

Entretien avec Reza Kazemzadeh, psychologue chez [Exil](#) - CENTRE MEDICO-PSYCHOSOCIAL POUR VICTIMES DE VIOLATIONS DES DROITS DE L'HOMME, DE LA TORTURE ET POUR PERSONNES EXILEES

Dans le cadre du [réseau Volonterre d'asile](#)



Se confronter à d'autres regards pour expliquer la société civile belge

Avez-vous dans votre travail rencontré au sein de votre public le questionnement : « tiens, qu'est-ce que c'est une association en Belgique » ?

Quand je donne des formations, c'est une question dont je parle. La manière dont ils comprennent notre travail et notre place au sein de la société, c'est la question « comment nos sociétés s'organisent ». Cette organisation est issue d'une évolution qui a débuté après la seconde guerre mondiale : on a essayé de plus en plus de donner la possibilité aux citoyens de s'organiser entre eux, de recevoir ce que nous appelons des subsides, pour pouvoir répondre à toute une série de problématiques.

Souvent les gens qui arrivent ici - ce que je vais dire ici est très simpliste, il s'agit de schématiser le propos - viennent de pays où ils connaissent seulement et surtout deux grandes institutions d'après lesquelles ils comprennent comment s'organiser et se comporter. La première, c'est l'Etat vu que dans ces pays, 90% des salariés sont sous la coupelle directe de l'Etat. En effet, ils viennent souvent de pays non démocratiques, c'est à dire des pays où l'Etat n'est pas vraiment au service de sa population et a des politiques répressives parfois très sévères envers ses sujets. Alors face à cet Etat, la seule institution pour défendre l'individu, c'est la famille. La famille, et tous ses réseaux et manières de protéger ses membres, leur vie privée mais aussi publique.

Alors quand ils arrivent ici, quand ils rencontrent l'associatif - ça peut être les maisons médicales et les centres de santé mentale comme nous- tout ça, pour eux, toute personne salariée, d'une manière ou d'une autre, est employée de l'Etat. Ce qui veut dire que la logique est de se méfier un petit peu. Surtout qu'on n'arrête pas de leur poser des questions. Ils ne sont pas du tout habitués à ça. Parfois ils me disent qu'ils n'ont jamais raconté autant leur vie : il faut l'expliquer à l'assistante sociale, à l'avocat, au psychologue, ... Tant qu'ils n'arrivent pas à savoir ce qu'on fait avec l'information que nous obtenons auprès d'eux, ils essaient de la neutraliser, d'en dire le minimum.

Il ne s'agit pas toujours de faire confiance dans le sens de nous connaître. Parfois, il ne fait pas confiance parce qu'il ne comprend pas pourquoi on lui pose autant de questions.

C'est la question de la confiance : nous sommes tous tributaires de la confiance mutuelle. Dans notre travail en tant que psy ou assistant social, nous n'avons pas d'autre moyen que la parole de l'autre pour comprendre ce qui se passe. Nous n'avons pas par exemple, les moyens médicaux - faire passer un test, un scan du cerveau pour savoir ce qui se passe dedans. Il faut qu'il nous livre un petit peu, ce qu'il ressent, ce qu'il pense. Pour pouvoir livrer ça, il ne s'agit pas toujours de faire confiance dans le sens de nous connaître. Parfois, il ne fait pas confiance parce qu'il ne comprend pas pourquoi on lui pose autant de questions. Qu'est-ce qu'on va faire de cette information ? Où va-t-on emmagasiner ça ? A qui va-t-on les transmettre. Parfois quand on leur donne la possibilité de poser des questions sur nous, on voit qu'ils ont des questions toutes simples comme : « pourquoi quand je parle vous prenez des notes ? Qu'est-ce que vous faites après avec ces notes ? Qui d'autres a accès à vos notes ? » Tant qu'il n'a pas ces réponses, il va répondre au minimum : « oui » ou « non », ou d'une manière très vague, sans donner de détails. Parfois il ne dit tout simplement pas la vérité.

Quand on arrive à dépasser cette méfiance de départ, on est pris par un autre problème : si on ne fait pas partie de l'Etat, alors on fait partie de la « famille ». Et ça, c'est aussi difficile à comprendre et à gérer. Ils commencent aussi à nous poser des questions sur notre vie privée, à s'intéresser au nombre d'enfants qu'on a, où on a passé les vacances. Ils nous préparent à manger, ils veulent nous inviter chez eux. Pourquoi ? Parce qu'à nouveau, dans leur schéma, s'ils nous font vraiment confiance, on fait partie du réseau familial. Notre travail c'est de dire que l'on ne fait partie ni de l'Etat, ni de la famille. En Belgique, on a créé un troisième espace dans notre société qu'on appelle « société civile ». Expliquer ça, le rapport que nous avons autant avec l'Etat qu'avec leur propre famille, c'est très important pour qu'il arrive à se situer face à nous. Pour nous, ça va de soi alors que c'est très compliqué quand on arrive.

Autre chose qui nous paraît évident : dans le milieu socio-médical, on parle beaucoup d'autonomie.

Autre chose qui nous paraît évident : dans le milieu socio-médical, on parle beaucoup d'autonomie. C'est très important de réaliser quel rôle joue l'autonomie non seulement dans notre façon de travailler, mais aussi dans la manière dont nous organisons nos activités sociales et collectives. A l'origine de la création de la société civile, il y a aussi la volonté de prendre distance avec la sphère de la famille, comme avec celle de l'Etat, dans le but de pouvoir préserver l'autonomie de l' « individu ». Pas seulement vis-à-vis de l'Etat, mais même vis-à-vis de sa propre famille : contre la répression, la maltraitance ou autre. La logique de l'autonomie intervient autant dans notre logique de travail, que dans notre éducation, dans celle de nos enfants, et c'est quelque chose qui va avec la création de ce troisième espace entre l'Etat et la famille.

Il faut donc créer des espaces pour pouvoir en discuter avec eux. Le fait d'en discuter nous permet de prendre conscience de notre système. Pour nous, tout ça c'est évident. C'est inconscient, ces valeurs qui nous guident. C'est pour cela qu'on n'arrive même pas à comprendre pourquoi l'autre réagit d'une

autre manière. On a tellement été baigné dedans qu'on ne peut même pas envisager qu'il y a d'autres sociétés qui sont construites différemment. Sur la question de l'autonomie, j'ai posé la question à mes patients, ceux qui arrivent à parler le français, et je peux vous dire que dans presque aucune de leur langue maternelle, ce mot n'a d'équivalent dans sa compréhension d'ici. Le mot le plus proche c'est « être indépendant ». C'est comme ça qu'ils le comprennent, alors si on n'arrive pas à définir ce qu'on veut dire vraiment quand on parle de l'autonomie, on arrivera pas du tout à trouver des consensus.

C'est sûr que dans le travail social, la notion d'autonomie est centrale, mais elle est liée à une société très individualiste où chacun prend sa place de manière particulière.

Ca influence tout : nos manières de venir en aide, comment aider quelqu'un en respectant son autonomie ? C'est pas évident. Est-ce qu'ils comprennent ça de la même manière ? Comment interprètent-ils cette distance qu'on met ? Est-ce qu'ils la comprennent dans le bon sens ?

Avez-vous eu des retours de premières rencontres de ces personnes avec la société civile ?

Je travaille surtout avec des primo-arrivants et en général quand ils commencent une vie active c'est dans le milieu du travail, et là c'est un autre type de rapport : quand on est femme de ménage par exemple. Convivial a beaucoup de bénévoles d'origine étrangère, il faut les rencontrer.

Avez-vous des outils ou des conseils sur la manière d'aborder la société civile avec des nouveaux arrivants ?

Il faut être un peu confronté pour pouvoir réfléchir sur la question. Si vous faites par exemple l'expérience avec quelques personnes : vous formez deux - trois groupes, dans lesquels on commence par essayer d'expliquer comment on fonctionne ici, et de les laisser poser les questions qu'ils ont envie. Il s'agit d'être confronté à la manière dont ils nous voient. Faire circuler la parole au niveau du groupe nécessite d'avoir un bon animateur parce qu'au départ, ils ne posent pas vraiment les questions qu'ils ont dans la tête, surtout quand ça nous concerne. Ils restent prudents. Il faut créer une certaine ambiance, qu'ils se sentent en confiance, pour qu'ils puissent exprimer quel type de représentation ils ont de nous et qui divergent entre eux aussi. Ils peuvent par exemple avoir une différence de comportement qui est liée à une différence d'âge, alors que nous on interprète autrement. Par exemple, quelqu'un de 25 ans, qui commence à expliquer à quelqu'un de 50 ans quelque chose qui concerne l'éducation des enfants ou ce genre de choses. Pour certaines personnes ce n'est pas concevable. Il y a en outre toute une série d'autres aspects. Par exemple quand on parle de l'autonomie et qu'on leur pose la question de ce qu'ils comprennent de ce mot, on va devoir essayer de comprendre comment l'éducation ou la hiérarchie est organisée au sein de leur famille. Tout ce qu'on va apprendre d'eux, va nous éclairer sur comment nous sommes. Souvent on n'est pas conscient, c'est difficile d'expliquer quelque chose qu'on connaît sans avoir été confronté à quelque chose de si différent qui nous permet d'expliquer : « alors nous... ».

Tout ce qu'on va apprendre d'eux, va nous éclairer sur comment nous sommes.

Donc je pense que les rencontres c'est le plus important. Ca peut être d'essayer simplement de faire plusieurs fois cet exercice, avec des personnes qui sont ici depuis 1 an, 1,5 an et qui ont été confrontées à plusieurs services. Et essayer de rentrer un peu en débat, c'est-à-dire d'échanger les

représentations de chacun. On le fait ici parfois dans les groupes de paroles sur le métier de psy, médecin, assistant social, dans un centre de santé mentale. Ça nous apprend énormément de choses.

C'est parfois très difficile d'expliquer aussi que le volontariat ne peut se faire que dans des associations à but non lucratif... ce qui donne sens au travail gratuit, qui sinon devient de l'exploitation...

Là vous abordez le sens de la citoyenneté. Tout ça c'est intéressant de réfléchir sur quelle est la place de la famille, des institutions, de l'Etat.

Quand on discute avec des nouveaux arrivants, ce qui nous apparaît c'est que notre mode de solidarité est très institutionnalisé, très formel.

C'est l'aspect positif pour nous, c'est qu'en discuter fait ressortir pleins de choses sur nous.

Est-ce que dans votre public, les personnes s'intéressent au bénévolat ? Et pensez-vous que ça aurait du sens pour elles de trouver leur place dans des associations ?

Je pense que oui, c'est important. Il y a des gens qui en parlent, mais il faut qu'ils soient informés correctement. Par contre, il m'est arrivé souvent d'en parler moi-même, de dire que par exemple « trouver quelque chose, une activité extérieure, par exemple dans une maison de quartier, une école de devoirs, par lesquelles ils entrent en contact avec d'autres, des activités qui sont en outre gratifiantes, c'est très positif ». Pas seulement pour leur état psychologique mais aussi pour transformer un petit peu leur regard sur la société, ouvrir autrement. Parce que le statut qu'ils ont au départ, la place qu'on a réservée pour eux, c'est entre le boulot et une vie parfois en marge, où ils ne sont jamais appréciés pour ce qu'ils sont ou ce qu'ils font. Alors que quand ils participent à quelque chose de caritatif, d'un côté ils sont valorisés, et de l'autre ils découvrent le regard des autres membres de la société. Pour moi ça a vraiment du sens, surtout dans l'état actuel des choses. Quand trouver un boulot ça prend du temps et que ces gens-là, entre temps, au lieu de s'habituer à rester à la maison, vivent des expériences enrichissantes, qui leur permettent aussi de créer un réseau. C'est lutter contre la solitude qui est quelque chose qui les menace ici : ne pas arriver à créer un réseau autour de leur famille ou d'eux-mêmes. Ce sentiment de solitude joue beaucoup dans le malaise qu'ils ressentent ici.

Vous aviez parlé du fait que le volontariat pouvait aussi être un espace d'exercice de la vie sociale en Belgique. Parce que créer des liens avec les gens ici, ça demande de connaître une forme de culture du quotidien.

C'est comme si on leur permettait de monter sur la scène, comme des comédiens.

Ils se préparent à être confrontés à des rôles sociaux qui sont parfois très différents de ceux qu'ils ont connus dans leur pays. Et particulièrement pour pouvoir s'intégrer dans le milieu du travail, tout simplement ne pas savoir exactement comment il faut s'y prendre. Or dans le volontariat il n'y a pas de grand enjeu, le volontariat est plus cool. On doit aussi être inspiré pour l'accepter, le faire. Les personnes autour sont bienveillantes et apprécient justement la motivation. C'est donc un exercice très positif, il donne l'envie d'aller plus loin.

Que diriez-vous aux associations qui ont du mal à faire du lien avec ces nouveaux-arrivants et à qui ça paraît difficile de les intégrer ?

Tout dépend du secteur. La question de savoir comment aborder les personnes âgées, ou la question de comment on traite le handicap dans différentes cultures, ça demande une réflexion. Ça demande d'essayer un peu de comprendre comment les choses s'organisent chez eux, comment ils réagissent à ce type de problématiques. Par exemple la question du handicap : dans certains pays, il n'y a pas de moyens, pas d'associatif, par rapport à ce dont nous disposons. Dans ces pays, c'est le rôle de la famille, et les gens voient ces activités comme appartenant à l'espace privé. Quand chez nous, cela s'organise sur la place publique, et la philosophie de travail, la professionnalisation, en a fait des métiers.

C'est une réalité du secteur associatif en Belgique : il se professionnalise très fort et devient moins accessible au bénévole lambda.

Si on demande à quelqu'un de faire du bénévolat, il ne va jamais le faire d'abord comme un professionnel. Si en outre, on vient avec des représentations, des connaissances différentes, ... Parce que la question du handicap ou des personnes âgées, c'est un secteur qu'on peut dire qu'ils connaissent : ils ont souvent eu affaire à des personnes âgées dans leur famille. Or, s'ils sont mis face à quelque chose qui se fait d'une manière complètement différente, où ils pourraient par exemple ne pas comprendre dès le départ ce que font ces personnes âgées dans un home, pourquoi on a eu besoin de créer ces institutions, ils vont y attribuer des intentions qui ne correspondent pas vraiment. Ils risquent d'avoir des préjugés négatifs.

Je pense qu'il serait bien d'aller plutôt vers des services plus généralistes, par exemple dans les quartiers, comme les maisons de quartier, où au départ c'est plus ouvert que des secteurs qui portent en soi des sujets plus compliqués à aborder. Dans ces espaces de quartier, on peut être en contact avec des enfants, ou des personnes âgées mais à travers d'autres types de projets qui demandent moins de connaissances de départ.