquels elles sont confrontées en Belgique.

4.5.1. Terrain et échantillon

Par souci de clarté, cette méthode peut être séparée en sous-sections détaillant la conception de l'étude, les participants, la collecte de données et leur analyse et l'approbation éthique.

Le tableau ci-dessous détaille les composantes de chacune des sous-sections :

Sous-sections	Composantes
Conception de cette enquête sociologique	<p>Le type d'étude : rétrospective; car mesure l'exposition après la survenue de l'événement étudié.</p> <p>L'étude rétrospective recherche les liens entre un phénomène de sociologie présent au moment de l'étude et des événements antérieurs.</p> <ul style="list-style-type: none"> - transversale car est une forme d'étude d'observation sociologique, réalisée dans une population donnée, à un moment déterminé, dans le but de collecter des informations sur les facteurs de non-recours. - étude par enquête qui permet d'effectuer une analyse détaillée de la problématique du non-recours chez une personne particulière. Le moment et l'endroit de la réalisation de l'étude: Bruxelles, août-septembre 2023.
Objet d'études (effet social étudié)	Non-recours et impact sur la situation familiale et économique, sur l'estime de soi.
Type de population	Mères réfugiées solos d'origine ukrainienne résidant à Bruxelles dans des communes différentes.
Type de lieu	Lieux publics et domicile (choisis et proposés par les interviewées pour leur facilité et confort).
Type de données recueillies (outre les caractéristiques démographiques et sociales de la personne interviewée)	Objectives et subjectives
<p>Pour éviter d'introduire des éléments subjectifs dans l'étude, comme l'impact de la non-obtention des droits sur l'estime de soi, nous avons choisi de nous concentrer sur l'analyse des droits et des obstacles concrets auxquels les femmes font face, ainsi que sur les démarches qu'elles ont entreprises pour les obtenir.</p>	

4.5.2. Question de recherche et hypothèse

Lors de l'analyse du terrain, la **question** suivante a orienté notre démarche :

Quelles sont les raisons objectives et subjectives qui poussent les femmes ukrainiennes en situation de monoparentalité en Belgique à choisir soit de ne pas recourir aux prestations sociales, soit d'adopter d'autres mesures pour exercer leurs droits sociaux ?

Cette question s'inscrit dans le cadre de l'**hypothèse** initialement formulée :

Bien que les femmes ukrainiennes soient souvent isolées et stigmatisées, elles demeurent des actrices de leur propre vie.

Les obstacles à l'accès complet aux droits sociaux ne proviennent pas uniquement de lacunes dans les services publics, mais aussi de divers autres facteurs. Ils incluent des défis linguistiques, un manque d'information, et une compréhension limitée des lois et procédures administratives belges. Ces éléments combinés peuvent compliquer l'accès des femmes ukrainiennes à leur plein éventail de droits sociaux. Toutefois, notre travail empirique ne vise pas principalement à tester cette hypothèse. Au contraire, l'objectif était de laisser une place significative aux nouvelles perspectives et aux expériences partagées par ces femmes ukrainiennes vivant seules avec leurs enfants, afin d'enrichir notre compréhension des dynamiques en jeu.

PARTIE V. ANALYSES

5.1. Les analyses de chaque entretien

Les familles interrogées, dans la plupart des cas, essaient de mettre en place des stratégies leur permettant de s'intégrer au mieux, et ce grâce aux cours d'intégration organisés par les associations et les cours de français langue étrangère (FLE), les classes Daspa (Dispositif d'Accueil et de Scolarisation des élèves Primo-Arrivants et Assimilés). Il s'agit d'un renforcement de la langue d'apprentissage – c'est un dispositif d'accompagnement mis en place par la FWB (Fédération Wallonie-Bruxelles). (FWB, 2023).

« La maîtrise de la langue d'apprentissage, ou langue de scolarisation, et de la culture scolaire sont des enjeux fondamentaux de la réussite scolaire. Afin de soutenir de manière adaptée les élèves présentant des besoins particuliers dans ces domaines, le décret du 7 février 2019 a mis en place le DASPA et le dispositif d'accompagnement FLA (Français Langue d'Apprentissage). » (www.enseignement.be, 2024).

Voici les analyses détaillées de chaque entretien en commençant par l'anamnèse :

5.1.1. Entretien N°1 avec Margaux

Parcours migratoire	
Résumé	Margaux et ses 5 enfants sont arrivés en Belgique en raison de la guerre en Ukraine. Ils ont été accueillis par une famille d'accueil et ensuite ont trouvé un appartement dans le secteur privé.
Citation clé	« <i>Le trajet nous a pris une semaine, tout d'abord durant les trois jours on n'arrivait pas à prendre le train, car, en raison de la guerre, il y a eu beaucoup d'évacuations et de trains bondés, ils ne nous ont pas acceptés</i> »
Sentiments	Insécurité, peur, sentiment de gratitude envers la famille d'accueil.
Situation familiale et monoparentalité	
Résumé	Margaux est divorcée, elle a 5 enfants. Elle est parente isolée depuis la naissance de son premier enfant.
Citation clé	« <i>au total, toutes ces années, depuis que l'aîné était né, 18 ans.</i> »
Sentiments	Autonome, travailleuse, fière
Expériences professionnelles et d'intégration	
Résumé	Margaux veut travailler en tant que coiffeuse et faire de la manucure. Elle apprend ce métier dans un salon de coiffure.
Citation clé	« <i>Je suis coiffeuse et couturière, d'abord j'ai fait mes études, ensuite l'enfant aîné est né, et j'ai commencé à travailler.</i> »
Sentiments	envie d'apprendre et se s'intégrer.
Accès et recours aux droits sociaux	
Résumé	Margaux a été aidée par la famille d'accueil. Ensuite elle a fait les démarches elle-même, elle a trouvé un appartement, signé un bail, elle a été aidée par les ASBL (Convivial)
Citation clé	« <i>C'est la famille d'accueil qui nous a aidés. Ce sont eux qui ont fait toutes les démarches : avec la banque, la Mutuelle, la commune, et les autres.</i> »
Sentiments	fierté, reconnaissance, détermination, envie de s'intégrer.

En analysant l'entretien de Margaux à la lumière du tableau des obstacles (Daly), on peut identifier plusieurs catégories d'**obstacles** auxquels elle a été confrontée :

I. Énoncé du droit et adéquation de ses mesures d'application légales et autres
L'entretien n'offre pas d'éléments directs sur ce point, mais on peut déduire de ses propos que Margaux s'est retrouvée confrontée à des situations où elle ne connaissait pas ses droits, et où les procédures d'accès aux services sociaux étaient opaques pour elle. La mention de l'article 60 et de l'absence d'information à son arrivée suggère que les informations sur ses droits et la manière de les faire valoir étaient incomplètes. Citation : « <i>Ce serait utile d'avoir l'information dès que nous sommes arrivés. Et pour que, comment formuler, comme par exemple, pour avoir de l'information orale pas durant le séjour, mais bien avant. Pour qu'on puisse mieux s'orienter.</i> »
II. Suivi et application inadéquats
Margaux relate son expérience à la commune, où elle a rencontré des difficultés dues à l'attitude des fonctionnaires qui la renvoyaient d'un bureau à l'autre. Cette situation suggère un manque de cohésion et de coordination entre les différents services, ce qui rend le parcours d'accès aux droits plus difficile. Citation : « <i>C'étaient principalement les facteurs linguistiques et humains, par exemple, à la commune, quand on s'adressait à un spécialiste dans un service, il refusait et nous disait de prendre un rendez-vous, on allait dans un autre bureau, posait la question et la personne nous aidait.</i> »

III. Ressources insuffisantes	
<p>L'entretien n'aborde pas explicitement le manque de ressources, mais on peut déduire de son histoire que Margaux, en tant que mère célibataire avec cinq enfants, est confrontée à un besoin important de ressources financières et d'assistance pour gérer son quotidien. Le fait qu'elle ait dû payer pour des places dans le train en raison de la guerre suggère également la difficulté de trouver des ressources dans un contexte de crise.</p> <p>Citation : « <i>L'argent manque beaucoup, car nous devons payer pour le logement et subvenir aux besoins de mes enfants.</i> » (Bien que cette citation ne soit pas verbatim, elle est inférée de la situation de Margaux où elle mentionne les défis financiers liés à la location et à la prise en charge de ses enfants.)</p>	
IV. Gestion et procédures	
<p>L'entretien met en évidence les difficultés liées à la complexité des procédures administratives. Margaux décrit la complexité des démarches à effectuer pour accéder aux services et la nécessité de se faire accompagner par la famille d'accueil. Par rapport aux cas de non-recours :</p> <p>Citation : « <i>Il n'y avait pas de cas comme ça, j'y allais encore et encore, j'insistais.</i> »</p>	
V. Information et communication	
<p>Margaux souligne l'importance d'avoir une information claire et complète dès l'arrivée en Belgique. Elle regrette le manque d'information orale et la nécessité d'apprendre à naviguer dans le système social belge en autonomie.</p> <p>Citation : « <i>ce serait utile d'avoir l'information dès que nous sommes arrivés. Et pour que, comment formuler, comme par exemple, pour avoir de l'information orale pas durant le séjour, mais bien avant. Pour qu'on puisse mieux s'orienter.</i> »</p>	
VI. Obstacles psychologiques et socioculturelles	
<p>L'entretien n'aborde pas explicitement ce point, mais la mention de son ressenti de fierté et de confiance en elle lors des démarches, malgré les difficultés rencontrées, suggère une forte résilience face aux obstacles rencontrés.</p> <p>Citation : « <i>Je ne perdais pas la confiance en moi, mais sentais de la fierté.</i> »</p>	

En résumé, l'entretien de Margaux illustre la complexité de l'accès aux droits sociaux pour les mères célibataires réfugiées. Ces obstacles sont liés à un manque de clarté dans l'information, à des procédures administratives parfois complexes et peu intuitives, et à un manque de coordination entre les services. Cependant, l'expérience de Margaux met également en lumière l'importance du soutien et de l'accompagnement pour surmonter ces difficultés. Nous analyserons les interactions entre les réfugiées dans le paragraphe avec l'analyse générale.

5.1.2. Entretien N°2 avec Laura

Parcours migratoire	
Résumé	Laura et son fils sont arrivés en Belgique en raison de la guerre en Ukraine. Accueillis par une famille belgo-slovaque. Ils ont eu un logement séparé. La famille

	d'accueil les a aidé dans les démarches. (banque, Mutuelle, commune, école, hôpital, ASBL, FLE). Citation : « <i>La famille nous a aidé avec l'ouverture du compte bancaire, la mutuelle, tout. Je suis très reconnaissante à cette famille.</i> »
Citation clé	« <i>Il y avait beaucoup de monde pour l'évacuation, de Lviv jusqu'à Pshemyshl en Pologne, il y avait un seul train, qui circulait plusieurs fois par jour.</i> »
Sentiments	Angoisse, sentiment d'insécurité
Situation familiale et monoparentalité	
Résumé	Laura est divorcée, venue en Belgique avec son fils adolescent. Sa mère est restée en Ukraine.
Citation clé	« <i>Je suis mère solo depuis que mon enfant a eu un mois, maintenant il a presque 15 ans, je l'élève seule.</i> »
Sentiments	Responsable, fierté.
Expériences professionnelles et d'intégration	
Résumé	Laura travaille depuis l'âge de 17 ans, elle avait déjà une expérience professionnelle avant la naissance de son enfant. Elle a travaillé dans le service public en tant que secrétaire. Ensuite elle est devenue responsable du service.
Citation clé	« <i>J'apprends le français, ensuite je planifie de chercher un travail.</i> »
Sentiments	Autonome, curieuse, désireuse d'apprendre la langue et envie de s'intégrer
Accès et recours aux droits sociaux	
Résumé	La famille d'accueil les a aidés à faire toutes les démarches.
Citation clé	« <i>J'essaie d'utiliser tous les services, je prends tout ce qu'on m'offre.</i> »
Sentiments	Autonomie, sécurité.

En analysant l'entretien de **Laura** à la lumière du tableau de M. Daly (2022), on peut identifier plusieurs catégories d'obstacles auxquels elle a été confrontée :

I. Énoncé du droit et adéquation de ses mesures d'application légales et autres
<p>L'entretien ne mentionne pas explicitement des difficultés liées à la compréhension du droit ou des règles d'accès aux services. Cependant, on peut déduire de ses propos que Laura, comme beaucoup de réfugiés, se retrouve confrontée à un système social complexe dont elle ne maîtrise pas toutes les subtilités. Son besoin de s'appuyer sur les familles d'accueil pour effectuer des démarches administratives souligne l'importance d'une information claire et accessible, surtout dans un contexte de migration.</p> <p>Citation : « <i>Nous avons réussi à tout faire assez vite et bien, grâce à la première famille d'accueil. La commune, la banque, et tout.</i> »</p>
II. Suivi et application inadéquats
<p>L'entretien n'aborde pas explicitement des situations de mauvaise application du droit ou de discrimination. Cependant, le fait que Laura se retrouve dans une situation de monoparentalité et doive s'occuper seule de son fils, tout en apprenant le français et en cherchant du travail, suggère un contexte social qui peut exacerber les difficultés d'accès aux services sociaux.</p> <p>Citation : « <i>C'est très difficile d'être en même temps mère et père pour un garçon, surtout le père, mais on s'en sort sur ce plan.</i> »</p>
III. Ressources insuffisantes
<p>Laura fait état de difficultés financières. Elle précise que l'argent manque cruellement lorsqu'elle doit payer le loyer et subvenir aux besoins de son fils. Son parcours migratoire, marqué par la fuite de l'Ukraine et la recherche de travail, suggère également une situation économique précaire.</p>

Citation : « *L'argent manque cruellement, car quand on loue un logement, l'argent manque beaucoup.* »

IV. Gestion et procédures

L'entretien met en lumière la complexité des procédures administratives. Laura explique avoir eu besoin de l'aide des familles d'accueil pour effectuer les démarches de base comme l'ouverture d'un compte bancaire, la mutuelle, etc. Le fait qu'elle ne se sente pas complètement autonome dans la gestion de ses dossiers met en évidence les obstacles que représentent les démarches administratives pour les réfugiés.

Citation : « *J'ai aimé, car j'ai fait tout moi-même, j'ai réussi moi-même, en toute autonomie mes objectifs.* »

V. Information et communication

L'entretien met en évidence l'importance d'une communication claire et complète. Laura exprime son regret de ne pas avoir eu accès à l'information dès son arrivée en Belgique, ce qui aurait facilité son intégration. Elle souligne également le besoin de recevoir des informations en français, ce qui est crucial pour une meilleure compréhension du système social belge.

Citation : « *Je n'ai pas eu de difficultés. La famille d'accueil nous a aidés. Je prends tout ce qu'on m'offre.* »

VI. Obstacles psychologiques et socioculturelles

L'entretien ne mentionne pas explicitement de problèmes liés à la culture ou aux préjugés, mais il est important de noter que Laura est confrontée à un contexte de grande incertitude et de changements importants dans sa vie. Sa résilience et sa détermination à réussir son intégration malgré ces défis sont notables.

Citation : « *Je planifie de rester en Belgique, je ne veux pas revenir à la maison. Ici est plus confortable.* »

En résumé, l'entretien de Laura illustre la complexité de l'accès aux droits sociaux pour les mères réfugiées isolées. Ces obstacles sont liés à un manque d'information et de communication claire, à des procédures administratives complexes, et à des difficultés financières. L'expérience de Laura met en évidence le besoin de soutien et d'accompagnement pour surmonter ces difficultés et faciliter l'intégration dans la société d'accueil.

5.1.3. Entretien N°3 avec Marta

Parcours migratoire	
Résumé	Marta et sa fille ont quitté l'Ukraine de manière spontanée en raison de la guerre. Elles ont été aidées par des connaissances en Belgique et ont traversé plusieurs pays avant d'arriver à destination.
Citation clé	« <i>Nous avons pris le premier itinéraire et sommes parties rejoindre la personne que je connaissais en Belgique et qui vit ici depuis longtemps.</i> »
Sentiments	Sentiment de gratitude envers les personnes qui les ont aidées, mais aussi des difficultés liées à l'incertitude du trajet.
Situation familiale et monoparentalité	

Résumé	Marta élève seule sa fille depuis plusieurs années et elle a peu de contact avec son ex-mari. Elle reçoit le soutien (moral et matériel) occasionnel de ses parents restés en Ukraine.
Citation clé	« Je suis divorcée et je communique très peu avec mon ex-mari. »
Sentiments	Difficulté initiale à élever seule sa fille, sentiment de responsabilité et de résilience.
Expériences professionnelles et d'intégration	
Résumé	Avant son arrivée en Belgique, Marta travaillait et étudiait en Ukraine (sans précision). En Belgique, elle se consacre principalement à l'apprentissage du français pour améliorer ses perspectives professionnelles.
Citation clé	« Actuellement, ma fille va à l'école et moi j'apprends le français pour pouvoir trouver un travail. »
Sentiments	Motivation à s'intégrer et à trouver un emploi, reconnaissance des opportunités offertes en Belgique.
Accès et recours aux droits sociaux	
Résumé	Marta a eu recours aux divers services sociaux (commune, CPAS, Logement social, banque etc) depuis son arrivée en Belgique, bien qu'elle ait rencontré des difficultés, notamment des délais d'attente pour les rendez-vous.
Citation clé	« La seule difficulté c'est pouvoir attendre et avoir de la patience. »
Sentiments	Frustration face aux délais, mais reconnaissance de l'aide reçue. Citation : "La seule difficulté c'est pouvoir attendre et avoir de la patience. Il y avait une difficulté lors de la prise du RDV. C'était très dur. Chaque RDV prenait du temps. Quand les gens restent longtemps sans argent, sans rien, attendre la police, j'avais chaque fois une raison valable, j'étais fâchée car le processus prenait trop de temps." (...) "Et je suis reconnaissante que j'ai eu l'aide quand j'en avais besoin."

En analysant l'entretien **de Marta** à la lumière du tableau de M. Daly (2022), on peut identifier plusieurs catégories d'obstacles auxquels elle a été confrontée :

I. Énoncé du droit et adéquation de ses mesures d'application légales et autres
L'entretien ne mentionne pas explicitement des difficultés liées à la compréhension du droit ou des règles d'accès aux services. Cependant, on peut déduire de ses propos que Marta, comme beaucoup de réfugiés, se retrouve confrontée à un système social complexe dont elle ne maîtrise pas toutes les subtilités. Son besoin de s'appuyer sur les familles d'accueil et les connaissances pour effectuer des démarches administratives souligne l'importance d'une information claire et accessible, surtout dans un contexte de migration. Citation : « Depuis l'arrivée en Belgique, j'ai fait recours aux services publics... Le pays nous donne cette possibilité d'être aidé par les services. »
II. Suivi et application inadéquats
L'entretien mentionne des difficultés liées au suivi et à l'application des droits sociaux. Marta décrit l'expérience de l'attente pour les rendez-vous à la commune, qui s'avère longue et frustrante. Elle

souligne aussi que le délai d'attente pour un changement d'adresse était long et que la réduction de son revenu au centre collectif « Leopold » rendait sa situation financière plus difficile. Ces exemples suggèrent un manque de coordination entre les services et un manque de prise en compte de la situation spécifique des réfugiées ukrainiennes en situation de monoparentalité.

Citation : « *Chaque rendez-vous prenait du temps. Quand les gens restent longtemps sans argent, sans rien... J'étais fâchée car le processus prenait trop de temps.* »

III. Ressources insuffisantes

Marta fait état de difficultés financières. Elle mentionne la réduction du revenu étant au centre collectif et les difficultés à payer les factures et l'alimentation. Ces éléments mettent en évidence la précarité économique dans laquelle se retrouvent de nombreuses femmes réfugiées avec les enfants.

Citation : « *Quand on vivait au logement collectif, le revenu était petit... On avait assez pour payer les factures et l'alimentation, mais pas pour tout le reste.* »

IV. Gestion et procédures

L'entretien met en lumière la complexité des procédures administratives. Marta décrit la difficulté d'obtenir un rendez-vous à la commune, de trouver un logement, et de changer d'adresse. Ces expériences illustrent la complexité du système social belge et les difficultés que rencontrent les réfugiées pour comprendre et naviguer dans ce système.

Citation : « *Le changement d'adresse a pris 2-3 mois... La seule difficulté c'est pouvoir attendre et avoir de la patience.* »

V. Information et communication

L'entretien souligne l'importance d'une communication claire et complète. Marta regrette le manque d'information sur les services disponibles dès son arrivée en Belgique, ce qui aurait facilité son intégration. Elle souligne également le besoin d'avoir accès à des informations en russe ou ukrainienne pour mieux comprendre le système social belge.

Citation : « *Tatiana nous a aidé... Dans certains services l'interprète était gratuit. Maintenant, les administrations n'offrent plus d'interprète.* »

VI. Obstacles psychologiques et socioculturelles

L'entretien mentionne des obstacles psychologiques. Marta évoque l'impact de la guerre sur sa fille et la difficulté de lui cacher la réalité de la situation. Elle exprime également son besoin d'être à la hauteur aux yeux de sa fille, ce qui témoigne de la pression psychologique qu'elle ressent.

Citation : « *J'ai essayé d'être à la hauteur aux yeux de ma fille. Il ne faut pas montrer à ma fille que tout va mal.* »

En résumé, l'entretien de Marta illustre la complexité de l'accès aux droits sociaux pour les mères célibataires réfugiées. Ces obstacles sont liés à un manque d'information et de communication claire, à des procédures administratives complexes, à des difficultés financières, et à des obstacles psychologiques. L'expérience de Marta met en évidence le besoin de soutien et d'accompagnement pour surmonter ces difficultés et faciliter l'intégration.

5.1.4. Entretien N°4 avec Nathalie

Parcours migratoire	
Résumé	Nathalie âgée de 47 ans et sa fille sont arrivées en Belgique en raison de la guerre en Ukraine. Elle a perdu son fils aîné il y a 12 ans , sa fille cadette a 9 ans.
Citation clé	« <i>C'était difficile pour traverser la frontière, nous avons attendu 20 heures. C'était impossible de passer. On n'a rien planifié et ne savait même pas où on allait.</i> »
Sentiments	Peur, sentiment d'insécurité. Envie de retourner en Ukraine, à Kiev.
Situation familiale et monoparentalité	
Résumé	Nathalie est séparée depuis 2 ans, son mari est militaire. Elle élève seule sa fille.
Citation clé	« <i>Soyons sincères, si je n'avais pas mon enfant, je ne serais pas partie. C'était pour elle, pour sa sécurité.</i> »
Sentiments	Reconnaissance pour les opportunités offertes par la Belgique, détermination, fatigue.
Expériences professionnelles et d'intégration	
Résumé	Nathalie a toujours travaillé en Ukraine. Elle travaille dans le cadre de l'article 60 en tant qu'aide comptable et elle parle un peu français, elle se débrouille bien.
Citation clé	« <i>Je suis économiste, comptable et j'ai toujours travaillé. J'ai beaucoup d'expérience. J'ai travaillé avant sa naissance et après.</i> »
Sentiments	Détermination, autonomie.
Accès et recours aux droits sociaux	
Résumé	Nathalie est allée partout toute seule.
Citation clé	« <i>Je suis une personne qui a l'habitude de résoudre moi-même toutes les questions. J'étais obligée. Peut-être moralement ce serait plus facile si quelqu'un m'accompagnait par la main, mais j'étais autonome.</i> »
Sentiments	Débrouillardise, fierté, autonomie.

En analysant l'entretien **de Nathalie** à la lumière du tableau, on peut identifier plusieurs catégories d'obstacles auxquels elle a été confrontée :

I. Énoncé du droit et adéquation de ses mesures d'application légales et autres
<p>L'entretien n'aborde pas explicitement des difficultés liées à la compréhension du droit ou des règles d'accès aux services. Cependant, on peut déduire de ses propos que Nathalie, comme beaucoup de réfugiés, se retrouve confrontée à un système social complexe dont elle ne maîtrise pas toutes les subtilités. Son besoin de s'appuyer sur les travailleurs sociaux pour effectuer des démarches administratives souligne l'importance d'une information claire et accessible, surtout dans un contexte de migration.</p> <p>Citation : « <i>Partout où je suis allée c'était d'après le même schéma : commune, CPAS, mutuelle, banque – pour ouvrir un compte. Je suis allée partout moi-même... Peut-être moralement ce serait plus facile si quelqu'un m'accompagnait par la main, mais j'étais autonome.</i> »</p>
II. Suivi et application inadéquats

L'entretien met en lumière des difficultés liées au suivi et à l'application des droits sociaux. Nathalie décrit des situations où elle a dû se battre pour obtenir l'aide sociale à laquelle elle avait droit. Elle décrit également des situations où les travailleurs sociaux ne la renseignaient pas correctement sur les services disponibles. L'expérience de Nathalie suggère que l'accès aux services sociaux n'est pas toujours fluide et que les travailleurs sociaux ne sont pas toujours disponibles pour accompagner les réfugiés dans leurs démarches.

Citation : « *Je me suis adressée au CPAS et leur ai dit qu'on viendra dormir chez eux sur leurs divans. Ils ont promis un logement de transit... Après moi, ils ont commencé à donner ce logement aux autres familles.* »

III. Ressources insuffisantes

L'entretien aborde les difficultés financières que rencontrent les réfugiés. Nathalie décrit comment elle a dû se débrouiller pour trouver un logement et comment elle a été confrontée à la précarité économique. Elle évoque également le manque de soutien moral et les difficultés à gérer l'adolescence de sa fille dans un environnement étranger.

Citation : « *Je n'ai pas de loisirs, absolument rien du tout... Je n'ai aucun loisir et je suis très fatiguée de tout ça.* »

IV. Gestion et procédures

L'entretien souligne la complexité des procédures administratives. Nathalie décrit les difficultés qu'elle a rencontrées pour obtenir un logement, pour s'inscrire à l'école pour sa fille, et pour accéder aux services sociaux. Ces exemples illustrent la complexité du système social belge et les difficultés que rencontrent les réfugiés pour comprendre et naviguer dans ce système.

Citation : « *Quand j'ai dit au travailleur du CPAS que Convivial m'aidait avec le bail, il était étonné... Ensuite, Convivial m'a aidé avec le Fonds du logement et le compte bancaire pour la garantie locative.* »

V. Information et communication

L'entretien met en évidence l'importance d'une communication claire et complète. Nathalie regrette le manque d'information sur les services disponibles dès son arrivée en Belgique, ce qui aurait facilité son intégration. Elle souligne également le besoin d'avoir accès à des informations en français pour mieux comprendre le système social belge.

Citation : « *Ils n'ont pas dit tout de suite qu'on pouvait obtenir une carte médicale au CPAS pour aller à l'hôpital. Absolument rien. Ensuite, j'apprends que les autres CPAS le proposent d'office et offrent plus de services.* »

VI. Obstacles psychologiques et socioculturelles

L'entretien mentionne des obstacles psychologiques. Nathalie décrit les difficultés de sa fille à s'adapter à la vie en Belgique et le manque de soutien moral qu'elle ressent. Elle évoque également la pression psychologique qu'elle ressent en tant que mère célibataire dans un pays étranger.

Citation : « *Je suis sous pression... Ma fille a peur de rester seule dans l'appartement, même si nous sommes ensemble. Elle a peur.* »

En synthèse, le témoignage de Nathalie met en lumière les multiples défis auxquels sont confrontées les mères célibataires réfugiées dans leur quête d'accès aux droits sociaux. Ces entraves se manifestent sous diverses formes : insuffisance d'informations claires et accessibles, complexité des démarches administratives, précarité financière, et barrières psychologiques. L'expérience vécue par Nathalie souligne l'importance cruciale d'un accompagnement

personnalisé et d'un soutien adapté pour permettre à ces femmes de surmonter ces obstacles et de favoriser leur intégration dans la société d'accueil.

5.1.5. Entretien N°5 avec Eugenie

Parcours migratoire	
Résumé	Eugenie est venue en Belgique avec sa fille en raison de la guerre en Ukraine. Sa mère est venue d'abord avec sa fille en Belgique et quand Eugenie est arrivée, sa mère et sa fille vivaient déjà dans un appartement, les démarches administratives ont été faites. Mais, son fil aîné reste en Ukraine.
Citation clé	« <i>Il n'y avait pas de difficultés, c'était calme, sans retards, juste à la frontière, on a attendu 4 heures, tout le reste sans problèmes.</i> »
Sentiments	angoisse, car son fils et son frère restent en Ukraine.
Situation familiale et monoparentalité	
Résumé	Eugenie a élevé ses deux enfants en étant solo, les enfants sont de deux pères différents, elle a eu l'aide de ses parents.
Citation clé	« <i>Je trouve que quand tu es dans la famille, tu n'es pas seule. J'étais entourée par ma famille.</i> »
Sentiments	la reconnaissance et la fatigue émotionnelle. Assurée pour sa fille et sa mère qui sont en Belgique mais l'inquiétude et la peur pour son fils et son frère.
Expériences professionnelles et d'intégration	
Résumé	Eugenie veut travailler, elle aime cuisiner.
Citation clé	« <i>J'ai travaillé beaucoup d'années dans la vente. Et les dernières 5 ans dans la cantine.</i> »
Sentiments	Détermination, envie d'être utile et de s'intégrer.
Accès et recours aux droits sociaux	
Résumé	Eugenie a fait les démarches avec sa mère qui connaissait déjà les services.
Citation clé	« <i>ça a pris 3 mois pour avoir la carte A, je n'avais aucun droit, sans carte A, rien. Pas d'argent. Même pour m'inscrire au parcours d'intégration ou aux cours de langue, il fallait la carte.</i> »
Sentiments	Frustration face aux délais.

En analysant l'entretien d'Eugenie et de sa mère à la lumière du tableau, on peut identifier plusieurs catégories d'obstacles auxquels elles ont été confrontées :

I. Énoncé du droit et adéquation de ses mesures d'application légales et autres
<p>L'entretien ne mentionne pas explicitement des difficultés liées à la compréhension du droit ou des règles d'accès aux services. Cependant, on peut déduire de ses propos qu'Eugenie et sa mère, comme beaucoup de réfugiés, se retrouvent confrontées à un système social complexe dont elles ne maîtrisent pas toutes les subtilités. Leur besoin de s'appuyer sur des connaissances et sur des associations pour effectuer des démarches administratives souligne l'importance d'une information claire et accessible, surtout dans un contexte de migration. Le fait qu'elles aient attendu 3 mois pour obtenir la carte A illustre bien la complexité des procédures et le manque d'information claire concernant les démarches à effectuer.</p> <p>Citation : « <i>C'est à Convivial qu'on a appris que la commune pouvait octroyer le numéro du registre national avant la carte A. Et sans ce numéro, on ne pouvait rien faire, même pas s'inscrire chez Actiris.</i> »</p>

II. Suivi et application inadéquats
<p>L'entretien mentionne des difficultés liées au suivi et à l'application des droits sociaux. Eugenie décrit la frustration de devoir attendre 3 mois pour obtenir la carte A, ce qui lui a empêché d'accéder à des services essentiels comme les cours de français. L'expérience d'Eugenie suggère un manque de coordination entre les services et un manque de prise en compte de la situation spécifique des réfugiés.</p> <p>Citation : « <i>J'ai attendu 3 mois pour la carte A, sans laquelle je n'avais aucun droit : pas d'argent, pas d'inscription au parcours d'intégration ni aux cours de langue.</i> »</p>
III. Ressources insuffisantes
<p>L'entretien aborde les difficultés financières que rencontrent les réfugiés. Eugenie évoque la difficulté d'être sans argent pendant les trois mois d'attente pour la carte A. Elle décrit également la dépendance à l'aide humanitaire et à la générosité des familles d'accueil.</p> <p>Citation : « <i>Nous n'avons que l'annexe 15 et la famille d'accueil négociait pour qu'on puisse obtenir nos droits sociaux plus vite. Nous ne vivons que grâce à l'aide humanitaire.</i> »</p>
IV. Gestion et procédures
<p>L'entretien souligne la complexité des procédures administratives. Eugenie décrit les difficultés qu'elle a rencontrées pour obtenir la carte A, pour accéder aux services sociaux, et pour trouver un logement. Ces exemples illustrent la complexité du système social belge et les difficultés que rencontrent les réfugiés pour comprendre et naviguer dans ce système.</p> <p>Citation : « <i>La banque ne voulait pas nous accepter sans la carte A. La famille d'accueil a dû insister pour que nos démarches avancent.</i> »</p>
V. Information et communication
<p>L'entretien met en évidence l'importance d'une communication claire et complète. Eugenie regrette le manque d'information sur les services disponibles dès son arrivée en Belgique, ce qui aurait facilité son intégration. Elle souligne également le besoin d'avoir accès à des informations en français pour mieux comprendre le système social belge.</p> <p>Citation : « <i>On ne comprenait rien aux démarches administratives. La famille d'accueil nous a aidées pour l'école, la mutuelle, et même les abonnements de transport en commun.</i> »</p>
VI. Obstacles psychologiques et socioculturelles
<p>L'entretien mentionne des obstacles psychologiques. Eugenie décrit le sentiment d'humiliation qu'elle ressent lorsqu'elle doit demander de l'aide sociale et le manque de confiance en soi qu'elle a pu éprouver au début de son intégration. Elle évoque également la difficulté d'être à la charge des autres et le besoin de retrouver une autonomie financière.</p> <p>Citation : « <i>Pour moi, c'est une torture d'être à la charge de quelqu'un. Je voulais participer aux frais de ménage et obtenir mon eRIS au plus vite.</i> »</p>

En résumé, l'entretien d'Eugenie et de sa mère illustre la complexité de l'accès aux droits sociaux pour les mères célibataires réfugiées. Ces obstacles sont liés à un manque d'information et de communication claire, à des procédures administratives complexes, à des difficultés financières, et à des obstacles psychologiques. L'expérience d'Eugenie et de sa mère met en

évidence le besoin de soutien et d'accompagnement pour surmonter ces difficultés et faciliter l'intégration.

5.1.6. Entretien N°6 avec Elena

Parcours migratoire	
Résumé	Elena est veuve (sans précision), elle a fui la guerre en Ukraine avec ses deux enfants.
Citation clé	« <i>Il fallait partir et sauver mes enfants. Car il y avait des bombardements près de notre maison, car on ne savait pas ce qui allait se passer ensuite. Au 12eme étage, à 50 km du marché et de la frontière.</i> »
Sentiments	Autonome, se débrouille, responsabilité pour ses deux enfants.
Situation familiale et monoparentalité	
Résumé	Elena est veuve (sans précision). Elle élève seule ses deux enfants adolescents.
Citation clé	« <i>Quand j'ai eu mes deux enfants, j'ai perdu mon mari.</i> »
Sentiments	Sentiment de crainte pour la sécurité des enfants. Responsabilité, autonomie.
Expériences professionnelles et d'intégration	
Résumé	Après un accueil de cinq mois dans une famille d'accueil, Elena a obtenu un logement social qu'elle a rénové elle-même malgré des conditions initiales difficiles. Ses enfants fréquentent une école européenne avec le soutien de la famille d'accueil et poursuivent en parallèle leurs études ukrainiennes à distance. Très impliquée dans leur éducation, Elena se consacre principalement à des activités familiales mais envisage de reprendre des loisirs personnels, comme l'escalade et la natation.
Citation clé	« <i>C'est la famille d'accueil. Deuxième proposition venait d'une femme qui avait une amie avec un appartement, elle avait les enfants du même âge que les miens.</i> »
Sentiments	Reconnaissance à la famille d'accueil. Curiosité et détermination.
Accès et recours aux droits sociaux	
Résumé	Elena sait comment trouver l'information, elle va aux ASBL, se renseigne par rapport à ses droits sociaux.
Citation clé	« <i>J'utilise toujours mes droits, comme les réductions, par exemple, sauf si je ne connais pas quelque chose.</i> »
Sentiments	Débrouillardise, autodidacte, autonome, courage, détermination, fierté.

En analysant l'entretien d'Elena à la lumière du tableau de M. Daly (2022), on peut identifier plusieurs catégories d'obstacles auxquels elle a été confrontée :

I. Énoncé du droit et adéquation de ses mesures d'application légales et autres
L'entretien n'aborde pas explicitement des difficultés liées à la compréhension du droit ou des règles d'accès aux services. Cependant, on peut déduire de ses propos qu'Elena, comme beaucoup de réfugiés, se retrouve confrontée à un système social complexe dont elle ne maîtrise pas toutes les subtilités. Son besoin de s'appuyer sur des connaissances et sur des associations pour effectuer des démarches administratives souligne l'importance d'une information claire et accessible, surtout dans un contexte de migration. Le fait qu'elle ait été surprise d'apprendre qu'elle pouvait obtenir la carte A avant le numéro du registre national illustre bien la complexité des procédures et le manque d'information claire concernant les démarches à effectuer.

Citation : « *Quand j'ai appris que la direction de l'école était d'accord pour garder mes enfants, j'étais surprise, car une année dans cette école coûte environ 20 000 euros. Je ne sais pas qui paie pour nous.* »

II. Suivi et application inadéquats

L'entretien mentionne des difficultés liées au suivi et à l'application des droits sociaux. Elena décrit la frustration de devoir attendre 3 mois pour obtenir la carte A, ce qui lui a empêché d'accéder à des services essentiels comme les cours de français. L'expérience d'Elena suggère un manque de coordination entre les services et un manque de prise en compte de la situation spécifique des réfugiés.

Citation : « *La seule difficulté c'était les recherches du logement, ça nous a pris 4 mois. C'est très dur.* »

III. Ressources insuffisantes

L'entretien aborde les difficultés financières que rencontrent les réfugiés. Elena évoque la difficulté d'être sans argent pendant les trois mois d'attente pour la carte A. Elle décrit également la dépendance à l'aide humanitaire et à la générosité des familles d'accueil.

Citation : « *Au début, je n'avais pas de lits, pas de meubles, j'économisais sur tout. Je louais une voiture pour transporter les meubles d'une autre ville.* »

IV. Gestion et procédures

L'entretien souligne la complexité des procédures administratives. Elena décrit les difficultés qu'elle a rencontrées pour obtenir la carte A, pour accéder aux services sociaux, et pour trouver un logement. Ces exemples illustrent la complexité du système social belge et les difficultés que rencontrent les réfugiés pour comprendre et naviguer dans ce système.

Citation : « *Je me suis fixée l'objectif de trouver un appartement, de le meubler et ensuite de chercher un travail, car je ne peux compter que sur moi-même.* »

V. Information et communication

L'entretien met en évidence l'importance d'une communication claire et complète. Elena regrette le manque d'information sur les services disponibles dès son arrivée en Belgique, ce qui aurait facilité son intégration. Elle souligne également le besoin d'avoir accès à des informations en français pour mieux comprendre le système social belge.

Citation : « *Chaque commune a ses règles. Peut-être que les pouvoirs publics ne donnent pas l'information pour avoir moins de réfugiés ukrainiens ?* »

VI. Obstacles psychologiques et socioculturelles

L'entretien mentionne des obstacles psychologiques. Elena décrit le sentiment d'humiliation qu'elle ressent lorsqu'elle doit demander de l'aide sociale et le manque de confiance en soi qu'elle a pu éprouver au début de son intégration. Elle évoque également la difficulté d'être à la charge des autres et le besoin de retrouver une autonomie financière. Elle aborde également la question de la discrimination et de la vulnérabilité face à certains comportements des voisins.

Citation : « *Je me sens vraiment très discriminée et vulnérable quand ma voisine m'écrit ces lettres et les affiche pour tout le monde. Elle manipule l'avis public.* »

En résumé, l'entretien d'Elena illustre la complexité de l'accès aux droits sociaux pour les mères célibataires réfugiées. Ces obstacles sont liés à un manque d'information et de communication

claire, à des procédures administratives complexes, à des difficultés financières, et à des obstacles psychologiques. L'expérience d'Elena met en évidence le besoin de soutien et d'accompagnement pour surmonter ces difficultés et faciliter l'intégration.

5.1.7. Entretien N°7 avec Olga

Parcours migratoire	
Résumé	Olga et son fils cadet de 11 ans sont partis de l'Ukraine en raison de la guerre. Ils ont été aidés par un bénévole (sans précision) qui les a conduits à la frontière polonaise, ensuite, ils sont partis en Italie où vit sa belle-mère, ensuite en Belgique, car son amie vit en Belgique.
Citation clé	« <i>pas d'essence, les embouteillages de plusieurs kilomètres. Ça n'avancait pas, on ne bougeait pas. Ceux qui avaient les voitures électriques les laissaient au bord de la route. Nous sommes allés chez la belle-mère en Italie. On habitait à l'hôtel. Il y avait de bonnes conditions pour les Ukrainiens. On pouvait manger 3 fois par jour, on ne vivait pas loin de la mer, c'était du luxe.</i> »
Sentiments	Sentiment d'inconfort au début, car ne comprenait pas les démarches administratives, ensuite de la fierté pour elle-même, car progressivement a réussi à faire ses démarches.
Situation familiale et monoparentalité	
Résumé	Olga est isolée en Belgique, mais son mari reste en Ukraine. Elle communique avec lui par WhatsApp. Les hommes ne peuvent pas quitter l'Ukraine, ils doivent rester pour défendre leur pays.
Citation clé	« <i>Je peux toujours appeler mon mari par WhatsApp.</i> »
Sentiments	Difficulté à faire les démarches seule, car avant en Ukraine, c'était son mari qui s'occupait de ça.
Expériences professionnelles et d'intégration	
Résumé	Olga enseignait la langue ukrainienne et la littérature. Même si elle n'a jamais travaillé, après l'Université elle a travaillé dans la téléphonie mobile, en tant que vendeuse. Ensuite, elle était la directrice du magasin à Kharkov, quand elle était enceinte, elle est restée en congé maternité pendant 2 ans. Et puis elle n'a pas travaillé pendant 11 ans en Ukraine car s'occupait du ménage et des enfants, restant à la charge de son mari.
Citation clé	« <i>Oui, car il faut passer par tous les services soi-même. Car en Ukraine, c'était mon mari qui s'occupait de toutes les questions administratives, je ne m'occupais pas de tout ça. Et ici, j'ai dû faire tout moi-même, et j'étais inconfortable, mais j'ai réussi quand même, car j'avais un soutien d'Olena, mon amie. J'ai des amies ici, heureusement. C'est une grande aide pour moi.</i> »
Sentiments	Reconnaissance envers la famille d'accueil, son amie qui l'a accompagnée partout, fierté pour elle-même, car allait seule dans les services publics.
Accès et recours aux droits sociaux	
Résumé	Olga a utilisé divers services depuis son arrivée en Belgique, bien qu'elle ait rencontré des difficultés avec le CPAS et la caisse d'allocation familiale qui voulaient réduire son revenu, car ses enfants et elle-même habitent dans la famille d'accueil et payent le petit montant de charges.
Citation clé	« <i>La seule grande difficulté c'était avec l'ERIS et l'allocation familiale.</i> »

Sentiments	Sentiment de vulnérabilité, d'injustice et de frustration face aux décisions des services publics, ensuite sentiment de fierté pour elle-même.
-------------------	--

En analysant l'entretien d'Olga à la lumière du tableau, on peut identifier plusieurs catégories d'obstacles auxquelles elle a été confrontée :

I. Énoncé du droit et adéquation de ses mesures d'application légales et autres
<p>Citation : « <i>La banque, pour avoir la carte, on a attendu longtemps un RDV. J'ai envoyé la demande dans les 3 banques. Avec la BNP ça n'a pas été et je suis allée chez Bpost, et heureusement j'ai eu une fille russophone là-bas qui m'a tout expliqué et m'a aidé.</i> » (Cette citation met en lumière le besoin d'un accompagnement linguistique et d'un accès plus fluide aux services, notamment bancaires, pour surmonter les obstacles administratifs.)</p>
II. Suivi et application inadéquats
<p>Citation : « <i>La seule grande difficulté c'était avec l'ERIS et l'allocation familiale. Car je ne paie pas de loyer, ils voulaient diminuer le montant. Je ne sais pas s'ils peuvent diminuer le revenu, mais j'ai dû expliquer ce que je paie et qu'il faut acheter à manger, participer aux frais et payer l'école. Et après ils ont commencé à payer l'allocation familiale.</i> » (Ici, Olga décrit une situation où les services sociaux ont voulu réduire ses allocations en raison de l'absence de paiement de loyer, illustrant une mauvaise application des critères de calcul des aides sociales, ne tenant pas compte des autres dépenses importantes.)</p>
III. Ressources insuffisantes
<p>Olga mentionne le manque de ressources en Italie, où elle ne trouvait pas d'école pour son fils ni de revenu. Elle évoque également le fait de devoir payer les repas à l'école de son fils, ainsi que les frais de nourriture et d'argent de poche, ce qui met en évidence le manque de ressources financières pour répondre à ses besoins.</p> <p>Citation : « <i>En Italie, il n'y avait que le toit et la nourriture. Pas d'école pour mon fils, pas de revenu, ni de colis alimentaires.</i> »</p>
IV. Gestion et procédures
<p>L'entretien met en lumière la complexité des démarches administratives. Olga décrit des situations où elle a dû faire face à des travailleurs sociaux peu compréhensifs, à des délais longs pour obtenir une carte bancaire, et à la difficulté de se faire comprendre sans parler français. Elle mentionne également les difficultés rencontrées avec l'ERIS et l'allocation familiale, qui ont voulu réduire ses allocations.</p> <p>Citation : « <i>J'ai dû insister et dire que je vais appeler la police si vous nous mettez dehors. Ensuite, il n'y avait plus de problème.</i> »</p>
V. Information et communication
<p>Olga souligne le manque d'informations accessibles en début de parcours, ce qui la rendait perdue dans les démarches. Elle a aussi eu besoin d'aide pour comprendre les réductions sur les billets de train ou les aides humanitaires.</p> <p>Citation : « <i>Au début, sans langue, c'était difficile de se faire comprendre et de comprendre les démarches. Il n'y avait pas d'information accessible.</i> »</p>

VI. Obstacles psychologiques et socioculturelles

Olga parle de son sentiment de vulnérabilité et d'injustice face aux décisions des services publics. Elle décrit aussi le stress et l'anxiété qu'elle ressent en raison de la guerre, ce qui témoigne de l'impact psychologique du conflit.

Citation : « *Même ici, si quelqu'un crie brusquement et fort, je sursaute. Je suis devenue très stressée et nerveuse.* »

VII. Attention insuffisante accordée aux groupes vulnérables et aux régions défavorisées

Bien qu'Olga ne soit pas issue d'une région défavorisée, son expérience met en évidence la difficulté pour les réfugiées de s'intégrer et de bénéficier des mêmes chances que les citoyens belges.

Citation : « *Au début, je ne savais pas où chercher des informations ou des aides. C'est grâce à des amies que j'ai trouvé les ressources nécessaires.* »

En résumé, l'entretien d'Olga met en lumière la complexité des obstacles auxquels sont confrontées les mères célibataires réfugiées. Ces obstacles sont liés à un manque de ressources, à des démarches administratives difficiles, à un manque d'information et de communication claire, et à une perception parfois négative de la part des services sociaux.

5.1.8. Entretien N°8 avec Hannah

Parcours migratoire	
Résumé	Hannah et sa fille cadette Aline ont quitté l'Ukraine en raison de la guerre. Elles sont arrivées en Belgique de la région de Dniepr. Son fils se trouvait déjà ici. Une connaissance les a conduites directement de leur ville en Belgique. Elles n'ont pas eu de grandes difficultés pour venir.
Citation clé	« <i>Et en principe, ces trois jours nous avons traversé la Roumanie, la Hongrie, après on a encore déposé les gens en Italie, et ensuite en Belgique. Oui, nous n'étions pas les seules, il y avait d'autres personnes dans le mini-bus.</i> »
Sentiments	Sentiment de gratitude envers les personnes qui les ont aidées, mais aussi la grande tristesse liée au décès de son mari, ainsi que le sentiment d'angoisse, car les autres membres de la famille restent en Ukraine : sa mère, sa fille aînée avec son mari.
Situation familiale et monoparentalité	
Résumé	Hannah est veuve depuis 3 ans, quand son mari est décédé au front. Elle reçoit un soutien de sa mère, de ses enfants aînés.
Citation clé	« <i>Mes enfants sont déjà grands, ils me donnent des conseils. Avec la cadette j'essaie d'être amie.</i> »
Sentiments	Sentiment de responsabilité et de confiance en ses enfants.
Expériences professionnelles et d'intégration	
Résumé	Hannah a toujours travaillé comme vendeuse. Quand elle a eu sa première fille, elle faisait ses études à l'école de commerce à Kherson. En Belgique elle suit les cours FLE.
Citation clé	« <i>Ils ont proposé une aide pour les recherches du travail chez Actiris quand j'apprendrai la langue, ils pourront m'aider à ouvrir mon business, car je sais très</i>

	<i>bien faire de la pâtisserie, je sais faire des conservations. J'aime cuisiner tout court. »</i>
Sentiments	Motivation à apprendre la langue et à s'intégrer, trouver un emploi, reconnaissance pour les opportunités offertes par la Belgique.
Accès et recours aux droits sociaux	
Résumé	Hannah et sa fille ont utilisé divers services sociaux depuis leur arrivée en Belgique, bien qu'il ait rencontré des difficultés comme la barrière linguistique et les délais d'attente.
Citation clé	<i>« Oui, nous avons eu des difficultés à Bruxelles, mais heureusement, nous étions aidées par Convivial. Nous sommes reconnaissantes. Concernant les difficultés, les interprètes m'aidaient beaucoup. »</i>
Sentiments	Reconnaissance pour l'aide reçue des ASBL, frustration par rapport à la langue et les délais, le manque d'information. Parfois l'angoisse face à l'incompréhension des agents des services différents (commune, poste, banque, hôpitaux, etc).

En analysant l'entretien de Hannah à la lumière du tableau, on peut identifier plusieurs catégories d'obstacles auxquels elle a été confrontée :

I. Énoncé du droit et adéquation de ses mesures d'application légales et autres
<p>L'entretien n'aborde pas explicitement des difficultés liées à la compréhension du droit ou des règles d'accès aux services. Cependant, on peut déduire de ses propos qu'Hannah, comme beaucoup de réfugiés, se retrouve confrontée à un système social complexe dont elle ne maîtrise pas toutes les subtilités. Son besoin de s'appuyer sur des connaissances et sur des associations pour effectuer des démarches administratives souligne l'importance d'une information claire et accessible, surtout dans un contexte de migration.</p> <p>Citation : <i>« Concernant les difficultés, les interprètes m'aidaient beaucoup. »</i></p> <p>(Cette citation reflète le besoin d'un accompagnement dans les démarches administratives, notamment la compréhension du système belge, essentiel pour Hannah en tant que migrante.)</p>
II. Suivi et application inadéquats
<p>L'entretien ne mentionne pas explicitement des situations de mauvaise application du droit ou de discrimination. Cependant, le fait qu'Hannah se retrouve dans une situation de monoparentalité et doit s'occuper seule de sa fille, tout en apprenant le français et en cherchant du travail, suggère un contexte social qui peut exacerber les difficultés d'accès aux services sociaux.</p> <p>Citation : <i>« Oui, nous avons eu des difficultés à Bruxelles, mais heureusement, nous étions aidées par Convivial. Nous sommes reconnaissantes. »</i></p> <p>(Cela montre que, malgré la présence de services, des difficultés persistent dans le suivi des démarches, et l'accompagnement par des associations comme Convivial a été crucial pour aider Hannah à surmonter ces obstacles.)</p>

III. Ressources insuffisantes

L'entretien aborde les difficultés financières que rencontrent les réfugiés. Hannah évoque la difficulté de trouver un logement adéquat et d'être confrontée à un environnement souvent hostile dans les centres d'accueil. Elle décrit également le manque de soutien moral et les difficultés à gérer la situation de sa mère en Ukraine.

Citation : « *Nous sommes allées aussi à la commune.* »

(Hannah évoque ici ses démarches pour obtenir des ressources, soulignant les efforts pour accéder aux services nécessaires, mais aussi le manque de soutien direct qui l'a poussée à faire appel à des associations pour l'assistance.)

IV. Gestion et procédures

L'entretien met en lumière la complexité des procédures administratives. Hannah décrit les difficultés qu'elle a rencontrées pour trouver un logement, pour s'inscrire à l'école pour sa fille, et pour accéder aux services sociaux. Ces exemples illustrent la complexité du système social belge et les difficultés que rencontrent les réfugiés pour comprendre et naviguer dans ce système.

Citation : « *Maintenant, nous avons écrit une lettre au directeur de l'école et nous sommes allées nous-mêmes à l'école. Nous avons inscrit ma fille et maintenant on attend la réponse.* »

(Cette citation illustre la complexité des procédures administratives que Hannah a dû gérer seule, sans aide explicite dans ce cas précis, bien qu'elle ait été accompagnée dans d'autres démarches.)

V. Information et communication

L'entretien souligne l'importance d'une communication claire et complète. Hannah regrette le manque d'information sur les services disponibles dès son arrivée en Belgique, ce qui aurait facilité son intégration. Elle souligne également le besoin d'avoir accès à des informations en français pour mieux comprendre le système social belge.

Citation : « *Convivial nous a aidé.* »

(Hannah souligne l'importance de l'information et de la communication claires, notamment via l'aide des interprètes et des associations, qui ont facilité ses démarches administratives.)

VI. Obstacles psychologiques et socioculturelles

L'entretien aborde des obstacles psychologiques. Hannah évoque le décès de son mari et la difficulté de gérer le deuil dans un contexte de guerre et de migration. Elle décrit également la pression psychologique qu'elle ressent en tant que mère célibataire dans un pays étranger et les difficultés à s'adapter à un environnement culturel différent.

Citation : « *Oui, quand tu es obligée de s'adresser aux aides sociales, c'est humiliant. On peut le dire comme ça. Car j'ai l'habitude de compter sur moi-même.* »

(Cette citation met en lumière l'obstacle psychologique et culturel lié à la demande d'aide, illustrant le sentiment de vulnérabilité et la résistance à demander de l'aide pour quelqu'un d'habituee à l'autonomie.)

En résumé, l'entretien de Hannah illustre la complexité de l'accès aux droits sociaux pour les mères célibataires réfugiées. Ces obstacles sont liés à un manque d'information et de communication claire, à des procédures administratives complexes, à des difficultés financières, et à des obstacles psychologiques. L'expérience de Hannah met en évidence le besoin de soutien et d'accompagnement pour surmonter ces difficultés et faciliter l'intégration.

5.2. Convergences et spécificités : Analyse comparée

En nous appuyant sur les entretiens N°4 (avec Nathalie) et N°6 (avec Elena), nous proposons au lecteur une analyse comparée mettant en lumière les convergences et les spécificités de leurs parcours, afin de mieux comprendre les similitudes et les particularités de leurs expériences respectives.

Convergences	
Contexte de migration : Tout d'abord, il est important de souligner que Nathalie et Elena ont toutes deux fui l'Ukraine à cause de la guerre. Par ailleurs, elles ont dû faire face à des trajets éprouvants, caractérisés par des conditions difficiles et une grande incertitude quant à leur destination finale.	
Monoparentalité et responsabilités accrues : En ce qui concerne leur rôle parental, ces deux femmes partagent la particularité d'être des mères seules. Alors que Nata vit séparée de son mari depuis plusieurs années, Elena, quant à elle, est veuve depuis une décennie. Dans les deux cas, elles assument seules les responsabilités liées à l'éducation et au bien-être de leurs enfants.	
Difficultés d'intégration : De surcroît, les deux mères ont rencontré des défis similaires dans leur processus d'intégration en Belgique, notamment dans la recherche de logements adéquats et d'écoles pour leurs enfants. Ces obstacles sont aggravés par des barrières linguistiques et culturelles.	
Résilience et autonomie : Par ailleurs, elles font preuve d'une autonomie remarquable dans la gestion de leurs démarches administratives et expriment une certaine fierté pour leur capacité à surmonter les difficultés. Néanmoins, cette autonomie est aussi accompagnée d'un sentiment d'isolement.	
Préoccupation pour leurs enfants : Enfin, un autre point commun est leur souci constant de l'adaptation et de l'épanouissement de leurs enfants. Elles partagent une inquiétude quant aux effets de la migration sur la scolarité et le bien-être de ces derniers.	

Spécificités		
Catégories	Nathalie	Elena
Conditions de départ	Fuite précipitée après un siège à Kiev, sans plan précis.	Départ plus planifié, via des contacts et un réseau en ligne.
Situation professionnelle	Actuellement employée (contrat Art60) et en reconversion partielle pour s'adapter au marché belge.	Sans emploi pour le moment, se concentre sur l'apprentissage de la langue.
Difficultés spécifiques	Manque de temps pour sa fille et défis liés à sa garde après l'école. Sentiment d'isolement.	Conflits avec des voisins et sentiment de discrimination. Préoccupation pour ses droits.

Logement	Passage par un logement de transit avant d'obtenir un logement grâce à des aides sociales.	Accès à un logement social après 5 mois dans une famille d'accueil. Travaux de rénovation nécessaires.
Loisirs	Aucun loisir en raison d'un emploi du temps surchargé.	Intérêt pour l'escalade et d'autres activités, mais encore en phase de planification.

5.3. L'analyse des résultats obtenus

Cette section vise essentiellement à rapporter les résultats obtenus de manière claire, concise et objective afin de répondre à l'hypothèse ou aux questions de recherche. (Davis, 2012; Delving, Pillay Tahir et Newman, 2014; Lindsay et Poindron, 2011).

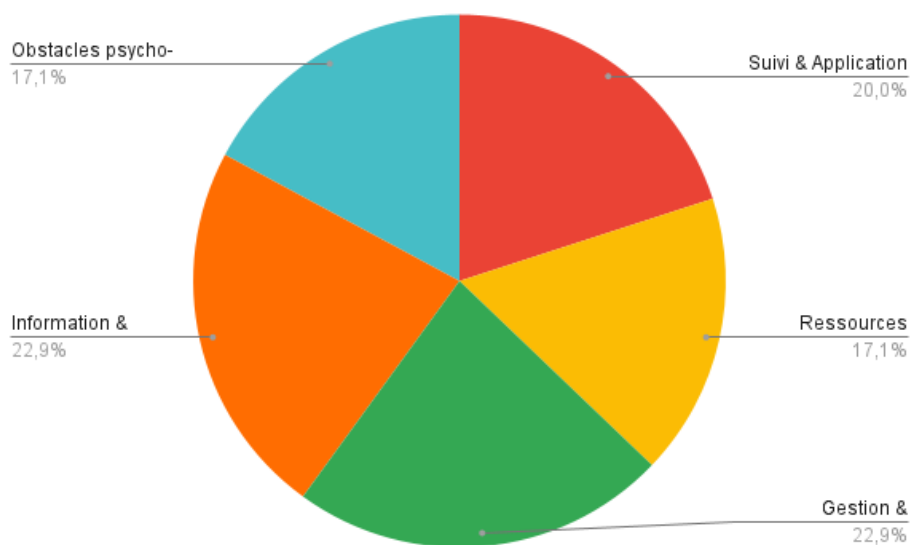
Voici un tableau récapitulatif pour chaque entretien, en croisant les 6 catégories d'obstacles (« Daly ») ainsi que deux graphiques pour mieux illustrer les résultats.

Une conclusion générale termine cette analyse. La présentation est faite de la manière la plus objective et claire possible.

Entretien avec	Énoncé du droit	Suivi & Application	Ressources	Gestion & Procédures	Information & Communication	Obstacles <u>psycho-sociaux</u>
Olga	-	+	+	+	+	+
Margaux	-	+	-	+	+	-
Laura	-	+	+	+	+	-
Marta	-	+	+	+	+	+
Nathalie	-	+	+	+	+	+
Elena	-	+	+	+	+	+
Hannah	-	-	-	+	+	+
<u>Eugenie</u>	-	+	+	+	+	+

Légende : Obstacle présent (+) et Obstacle non présent ou non évoqué (-)

5.4. Graphique N°1 « Catégorisation par type d'obstacle »



La catégorie I (énoncé du droit) a été évincée du graphique présent, car cet aspect n'a pas été mentionné lors des 8 entretiens. Les 5 autres types d'obstacles à l'obtention des droits sociaux ont été évoqués par les interviewées et sont repartis comme suit :

Suivi & Application (II) : 20%

Ressources (III) : 17,1% = arrondi 17%

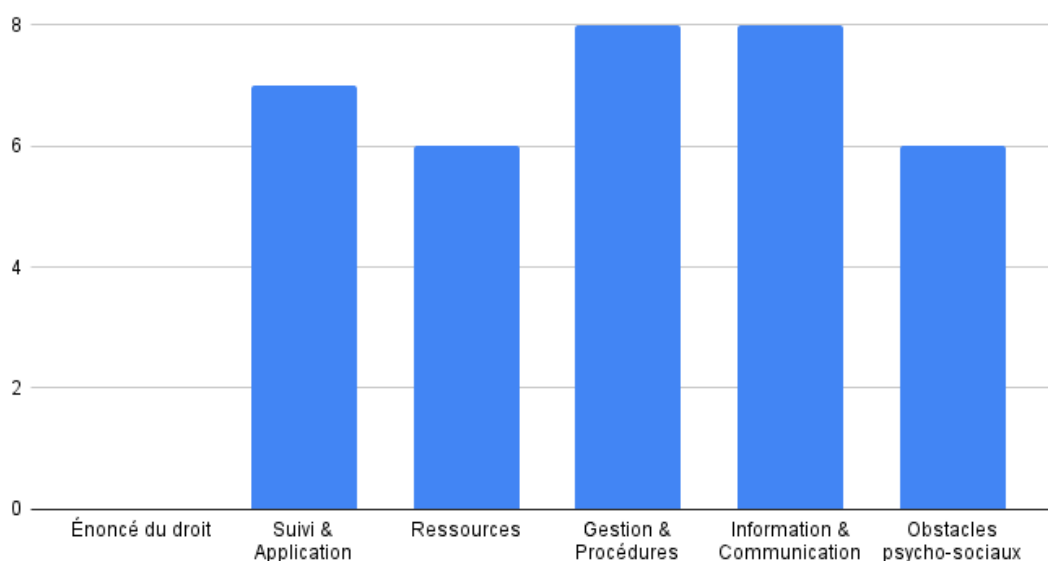
Gestion & Procédures (IV) : 22,9% = arrondi 23%

Information & Communication (V) : 22,9% = arrondi 23%

Obstacles psycho-socioculturels (VI) : 17,1% = arrondi 17%

Les catégories IV et V ont été évoquées le plus souvent par les interviewées.

5.5. Graphique N°2 « Fréquence d'évocations »



Dans le graphique 02 les données obtenues sont présentées autrement :

Chaque type d'obstacles est présenté par une barre bleue sur l'axe horizontal (X) et nous observons sur l'axe vertical (Y) les chiffres de 0 à 8 qui représentent le nombre des interviewées. Nous déduisons de cette représentation combien de fois chaque type a été évoqué :

Énoncé du droit (I) : 0 fois sur 8

Suivi & Application (II) : 7 fois sur 8

Ressources (III) : 6 fois sur 8

Gestion & Procédures (IV) : 8 fois sur 8

Information & Communication (V) : 8 fois sur 8

Obstacles psycho-socioculturels (VI) : 6 fois sur 8

Les catégories IV et V ont été évoquées plus souvent.

5.6. Conclusion générale des analyses

Sur base des analyses des 8 entretiens, il est possible de dégager les conclusions suivantes :

La complexité des procédures administratives (catégorie IV) et le manque d'informations claires et accessibles (catégorie V) constituent des obstacles majeurs pour toutes les femmes interviewées.

L'accès aux services sociaux est souvent perçu comme un parcours semé d'embûches, où il faut naviguer entre différentes étapes, différents services, et différentes institutions, sans être toujours certaines de ses droits et des démarches à effectuer.

Les difficultés financières (catégorie III) et le manque de ressources (comme le logement) sont également des obstacles importants. Les femmes se retrouvent souvent confrontées à la précarité et doivent faire face à des difficultés pour subvenir à leurs besoins et à ceux de leurs enfants.

Les obstacles psychologiques et socioculturels (catégorie VI) sont présents chez plusieurs femmes, mais pas systématiquement. L'adaptation à un nouveau pays, le stress lié à la guerre et à la séparation avec les proches, et le sentiment de vulnérabilité sont des facteurs qui peuvent influencer l'intégration et l'accès aux droits sociaux.

La discrimination (catégorie VII) est présente dans certains cas. Certaines femmes témoignent de situations où elles ont été confrontées à des attitudes discriminatoires de la part de certains travailleurs sociaux ou de certains voisins.

Les obstacles les plus fréquents :

IV. Gestion et procédures : La complexité des démarches administratives est un obstacle majeur pour toutes les femmes interviewées. Elles évoquent la difficulté à obtenir des rendez-vous, à comprendre les différentes étapes, à trouver les bons documents, et à s'orienter dans un système complexe et souvent mal expliqué.

V. Information et communication : Le manque d'informations claires et accessibles est un problème récurrent. Les femmes évoquent le besoin d'avoir des informations en français, des explications simples et précises sur les démarches à effectuer, et un accès à des personnes ressources capables de les accompagner dans leurs démarches.

VII. Attention insuffisante accordée aux groupes vulnérables et aux régions défavorisées
Bien que les femmes ne proviennent pas nécessairement de régions défavorisées, leur expérience souligne la difficulté de s'intégrer dans un nouveau pays et de bénéficier des mêmes chances que les citoyens belges. Le manque de ressources, la complexité des démarches administratives, et les difficultés d'accès à l'information sont des obstacles qui impactent particulièrement les réfugiées.

Les obstacles les moins fréquents :

I. Énoncé du droit et adéquation de ses mesures d'application légales et autres : Les femmes n'abordent pas explicitement des problèmes de compréhension du droit ou de l'application des lois. Cependant, il est probable que cet obstacle soit présent, mais il est souvent masqué par le manque d'information et la difficulté de s'y retrouver dans les démarches administratives.

II. Suivi et application inadéquats : Bien que les femmes mentionnent des situations où elles ont été confrontées à des difficultés pour obtenir des services ou pour faire respecter leurs droits, ces situations ne sont pas systématiques. Il semble que l'application du droit varie selon les services et les personnes rencontrées.

III. Ressources insuffisantes : Bien que les femmes évoquent des difficultés financières, il semble que la situation financière des femmes varie et que le manque de ressources ne soit pas systématique. Certaines femmes ont été soutenues par des familles d'accueil ou par des amis, tandis que d'autres ont été confrontées à une situation plus précaire.

VI. Obstacles psychologiques et socioculturelles : Les femmes mentionnent des difficultés psychologiques et des obstacles socioculturels, mais ces obstacles ne sont pas systématiques. Certaines femmes se sentent plus confiantes et mieux intégrées, tandis que d'autres expriment des difficultés d'adaptation.

La situation des mères célibataires réfugiées ukrainiennes face à l'obtention des droits sociaux révèle un défi sociétal majeur, caractérisé par une multiplicité d'obstacles interconnectés. La complexité des procédures administratives, les barrières à l'accès à l'information pertinente et la persistance de discriminations systémiques forment un triptyque qui entrave significativement leur intégration et leur autonomie. Ces défis, loin d'être isolés, s'entremêlent et se renforcent mutuellement, créant un cercle vicieux qui exacerbe la vulnérabilité de ces femmes et de leurs enfants. Face à cette réalité, une approche holistique et proactive s'impose :

Simplification administrative : Rationaliser et clarifier les processus bureaucratiques pour les rendre plus accessibles et compréhensibles.

Communication ciblée : Développer des stratégies d'information multilingues et adaptées culturellement pour atteindre efficacement cette population.

Lutte contre la discrimination : Mettre en place des programmes de sensibilisation et de formation pour les acteurs institutionnels et sociaux.

Accompagnement personnalisé : Renforcer les dispositifs de soutien individualisé, incluant un suivi psychosocial et une aide à l'insertion professionnelle.

Collaboration intersectorielle : Favoriser la synergie entre les services publics, les associations et les communautés d'accueil pour créer un réseau de soutien solide.

En adoptant ces mesures, la société peut non seulement améliorer les conditions de vie de ces mères et de leurs enfants, mais aussi enrichir son tissu social par l'inclusion réussie de ces familles résilientes. Cette démarche s'inscrit dans une vision plus large d'une société équitable et solidaire, capable de transformer les défis migratoires en opportunités d'enrichissement mutuel.

5.7. Limites et perspectives

L'objet d'enquête n'était pas en premier lieu de décrire la vie quotidienne des mères solos, mais plutôt de comprendre le sens que les femmes donnent à leurs expériences vécues. L'enquête permet, grâce à la confiance des interviewées, d'obtenir sinon l'expérience vécue, par définition quasi inaccessible. Nous pouvons uniquement faire admettre, au cours d'un entretien individuel, les avantages et les désavantages du statut de réfugiée et de la protection temporaire, et analyser les sentiments des femmes, car par leur culture et leur appartenance sociale, elles sont peu disposées à le faire. Néanmoins, l'avantage indéniable de cette méthode n'élimine pas pour autant ses limites. Le matériel recueilli nous autorise une analyse purement qualitative, permettant de préciser les éléments des expériences vécues.

Cette source (enquêtes) n'a pas été élaborée pour étudier spécifiquement les cas de non-recours, elle comporte également des éléments des expériences personnelles en termes d'éducation, de détermination et de connaissances, qui, dans un second temps, nous ont servi à l'exposition d'une analyse transversale issue de nos observations empiriques.

Ces enquêtes sont très différentes l'une de l'autre, mais elles permettent, avec des instruments spécifiques, d'analyser la relation entre le non-recours et d'autres faits sociaux, notamment le risque d'appauvrissement économique du public étranger et celui de son isolement social.

Nous n'avons pas pu étudier, lors de cette enquête, tous les aspects du non-recours. Nous avons même écarté certains aspects psycho-sociaux des interviewées comme par exemple, les traumatismes vécus à cause de la guerre ou bien les raisons de leur monoparentalité et les difficultés liées à celle-ci dans leur pays d'origine.

La plupart des femmes ont dû faire appel à l'aide de leurs parents pour pouvoir garder et élever leurs enfants, car restées en situation de monoparentalité dès la naissance de leurs enfants. Une des limites nous paraît entraîner des conséquences particulièrement importantes : nous avons

affaire à une communauté des réfugiées du genre féminin ne maîtrisant pas la langue, dans sa totalité.

Nous sommes par ailleurs conscients des limites inévitables de l'objectivité, c'est pourquoi il convenait de conserver un regard critique tout au long de cette étude, y compris le travail préliminaire de distanciation.

Les perspectives d'après les analyses :

Il est essentiel de prendre en compte ces différents obstacles pour améliorer les conditions d'accès aux droits sociaux pour les mères célibataires réfugiées. Il est important de :

Simplifier les procédures administratives et d'améliorer la clarté des informations fournies.

Renforcer les moyens d'accompagnement et de soutien pour aider les femmes à naviguer dans le système social belge.

Améliorer l'accès aux ressources (logement, argent, services d'aide aux familles, etc.) et de lutter contre la précarité économique.

S'attaquer à la discrimination et aux obstacles socioculturels, en sensibilisant les professionnels et en offrant un accompagnement adapté.

L'amélioration de ces aspects permettrait de créer un environnement plus juste et plus équitable pour les mères célibataires réfugiées, et faciliterait leur intégration dans la société belge.

En conclusion, en analysant les huit entretiens, on peut identifier les types d'obstacles les plus fréquents et les moins fréquents à l'obtention des droits sociaux pour les mères célibataires réfugiées ukrainiennes.

PARTIE VI. LA SOLIDARITE ENTRE LES FEMMES

6.1. Les savoir-faire partagés

Selon les besoins et les priorités des actions, le travailleur social peut activer les savoir-faire des bénéficiaires pour mieux répondre aux stratégies planifiées. Les savoir-faire concrets sont indispensables pour effectuer une action et d'autres pour une autre action, par exemple. C'est l'ensemble de qualités réunies comme : des savoirs, des connaissances, des savoir-faire, mais aussi des qualités humaines, des plus-values, des motivations qui va influencer sur la réussite d'une action entreprise.

En revenant en arrière et en analysant les activités des femmes solos, nous pouvons dire que nous avons obtenu de bons résultats identifiables présentés dans le tableau récapitulatif qui nous montre quels obstacles ont été rencontrés sur la trajectoire migratoire des familles en situation de monoparentalité. A posteriori nous pouvons dire que chaque action aussi petite soit-elle a apporté sa brique à l'édifice de leurs compétences personnelles.

En dressant un bilan des compétences personnelles acquises durant le parcours d'intégration, ainsi que des démarches entreprises au cours de deux années d'exil forcé, il est possible d'identifier des résultats observables et des axes d'amélioration en cas de non-recours aux droits sociaux. Cette enquête, enrichie par les interactions avec les interviewées, a permis d'analyser les services, le cadre légal et les concepts, en les replaçant dans le contexte des expériences vécues par ces femmes. Il en ressort qu'elles gagnent en autonomie et en confiance en elles-mêmes, grâce à ces processus d'évaluation et d'accompagnement.

6.1.1. Les stratégies des femmes

Il est essentiel non seulement d'être connectées les unes aux autres, mais aussi de partager nos solutions, expériences et aspirations au sein d'une communauté largement unie par les droits humains et les libertés fondamentales. La solidarité développée entre les femmes réfugiées vivant seules et les citoyens belges joue un rôle crucial dans leur intégration dans la société d'accueil. Grâce à ces liens sociaux, elles parviennent à accéder plus efficacement à leurs droits, évitant ainsi le non-recours forcé. (Irina Bokova, Directrice générale de l'UNESCO, 2023).

Sur le plan individuel et collectif, les mères solos développent des stratégies variées pour faire face aux nombreux défis auxquels elles sont confrontées. Par exemple, Nathalie n'hésite pas à

solliciter l'aide de Convivial, soulignant l'importance d'avoir un intermédiaire linguiste, comme une assistante sociale russophone : « L'assistante sociale est russophone, et je cherche partout où je peux pour obtenir mes droits ».

De nombreuses femmes se tournent également vers des travailleurs sociaux d'ASBL, dont le soutien aide à alléger les difficultés liées à la monoparentalité. Ces femmes parviennent à donner un sens aux épreuves comme l'isolement lors d'un déménagement ou d'un changement de cadre, qu'il s'agisse de l'école, de la commune ou du CPAS, en transformant ces situations en opportunités pour renforcer leur résilience et créer des réseaux de soutien mutuel.

6.2. La solidarité autour des services publics

C'est en faisant face aux difficultés de tous genres que les mères solos ont pu développer leurs réseaux d'entraide progressivement. Parmi les difficultés rencontrées citées lors des entretiens : la langue, les problèmes de la santé, le manque d'argent, l'incapacité ou la peur d'exprimer la demande, le manque d'information fiable, l'absence du professionnel parlant leur langue (médecin, psychologue, psychiatre, assistant social), le refus des services de recevoir la personne sans interprète.

Furtos (2009) met en lumière un paradoxe crucial dans le domaine de la santé mentale et de l'aide sociale: plus une personne souffre psychiquement, moins elle est capable de solliciter l'aide dont elle a besoin, que ce soit sur le plan social, psychologique ou médical. Cette difficulté à demander de l'aide serait étroitement liée à ce que Furtos (2009) appelle le « deuil impossible des objets sociaux », c'est-à-dire la perte de repères sociaux et identitaires.

Ce phénomène se manifeste de manière particulièrement aiguë dans les situations de précarité extrême. Prenons l'exemple d'une mère souffrant de dépression à la suite d'un traumatisme.

Son mal-être psychique, exacerbé par les conditions précaires dans lesquelles elle vit, peut créer une barrière insurmontable l'empêchant de rechercher activement de l'aide pour elle-même ou pour ses enfants. La dépression, conséquence du trauma, altère sa perception de sa situation et sa capacité à agir pour l'améliorer. C'est le cas de plupart de nos interviewées.

Face à cette « demande impossible » caractéristique des situations de grande précarité, Furtos (2009) propose une approche novatrice. Il suggère que des personnes non-soignantes, agissant en qualité de tiers, peuvent jouer un rôle crucial en portant la demande d'aide à la place de la personne en souffrance. Cette intervention doit cependant se faire avec précaution, en évitant toute forme d'emprise sur l'individu vulnérable.

Dans le cas de notre mère dépressive, cela pourrait se traduire par l'intervention d'un travailleur social d'une ASBL, d'un enseignant de ses enfants, ou d'un voisin bienveillant. Ces personnes, en reconnaissant les signes de détresse, pourraient initier le processus d'aide en contactant les services appropriés, tout en respectant l'autonomie et la dignité de la mère.

En outre, les mamans s'entourent d'associations, de services ou de professionnels (psychologues, médecins, etc.) qui les soutiennent et les informent de leurs droits. Olga se confie à une association sur les difficultés à payer ses factures d'énergie. L'association l'informe que le CPAS pourrait intervenir en sa faveur. Soutenue par cette même association, elle dépasse la « honte » et décide d'entreprendre cette demande d'aide sociale qui lui permettra de la soulager d'une partie de cette facture.

Il nous faut aussi préciser que la solidarité familiale et l'entourage intervient également dans certaines trajectoires de monoparentalité. Si les mères seules s'adressent à des associations pour défendre leurs droits individuels, elles savent aussi se rassembler autour de causes communes pour se renforcer collectivement.

PARTIE VII. CONCLUSION ET PISTES DE RECHERCHES

7.1. CONCLUSION

Les droits sociaux restent un sujet d'actualité essentiel pour consolider la démocratie et soutenir les réformes structurelles en Europe. Garantir ces droits, comme le souligne le rapport « *Vivre ensemble dans l'égalité* » de Gabriella Battaini-Dragoni (2011), la Directrice Générale de la Cohésion Sociale, est crucial pour le succès des transformations économiques, politiques et sociales en cours. Notre étude a mis en lumière des perspectives sociologiques nouvelles, ouvrant la voie à des recherches qui explorent les phénomènes sociaux à travers différents angles et apportent de précieuses analyses de ces problématiques contemporaines.

Idées et réflexions à la suite des analyses :

- **L'analyse des entretiens révèle une complexité des obstacles** auxquels les femmes sont confrontées, combinant les difficultés pratiques, les barrières linguistiques et les obstacles psychologiques.
- **Le concept de non-recours, tel que défini par Philippe Warin (2002)** dans son ouvrage « *Le non-recours aux politiques sociales* », est particulièrement pertinent pour analyser la situation des mères célibataires réfugiées. Il est important de comprendre les causes du non-recours et d'identifier les stratégies d'adaptation et de résistance mises en place par les femmes.
- **L'intégration des femmes réfugiées est un processus long et difficile**, qui nécessite une adaptation constante et un apprentissage constant des règles et des codes sociaux du pays d'accueil.
- **L'importance du soutien des familles d'accueil et des associations** est indéniable, et il est important de développer des initiatives pour renforcer les liens et le soutien social entre les femmes.

Ces pistes de recherche contribueraient à améliorer la compréhension des obstacles et des difficultés que rencontrent les mères célibataires réfugiées ukrainiennes en Belgique, et à proposer des solutions concrètes pour faciliter leur intégration et leur accès aux droits sociaux.

Toutefois, ce sont les structures sociales qui échouent à fournir les soutiens nécessaires pour qu'elles puissent exercer leurs droits pleinement. Notre recherche n'a pas cherché à prouver cette hypothèse, mais à donner une voix aux expériences partagées par les huit mères monoparentales ukrainiennes participant à notre étude.

Ancrée dans une perspective de sociologie compréhensive, notre analyse qualitative s'est appuyée sur huit entretiens semi-directifs pour identifier les stratégies déployées par ces femmes afin de surmonter les nombreux défis, notamment le non-recours aux droits sociaux.

Cette recherche met en évidence **trois enseignements majeurs** :

Premièrement, elle confirme que la monoparentalité féminine est accompagnée de difficultés liées au logement, aux dispositifs d'activation et à la disqualification sociale. En dépit de ces épreuves, les femmes parviennent à relativiser et à intégrer ces défis dans leur quotidien, souvent inchangé malgré les tragédies survenues dans leur pays d'origine. Leur intégration est parfois facilitée par le soutien des services publics, l'apprentissage de la langue et le maintien de responsabilités familiales. Cependant, le manque de structures d'accueil adaptées reste un obstacle.

Deuxièmement, notre étude révèle que ces femmes développent souvent une perception négative des services publics, initialement perçus comme des soutiens efficaces, mais qui s'avèrent parfois insuffisants ou incomplets, suscitant défiance et scepticisme envers le système.

Troisièmement, bien qu'il existe une corrélation entre l'intervention inadéquate des services sociaux et les défis de la monoparentalité et de la migration, les institutions jouent aussi un rôle positif en atténuant certaines vulnérabilités. Cela est particulièrement vrai lorsque des politiques sociales pertinentes et des professionnels empathiques facilitent l'accès aux droits.

Il est essentiel de reconnaître que notre échantillon de huit témoignages ne permet pas de généraliser les résultats à toutes les mères monoparentales étrangères ou ukrainiennes en Belgique. Des recherches futures sur une population plus vaste et diversifiée seront nécessaires pour approfondir et valider ces conclusions.

Pour conclure, notre étude offre une base pour sensibiliser aux enjeux de la monoparentalité et encourage la sphère sociale et politique à mieux comprendre et adresser ces défis spécifiques. En partageant les résultats avec les participantes, nous espérons également fournir des outils théoriques et pratiques pour soutenir leur autonomie et la défense de leurs droits.

7.2. PISTES DE RECHERCHES

Les résultats de cette étude sur les obstacles à l'obtention des droits sociaux pour les mères célibataires réfugiées ouvrent de nombreuses pistes de recherche sociologiques, en s'appuyant sur les travaux de Philippe Warin (2002) et en explorant le concept du non-recours.

Pistes de recherche proposées :

Approfondir l'analyse des obstacles à l'accès aux droits :

- **Approfondir l'analyse des obstacles liés aux procédures administratives :** Définir les types de procédures les plus difficiles à comprendre et à réaliser pour les mères célibataires réfugiées. Identifier les points de blocage et les éléments qui rendent les démarches complexes.
- **Etudier les effets de la barrière linguistique sur l'accès aux droits :** Analyser comment le manque de maîtrise de la langue française impacte les capacités des femmes à comprendre leurs droits, à communiquer avec les services sociaux et à s'intégrer dans la société.
- **Examiner le rôle de la discrimination et des préjugés :** Explorer les formes de discrimination rencontrées par les mères célibataires réfugiées, en se focalisant sur les aspects liés à la nationalité, au statut de réfugié, à la culture et à l'origine.

Analyser le phénomène du non-recours :

- **Étudier les causes du non-recours :** S'appuyer sur les travaux de Philippe Warin (2002) et notamment sur son ouvrage « *Le non-recours aux politiques sociales* » afin d'identifier les causes du non-recours parmi les mères célibataires réfugiées isolées en Belgique. Il est important de différencier le non-recours « volontaire » (lié à un manque de confiance dans le système, à une méconnaissance des droits, ou à une volonté de ne pas dépendre des services sociaux) du non-recours « involontaire » (lié à des obstacles pratiques comme l'accès aux informations, aux services, ou à l'aide).
- **Explorer les stratégies d'adaptation et de résistance face au non-recours :** Analyser comment les femmes négocient leur situation, s'organisent pour surmonter les obstacles et accèdent malgré tout aux services sociaux dont elles ont besoin.
- **Analyser les conséquences du non-recours :** Examiner l'impact du non-recours sur la situation sociale, économique et psychologique des femmes.

Étudier les ressources et les réseaux de soutien :

- **Déterminer le rôle des familles d'accueil et des associations :** Analyser l'importance du soutien familial et associatif pour les femmes réfugiées et les liens qui se créent entre elles. Examiner comment ces réseaux peuvent favoriser l'intégration et l'accès aux droits sociaux.

- **Explorer les ressources internes et externes** : S'intéresser aux ressources que les femmes mobilisent (réseaux d'entraide, connaissances, compétences) et aux ressources extérieures (services sociaux, associations).

PARTIE VIII. ABREVIATIONS ET DEFINITIONS

OE - Office des Étrangers

CGRA - Commissariat Général aux Réfugiés et aux Apatrides

CCE - Conseil du contentieux des Etrangers

CE - Conseil d'État

FEDASIL - Agence fédérale pour l'accueil des demandeurs d'asile

OQT - Ordre de quitter le territoire

Commune du lieu de résidence – La commune est une division administrative de l'État belge, qui est compétente sur un territoire donné, et qui est chargée de gérer les affaires relatives à ce territoire. Généralement, le territoire communal se réfère à une ville ou un village. La commune est notamment compétente pour délivrer les titres de séjour ou ordres de quitter le territoire, sur injonction de l'Office des Étrangers. Elle tient également à jour le registre d'attente, le registre des étrangers et le registre de la population. La commune qui sera compétente pour vous délivrer ces documents sera celle sur le territoire de laquelle vous habitez effectivement (= commune du lieu de résidence).

CPAS – Centre public d'action sociale. Le CPAS est une institution publique, c'est à dire financée et organisée par l'État belge, qui a pour mission d'aider les personnes sans ressources, en leur fournissant une aide qui doit leur permettre de mener une vie digne. Pour obtenir une aide sociale, il faut introduire une demande au CPAS de votre commune de résidence. Avant de fournir une aide à une personne qui lui a adressé une demande, le CPAS doit tout d'abord faire une enquête sociale, pour déterminer quelles sont les ressources de cette personne, si elle est « en État de besoin », c'est à dire si elle ne dispose pas (ou pas assez) de revenus financiers et qu'elle n'est pas (ou pas encore) en mesure de travailler. (Ciré, 2023).

PARTIE IX. RESSOURCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Abell, P. (2004). *Narrative Explanation: An Alternative to Variable-Centered Explanation?*. Annual Review of Sociology, 30, 287-310.
- Anderson, B. (1983). *Imagined Communities -- Reflections on the Origin and Spread of Nationalism*. Londres: Verso.
- Anderson, B. (1991). *Imagined communities -- Reflections on the origin and spread of Nationalism* (édition révisée et augmentée). Londres: Verso.
- Anderson, B. (1996). *L'imaginaire national -- Réflexions sur l'origine et l'essor du nationalisme* (P.-E. Dauzat, Trad.). Paris: La Découverte.
- Arrieta, R. (2015). *Le non-recours aux droits par non-demande. Qu'est-ce que ça coûte de demander ?*. IRTS Nord Pas-De-Calais, Site littoral.
- Ayache, M., & Dumez, H. (2011). *Le codage dans la recherche qualitative : une nouvelle perspective ?*. Le Libellio d'Aegis, 7(2), 33-46.
- Bamford, G. (1993). *Popper's Explications of Ad Hocness: Circularity, Empirical Content, and Scientific Practice*. The British Journal for the Philosophy of Science, 44(2), 335-355.
- Barel, Y. (2020). *Analyse des interactions entre réfugiés et travailleurs sociaux : au carrefour de rôles conflictuels*. Revue des Sciences Sociales, 58, 123-140.
- Barth, F. (1969). *Pathan Identity and Its Maintenance*. Dans F. Barth (Éd.), *Ethnic groups and boundaries. The social organization of culture difference* (pp. 117-134). Bergen-Oslo/Londres: Universitets Forlaget/George Allen & Unwin.
- Basch, L., Glick Schiller, N., & Szanton Blanc, C. (1994). *Nations Unbound: Transnational Projects, Postcolonial Predicaments, and Deterritorialized Nation-States*. Routledge.
- Bauman, Z. (2000). *Liquid Modernity*. Cambridge: Polity Press
- Bauman, Z. (1998). *Globalization: The Human Consequences*. New York : Columbia University Press.
- Bertalanffy, L. von (1973). *Théorie générale des systèmes*. Paris: Dunod.
- Blais, M., & Martineau, S. (2006). *L'analyse inductive générale : description d'une démarche visant à donner un sens à des données brutes*. Recherches qualitatives, 26(2), 1-18.
- Boudon, R. (2006). *Bonne et mauvaise abstraction*. L'Année sociologique, 56(2), 263-284.
- Battaini-Dragoni, G., (2008). *Livre Blanc sur le dialogue interculturel: vivre ensemble dans l'égalité*, Conseil de l'Europe, Strasbourg. Téléchargeable : https://www.coe.int/t/dg4/intercultural/source/white_paper_final_revised_fr.pdf
- Battaini-Dragoni, G., (2011). *Vivre ensemble dans l'égalité*, Strasbourg
- Castles, S., & Miller, M. J. (2003). *The Age of Migration: International Population Movements in the Modern World*. New York: Guilford Press. (Édition mise à jour en 2014).

- Ceulemans, E., & Vielle, P. (2018). *La participation des interlocuteurs sociaux à la sécurité sociale en Belgique*. Communication présentée au colloque « Fondements, formes et usages du paritarisme en France (XIXe-XXe siècles) ».
- Coutant, I., & Wang, S., (dir.) (2022). *Santé mentale et souffrance psychique : un objet pour les sciences sociales*. Presses Universitaires de France (PUF).
- Dany, L. (2016). *Analyse qualitative du contenu des représentations sociales*. Dans G. Lo Monaco, S. Delouée, & P. Rateau (Éds.), *Les représentations sociales* (pp. 85-102). Bruxelles: De Boeck.
- Demazière, D. (1997). Kaufmann (Jean-Claude). -*L'entretien compréhensif* (Book Review). *Revue française de sociologie*, 38(2), 398.
- De Robertis, C. (2018). *Méthodologie de l'intervention en travail social*. Politiques et interventions sociales. Presses de l'EHESP.
- Dumez, H. (2010). *La description : point aveugle de la recherche qualitative*. Le Libellio d'Aegis, 6(2), 28-43.
- Dumez, H. (2011a). *L'Actor-Network-Theory (ANT) comme technologie de la description*. Le Libellio d'Aegis, 7(4), 27-38.
- Dumez, H. (2011b). *Qu'est-ce que la recherche qualitative ?*. Le Libellio d'Aegis, 7(4), 47-58.
- Dumez, H. (2012). *Qu'est-ce que l'abduction, et en quoi peut-elle avoir un rapport avec la recherche qualitative ?*. Le Libellio d'Aegis, 8(3), 3-9.
- Dumez, H., & Jeunemaître, A. (2006). *Reviving narratives in economics and management : towards an integrated perspective of modelling, statistical inference and narratives*. *European Management Review*, 3(1), 32-43.
- Durand, R., & Vaara, E. (2009). *Causation, counterfactuals, and competitive advantage*. *Strategic Management Journal*, 30(12), 1245-1264.
- Fassin, D. (2004). *Le souci des autres. Une anthropologie de l'aide humanitaire*. Paris : Éditions du Seuil.
- Fédération Internationale des Travailleurs Sociaux (IFSW). (2023). *Publication sur les pratiques sociales et le soutien aux réfugiés*. Récupéré sur <https://www.ifsw.org>.
- Fine, A. (2004). *L'attitude ontologique naturelle*. Dans S. Laugier & P. Wagner (Éds.), *Philosophie des sciences. Naturalismes et réalistes* (pp. 331-372). Paris: Vrin. (Ouvrage original publié en 1984 sous le titre *The natural ontological attitude*)
- Furtos, J. (2009). *De la précarité à l'auto-exclusion. Une conférence-débat de l'Association Emmaüs et de Normale Sup'*. Paris: Éditions Rue d'Ulm.
- George, A. L., & Bennett, A. (2005). *Case Studies and Theory Development in the Social Sciences*. Cambridge, MA: M.I.T. Press.
- Gros, F. (2017). *Désobéir*. Albin Michel.
- Hall, P. (2006). *Systematic Process Analysis: When and How to Use It?*. *European Management Review*, 3(1), 24-31.

- Lemaigre, T., & Wagener, M. (2013). *Monoparentalités à Bruxelles. État des lieux et perspectives*. Bruxelles: Plateforme technique de la monoparentalité en Région de Bruxelles-Capitale.
- Merrien, F. (2007). *L'État-providence*. Paris: Presses Universitaires de France.
- Mormont, M., & Legrand, M. (2015, 4 juin). *Le non-recours aux droits : un chantier ouvert en Europe*. Alter Echos. <https://www.alterechos.be/le-nonrecours-aux-droits-un-chantier-ouvert-en-europe/>
- Mormont, M., & Legrand, M. (2020, 14 octobre). *Non-recours : une bombe à retardement*. Alter Echos. <https://www.alterechos.be/non-recours-unebombe-a-retardement/>
- Mormont, M., & Legrand, M. (2021, 7 juillet). *Non-recours : mieux connu, plus répandu*. Alter Echos. <https://www.alterechos.be/non-recoursmieux-connu-plus-repandu/>
- Noël, L. (2016, juillet). *Aperçus du non-recours aux droits sociaux et de la sous-protection sociale en Région bruxelloise*. Observatoire de la santé et du social Bruxelles. https://www.cccggc.brussels/sites/default/files/documents/graphics/rapportpauvrete/rapport_thema_fr_2016.pdf
- Noël, L. (2021). *Non-recours aux droits et précarisations en Région bruxelloise*. Brussels Studies. La revue scientifique pour les recherches sur Bruxelles.
- Passeron, J.-C. (2006). *Le Raisonnement sociologique*. Albin Michel.
- Paugam, S. (2009). Préface à la huitième édition. *La disqualification sociale, vingt ans après*. Dans S. Paugam (Éd.), *La disqualification sociale* (pp. IX-XXVIII). Paris: Presses Universitaires de France.
- Paugam, S. (2012). *L'enquête sociologique*. Paris: Presses Universitaires de France.
- Paugam, S. (2014). *L'épreuve de la disqualification parentale*. Dans S. Paugam (Éd.), *L'intégration inégale* (pp. 159-182). Paris: Presses universitaires de France.
- Paugam, S. (2019). *De l'attachement social. Esquisse d'une théorie des liens solidaires*. Paris: Éditions du Seuil.
- Paugam, S. (2022). *Le lien social*. Paris: Presses Universitaires de France.
- Paugam, S. (2022). *Inégalement liés les uns aux autres*. *Revue Projet*, 357, 52-59. <https://doi.org/10.3917/pro.357.0052>
- Piguet, E. (2013). *Les théories des migrations. Synthèse de la prise de décision individuelle*. *Revue européenne des migrations internationales*, 29(3). <https://doi.org/10.4000/remi.6571>
- Popper, K. (1979). *La Société ouverte et ses ennemis* (J. Bernard & P. Monod, Trad.). Paris: Seuil. (Ouvrage original publié en 1945)
- Popper, K. (1988). *Misère de l'historicisme* (H. Rousseau, Trad.). Paris: Plon/Presses Pocket. (Ouvrage original publié en 1956 sous le titre *The Poverty of Historicism*)
- Riker, W. H. (1982). *Liberalism Against Populism*. San Francisco: W.H. Freeman & Co.
- Rousseau, J.-J. (1964). *Du contrat social*. Dans *Œuvres complètes* (Vol. 3). Paris: Gallimard. (Ouvrage original publié en 1762)
- Sassen, S. (1991). *The Global City: New York, London, Tokyo*. Princeton: Princeton University Press

- Sassen, S. (2006). *Territory, Authority, Rights: From Medieval to Global Assemblages*. Princeton: Princeton University Press
- Sassen, S. (1998). *Guests and Aliens*. New York : New Press
- Statbel. (2022, 28 mars). *Risque de pauvreté ou d'exclusion sociale*.
<https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/pauvrete-et-conditions-de-vie/risque-depauvrete-ou-dexclusion-sociale>
- Tetlock, P. E., & Belkin, A. (1996). *Counterfactual Thought Experiments in World Politics. Logical, Methodological and Psychological Perspectives*. Princeton: Princeton University Press.
- Van Campenhoudt, L., Marquet, J., & Quivy, R. (2017). *Manuel de recherche en sciences sociales* (5e éd.). Paris: Dunod.
- Vertovec, S. (2019). *Talking around super-diversity*. *Ethnic and Racial Studies*, 42(1), 125-139.
<https://doi.org/10.1080/01419870.2017.1406128>
- Wagener, M. (2013). *Trajectoires de monoparentalité à Bruxelles. Les femmes face aux épreuves de la parentalité* [Thèse de doctorat, UCLouvain].
https://dial.uclouvain.be/pr/boreal/object/boreal%3A134855/datastream/PDF_01/view
- Wagener, M., Bonnetier, C., & Janssens, L. (2020). *Analyse des impacts de Miriam 2.0 au regard de son contexte organisationnel et territorial. Retour réflexif et mise en lumière d'indicateurs clés pour améliorer l'implémentation du projet au sein des CPAS. Rapport d'évaluation du projet Miriam 2.0*. UCL-Université Catholique de Louvain.
- Wagener, M., François, A., & Merla, L. (2021). *Mères seules, la fin de la stigmatisation ?*. *Sociétés en changement*, 1.
- Warin, P. (2012). *Le non-recours aux droits. Question en expansion, catégorie en construction, possible changement de paradigme dans la construction des politiques publiques*. *SociologieS*.
- Warin, P. (2017). *Le non-recours aux politiques sociales*. Fontaine: Presses universitaires de Grenoble.
- Warin, P. (2018). *Le non-recours par non-demande : le besoin d'une "politique du citoyen"*. *L'Observatoire*, (93), 64-69.
- Yin, R. K. (2008). *Case Study Research: Design and Methods* (4e éd.). Thousand Oaks: Sage.
- Zlotnik, H. (2003). *Théories sur les migrations internationales*. Dans G. Caselli, J. Vallin, & G. Wunsch (Éds.), *Démographie : analyse et synthèse*, Vol. IV: Les déterminants de la migration (pp. 55-78). Paris: Ined, Les Manuels.
- Zolberg, A. R., Suhrke, A., & Aguayo, S. (1986). *International factors in the formation of refugee movements*. *International Migration Review*, 20(2), 151-169.

PARTIE X. ANNEXES

Annexe 1 : Tableau « Niveaux de compétences »

Pour plus d'informations:
Chambre des représentants — Service des relations publiques et internationales, 1008 Bruxelles
Tél. : (32)(2)549 81 36 — e-mail: info@lachambre.be — www.lachambre.be
25.08.2022

NIVEAU DE COMPÉTENCE	TERRITOIRE POPULATION	COMPÉTENCES	ÉLECTIONS	ORGANE LÉGISLATIF	NORME	ORGANE EXÉCUTIF
Europe	27 pays membres ± 446.800.000 ⁽¹⁾	Marché commun / Union économique et monétaire (UEM) / politique étrangère et de sécurité commune / collaboration en matière de Justice et Intérieur	5 ans	Conseil des ministres + Parlement européen	Directive Règlement Décision etc.	Commission + Conseil des ministres
Fédéral	Belgique 11.584.008 ⁽²⁾	Unité institutionnelle, économique, financière et sociale; sécurité publique	5 ans (en principe) délégation ⁽³⁾	Chambre des représentants Sénat	Loi	Gouvernement fédéral
Communautés	flamande française ⁽⁴⁾ germanophone	Culture Emploi des langues Matières personnalisables (p. ex. enseignement, politique familiale, protection de la jeunesse)	5 ans délégation ⁽⁵⁾ 5 ans	Parlement flamand ⁽⁶⁾ Parlement de la Communauté française Parlement de la Communauté germanophone	Décret Décret Décret	Gouvernement flamand ⁽⁷⁾ Gouvernement de la Communauté française Gouvernement de la Communauté germanophone
Régions	Région flamande 6.698.876 ⁽⁸⁾ Région wallonne 3.662.495 ⁽⁹⁾ Région de Bruxelles-Capitale 1.222.637 ⁽¹⁰⁾	Matières liées au territoire (p. ex. aménagement du territoire, agriculture, environnement)	5 ans 5 ans 5 ans	Parlement flamand ⁽¹¹⁾ Parlement wallon Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale ⁽¹²⁾	Décret Décret Ordonnance	Gouvernement flamand ⁽¹³⁾ Gouvernement de la Région wallonne Gouvernement de la Région Bruxelles-Capitale
Provincial	10 provinces	Intérêt provincial (p. ex. promotion du tourisme, gestion des forêts provinciales)	6 ans	Conseil provincial	Règlement Ordonnance	Collège provincial (Région wallonne) Députation (Région flamande)
Communal	581 communes	Intérêt communal (p. ex. maintien de l'ordre, gestion des finances communales)	6 ans	Conseil communal	Règlement Ordonnance	Collège bourgmestre + échevins

⁽¹⁾ ec.europa.eu/eurostat

⁽²⁾ statbel.fgov.be/en/themes/population/structure-population

⁽³⁾ Les compétences de la Région flamande sont exercées par la Communauté flamande, c.-à-d. que le Parlement flamand et le Gouvernement flamand assument les compétences communautaires et régionales.

⁽⁴⁾ Beaucoup de compétences de la Communauté française ont été transférées à la Région wallonne et à la commission de la Communauté française du Parlement de la Région Bruxelles-Capitale.

⁽⁵⁾ Le Parlement de la Communauté française n'est pas élu directement mais il est composé des 75 élus du Parlement wallon et des 19 francophones du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale.

⁽⁶⁾ Les groupes linguistiques (F) + (N) du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale siègent sous le nom de commission communautaire française et de commission communautaire flamande lorsqu'il s'agit de matières communautaires qui concernent respectivement des personnes d'expression française ou néerlandaise à Bruxelles. Ces commissions peuvent donc être considérées comme "prolongements" des Communautés française et flamande en ce qui concerne l'exercice de leurs compétences dans la Région de Bruxelles-Capitale.

⁽⁷⁾ Depuis la Sixième Réforme de l'État, le Sénat n'est plus élu directement mais ses membres sont désignés par les parlements des entités fédérées ou cooptés par les membres ainsi désignés.

Source: Lachambre.be, 2022

Annexe 2 : Guide d'entretien semi-directif français-russe

Полуструктурированное руководство по собеседованию

I. Présentation générale de l'interviewée et de sa famille :	I. Общая презентация интервьюируемой и её семьи :
1.1. Nous commençons par une présentation de la famille :	I.1. Начнём с презентации вашей семьи :
1.2. Pouvez-vous me présenter brièvement votre famille ?	I.2. Расскажите, пожалуйста, кратко о вашей семье ?
1.3. Votre âge ;	I.3. Ваш возраст ?
	I.4. Возраст ваших детей ?

<p>1.4. l'âge de vos enfants ; 1.5. quel est votre statut civil ? 1.6. Quelles sont vos occupations principales ?</p>	<p>I.5. Ваше гражданское состояние ? I.6. Какова ваша основная занятость ?</p>
<p>II. Le cadre théorique et les indicateurs :</p> <p><u>2.1. Présentation du parcours :</u></p> <p>2.2. Est-ce que vous pouvez me parler de votre trajet pour arriver en Belgique ?</p> <p>2.3. Combien de temps ça vous a pris ?</p> <p>2.4. Quelles difficultés avez-vous rencontré durant le trajet ?</p> <p>2.5. Avez-vous un mari, les proches qui sont restés en Ukraine ?</p> <p>2.6. Est-ce que ça était votre choix de venir vivre en Belgique ?</p>	<p>II. Теоретическая основа и показатели:</p> <p>II.1. <u>Презентация пройденного пути:</u></p> <p>II.2. Не могли бы вы рассказать мне о своем путешествии, чтобы прибыть в Бельгию?</p> <p>II.3. Сколько времени это заняло у вас ?</p> <p>II.4. С какими трудностями вы столкнулись во время путешествия?</p> <p>II.5. У вас есть муж, родственники, которые остались в Украине?</p> <p>II.6. Это был ваш выбор приехать и жить в Бельгии?</p>
<p>III. <u>La monoparentalité</u> : trajectoire et vécu (Typologie des femmes monoparentales)</p> <p>III.1. Est-ce que vous pouvez me dire depuis combien d'années vous êtes monoparentale ?</p> <p>III.2. Comment vous débrouillez-vous depuis que vous êtes la seule parente à vous occuper de vos enfants ?</p> <p>III.3. Pouvez-vous m'expliquer comment vous vous êtes retrouvée seule ?</p>	<p>III. <u>Одинокое родительство</u> : траектория и опыт (Типология матерей-одиночек)</p> <p>III.1. Можете ли вы сказать, сколько лет вы были родителем-одиночкой?</p> <p>III.2. Как вы справляетесь с тем, что являетесь единственным родителем, заботящимся о своих детях?</p> <p>III.3. Можете ли вы объяснить мне, как вы оказались в одиночестве?</p>

<p>III.4. Est-ce qu'il y a toujours un lien avec votre ex-conjoint (les enfants majeurs, les parents, les grands-parents, d'autres parents) ?</p> <p>III.5. Pouvez-vous m'expliquer votre parcours professionnel (avant l'arrivée des enfants et après, avant l'arrivée en Belgique et maintenant) ?</p> <p>III.6. Est-ce que vous êtes aidées pour la garde des enfants (crèches, écoles, familles, autres structures) ?</p> <p>III.7. Avez-vous rencontré des difficultés dans votre recherche de travail (de crèche, école, club de sport etc)?</p> <p>III.8. Dans quel type de logement habitez-vous ? Avez-vous dû changer de logement ? Pourquoi ?</p> <p>III.9. Avez-vous des loisirs seule sans vos enfants (activités régulières) si non, voudriez-vous les avoir ?</p>	<p>III.4. Есть ли еще связь с вашим бывшим супругом (взрослыми детьми, родителями, бабушками и дедушками, другими родителями)?</p> <p>III.5. Можете ли вы рассказать о своем профессиональном опыте (до рождения детей и после, до приезда в Бельгию и сейчас)?</p> <p>III.6. Есть ли у вас помощь в уходе за детьми (ясли, школы, семьи, другие структуры)?</p> <p>III.7. Сталкивались ли Вы с какими-либо трудностями при поиске работы (детский сад, школа, спортивный клуб и т.д.)?</p> <p>III.8. В каком типе жилья вы живете? Пришлось ли вам менять жилье? Почему?</p> <p>III.9. Есть ли у Вас досуг в одиночестве без детей (регулярные занятия) Если нет, то хотели бы Вы их иметь? Какие?</p>
<p>IV. <u>Non-recours</u> :</p> <p>IV.1. Lien avec les administrations (Fedasil, BrussHelp, Commune, CPAS, Logement social, Fonds de logement, Caisse d'allocation familiale, Mutuelle, Banque, SPF personnes handicapées, associations, etc) .</p> <p>IV.2. Enumérez tous les services auxquels vous avez eu recours depuis que vous êtes arrivés en Belgique ?</p>	<p><u>IV Отказ от права</u></p> <p>4.1. Связь с администрациями (Fedasil, BrussHelp, Коммуна, CPAS, Социальное жилье, Жилищный фонд, Фонд семейных пособий, Взаимное страхование, Банк, FPS Disabled People, Ассоциации и т. Д.).</p> <p>4.2. Перечислите все услуги, которыми вы пользовались с момента прибытия в Бельгию?</p>

<p>IV.3. Avez-vous rencontré des difficultés lors de votre inscription, accès à vos droits sociaux (quel type) ?</p> <p>IV.4. Qui vous a aidé ?</p> <p>IV.5. Etiez-vous autonome pour certaines démarches, lesquelles ?</p> <p>IV.6. Avez-vous ressenti une fierté de vous-même ou au contraire un désespérement (manque d'estime de soi) pendant ces démarches, pourquoi ?</p> <p>IV.7. Si vous avez décidé de ne pas faire appel aux services, abandonnez vos démarches, pouvez-vous m'expliquer les raisons ?</p>	<p>4.3. Сталкивались ли Вы с какими-либо трудностями при регистрации, доступе к своим социальным правам (какого типа)?</p> <p>4.4. Кто вам помогал?</p> <p>4.5. Были ли вы автономны для определенных шагов, каких?</p> <p>4.6. Чувствовали ли вы гордость за себя или, наоборот, отчаяние и потеря веры в себя (отсутствие чувства собственного достоинства) во время этих шагов, почему?</p> <p>4.7. Если Вы решили не пользоваться услугами, отказаться от своих усилий, можете ли Вы объяснить причины?</p>
<p>V. La disqualification sociale : vulnérables et discriminées</p> <p>V.1. Comment percevez-vous le fait de faire appel aux services/à l'aide sociale ?</p> <p>V.2. Est-ce que vous allez à l'aise aux services ou est-ce que vous hésitez ?</p> <p>V.3. Souhaitez-vous rechercher de l'emploi ?</p> <p>5.4. Quel est votre projet de vie (formation, emploi, etc.) ?</p> <p>5.5. Est-ce que le CPAS/l'Actiris vous ont demandé de vous inscrire dans un projet d'insertion socioprofessionnel ?</p> <p>5.6. Comment cela s'est-il passé ? Vous a-t-on proposé un poste avec l'Article 60 ?</p> <p>5.7. Pensez-vous rester en Belgique ou revenir en Ukraine ?</p> <p>5.8. Est-ce que vous vous sentez en sécurité en Belgique ?</p>	<p>V. Социальная дисквалификация: уязвимые и дискриминируемые</p> <p>5.1. Как Вы воспринимаете использование услуг/социальной помощи?</p> <p>5.2. Довольны ли Вы услугами или колеблетесь?</p> <p>5.3. Вы хотите найти работу?</p> <p>5.4. Каков ваш жизненный проект (обучение, трудоустройство и т.д.)?</p> <p>5.5. Обращался ли к Вам CPAS/Actiris с просьбой зарегистрироваться для участия в проекте социально-профессиональной интеграции?</p> <p>5.6. Как это произошло? Вам предложили должность по статье 60?</p> <p>5.7. Планируете ли Вы остаться в Бельгии или вернуться в Украину?</p> <p>5.8. Чувствуете ли вы себя в безопасности в Бельгии?</p>

VI. Désirez-vous ajouter quelque chose ?	VI. Есть ли что-то еще, что вы хотели бы добавить ?

Annexe 3 : Tableau avec le récapitulatif des anamnèses

T1 : Récapitulatif des anamnèses

N°+Nom	Âge/Statut	Nombre d'enfants	Age des enfants	Logement Location/social/cen- tre collectif/FA (famille d'accueil)
1. Margaux	45/divorcée	5 (filles et garçons)	18/13/5/4/3	FA et Location bail 1 an (3/9)
2. Laura	46/divorcée	1 (garçon)	14	FA+FA+bail
3. Marta	39/divorcée	1 (fille)	12	Centre+Log soc
4. Natalie	47/séparée	1 (fille)	9	FA+LdeT+Log (bail)
5. Eugenie	43/séparée	1 (fille)	17 ans	Log (bail)
6. Elena	45/veuve	2 garçons	12 et 14 ans	FA+Log soc
7. Olga	45/mariée	1 garçon	11 ans	FA
8. Hannah	56/veuve	1 fille	17 ans	Fedasil centre col+Log de transit+log bail

Analyse : âge moyen : 45,75=46 ans ; nombre d'enfants à charge moyen : 1,6 ; âge moyen des enfants : 11,46 Logement : FA – 5 sur 8 familles ont été accueillies par la Famille d'accueil dans un premier temps. Logement avec bail : 7 familles sur 8 ont trouvé un logement (logement social y compris) et ont signé un bail de longue durée. Un bail de longue durée à Bruxelles permet d'enregistrer le bail et d'introduire une demande d'allocation de loyer mensuelle attribuée à une famille avec des revenus modestes soumise aux conditions.

Annexe 4 : Tableau avec le récapitulatif des sources

Attraits aux droits sociaux : sources, obstacles, moyens mis en place, relations, solidarités

Interviewées	Source de connaissance des droits sociaux	Moyens mis en place (humains, matériels)	Obstacles (facteurs humains, langue, discrimination)	Autres moyens mis en place (détermination, solidarité, recherches, compétences)	Relations entre les réfugiés
1. Margaux	Famille d'accueil	humains	Langue discrimination	Tous les moyens	Connaissances personnelles, solidarité entre les femmes solos
2. Laura	FA	humains	Langue, voir T des catégories	Tous les moyens	solidarités
3. Marta	AS	humains	Langue, voir T des catégories		solidarités
4. Natalie	FA	humains	Langue, voir T des catégories	Tous les moyens	solidarités
5. Eugenie	Sa famille car était avant	humains	Langue, voir T des catégories	Tous les moyens	solidarités
6. Elena	FA	humains	Langue, voir T des catégories	Tous les moyens	solidarités
7. Olga	FA	humains	Langue, voir T des catégories	Tous les moyens	solidarités
8. Hannah	AS	humains	Langue, voir T des catégories	Tous les moyens	solidarités

Annexe 5 : Les entretiens retranscrits en français en format Word sur une clé USB

