

« Le système Fedasil, obsolète et anti-migratoire »

Une responsable sur le départ du Petit Château à Bruxelles raconte son quotidien à la tête d'une administration où le personnel est en proie au doute. « Tout n'est pas mis en place pour un accueil digne », assure celle qui dénonce aussi des « comportements inappropriés ».

TÉMOIGNAGE

MAXIME BIERMÉ

J'entends partout autour de moi que c'est la crise mais ceci n'est pas une crise. C'est un système dysfonctionnel, obsolète et anti-migratoire. C'est une réalité à laquelle nous devons nous adapter. Un monde en mouvement avec des inégalités grimantes, des guerres, des catastrophes. C'est un système rigide, bureaucratique et non résilient, dans un secteur humain, imprévisible et mouvant que sont les migrations. »

On l'appellera Marion car elle n'a pas souhaité que son nom apparaisse dans la presse. Elle occupe un poste à responsabilités au centre d'accueil temporaire du Petit Château à Bruxelles. Un lieu qui symbolise depuis un an et demi la crise de l'accueil que traverse notre pays.

Jusqu'à la fin de l'été, il était à la fois la porte d'entrée pour démarrer une procédure de demande d'asile en Belgique ainsi qu'un centre d'hébergement temporaire.

Suite à des bousculades dans les files, les enregistrements ont été déplacés au boulevard Pacheco, mais le Petit Château attire encore les nouveaux arrivants. Pendant des mois, une poignée d'Afghans avaient même planté leurs

tentes face à ses murs imposants.

Engagée en octobre dernier par Fedasil, Marion s'est donc retrouvée aux premières loges pour observer de l'intérieur les conséquences de la crise. Pour rappel, faute de place en suffisance dans le réseau d'accueil, entre 2.000 et 3.000 demandeurs d'asile sont laissés à la rue sans solution de logement.

Plus qu'un problème de places

A écouter Marion, on comprend toutefois que le problème est bien plus profond que le manque de lits. Au point qu'à peine quatre mois après avoir pris ses fonctions, la trentenaire a décidé de démissionner. D'où ce témoignage à quelques jours de son départ. Pas pour dénoncer ses collègues mais plutôt pour raconter la réalité du quotidien de ceux qui travaillent pour Fedasil dans le contexte que l'on sait.

« Je suis en charge de l'opérationnel et de l'hébergement », entame celle qui a travaillé dans plusieurs ONG en Belgique et à l'international. « Par le passé, j'avais participé à la distribution des petits-déjeuners pour les demandeurs d'asile qui faisaient la file devant le Petit Château. Je savais donc où je mettais les pieds. Mon but était de découvrir l'envers du décor. »

A son arrivée fin 2022, Fedasil est

dans l'œil du cyclone médiatique. « Pendant deux jours, au siège central, on m'a expliqué comment les choses fonctionnaient mais j'ai eu du mal à y voir une quelconque vision. Tous les chefs ou presque, même la direction, sont "ad interim". Tout ce qu'on m'a dit d'emblée, c'est que c'était la crise. C'était la réponse à tout. Pourquoi on ne peut pas faire certaines choses. Pourquoi ça n'avance pas. Tout est mis sur le dos de "la crise". »

En tant que membre de la direction, Marion gère le suivi social, médical ainsi que la sécurité des gens dans le bâtiment. « Il y a 750 résidents qui devraient normalement rester neuf jours avant d'être envoyés vers un centre d'accueil. Dans la réalité, ils restent deux, trois parfois quatre mois parce que le réseau est saturé. Beaucoup de places ont été ouvertes mais le problème est que les gens ne sortent pas du réseau. »

« Il y a une sorte de fatalisme »

L'un des nœuds principaux de la crise de l'accueil est effectivement la lenteur de la prise de décision au Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides (CGRA), l'organe indépendant qui décide qui peut rester dans notre pays et qui doit partir. Le CGRA accuse actuellement un retard de plus de 13.500 dossiers.

Cet « embouteillage » du système impacte le moral des équipes au quotidien, remarque Marion. Mais cela n'est pas la seule cause de l'épuisement. « Tout est désorganisé, les responsabilités ne sont pas claires. Il y a une sorte de fatalisme. Impulser un changement est impossible. Cela m'a vraiment surpris car j'ai travaillé dans de nombreux contextes d'urgence à travers le monde et généralement, on

sent plutôt une envie de faire bouger les lignes. Chez Fedasil, les gens sont épuisés mais plus par l'atmosphère que l'ampleur des tâches à accomplir. »

Et Marion de constater : un manque de sens, de confiance dans les dirigeants, la bureaucratie qui passe avant le lien social ou encore la frustration de savoir que l'on pourrait accueillir des gens et qu'on ne le fait pas. « Tout n'est pas mis en place pour un accueil digne. »

Un triste tableau qui illustre les conclusions d'un audit très sévère pour les institutions en charge de l'asile dans notre pays. Présenté aux députés à l'automne 2022, il avait convaincu Nicole de Moor (CD&V) de lancer des réformes d'ampleur. Un groupe de travail a été lancé fin novembre mais sur le terrain, rien n'a changé. « Heureusement, il reste quelques personnes qui ont encore l'envie d'avancer et elles m'impressionnent », souligne Marion. « Malheureusement, je constate aussi des problèmes liés à une mentalité de fonctionnaire qui fait que certains sont là pour de mauvaises raisons. Ce sont des personnes qui ne sont plus motivées. »

Des comportements inappropriés

Marion dit aussi avoir été témoin de « comportements inappropriés ». « Tout le personnel n'est pas formé à faire face à des personnes de cultures différentes. Des personnes qui ont parfois vécu des mois dans la rue ont eu un parcours migratoire difficile et arrivent en grande détresse ou avec de graves problèmes de santé mentale. La formation n'est pas adaptée. »

L'audit présenté à la Chambre dénonçait aussi un turnover important ainsi qu'un manque de suivi dans les raisons des départs. Il encourageait à stopper le recours massif aux CDD. « Il n'y a pas d'entretien de sortie », confirme Marion. « Je ne sais pas pourquoi, mais ce qui est certain c'est qu'il y a tellement de gens qui partent que cela prendrait beaucoup de temps aux ressources humaines. Or, ce sont des données intéressantes qui permettraient ensuite d'agir. »

En tant que responsable, Marion a tout de même essayé de comprendre les raisons des départs. « J'ai surtout vu des gens partir en disant : "Je sais ce que je dois faire mais je ne comprends plus le sens, j'agis un peu comme un robot". »

L'absence de candidats combinée à la mauvaise image de Fedasil pousserait à engager des personnes qui ne sont pas forcément les plus qualifiées. « En plus, comme l'institution dépend de la fonction publique, si tu n'as pas le bon diplôme, une équivalence ou si tu ne parles pas assez bien français et néerlandais, ce n'est pas possible de rentrer », regrette Marion. « Il y a donc peu de diversité dans les équipes. C'est dommage car des personnes réfugiées qui ont un statut seraient parfaites pour le job. »

Pour sa part, Marion avait prévu de rester au moins un an dans sa fonction de direction. Mais l'accumulation des frustrations l'a poussée à postuler ailleurs, avant le terme de son CDD. « Je suis partie en vacances et j'ai réalisé en n'étant plus dedans que ce travail ne me convenait pas. Je me suis demandé : est-ce que rester c'est cautionner ? Ma tête me disait que non, qu'il faut changer les choses de l'intérieur, mais mon ventre me disait que oui, que je ne pouvais pas faire partie de ce système. »

Depuis qu'elle a pris sa décision, Marion se sent « apaisée ». Elle assure ne pas s'en aller amère. Sans vouloir rentrer dans des considérations politiques, elle s'interroge tout de même : « Pourquoi ne fait-on pas plus confiance aux ONG ? Si elles étaient correctement financées, cela bougerait beaucoup plus vite. Elles sont plus flexibles et réactives. Elles arrivent à faire des miracles avec des bouts de ficelle. »



Cet été, le Petit Château était à la fois la porte d'entrée pour démarrer une procédure de demande d'asile en Belgique ainsi qu'un centre d'hébergement temporaire. © HATIM KAGHAT.

Une dette interpellante

Cinq milliards en 2014... Dix en 2021... Quinze en 2025... Dopée par le covid, les inondations, la crise de l'accueil, la hausse des taux... la dette de la Fédération Wallonie-Bruxelles est exponentielle. Inquiet, le ministre-président Jeholet (MR) assure qu'on ne peut plus rester sans prendre des mesures. « Je veux d'abord préciser une chose : est-ce mieux dans les Régions ? Non, c'est pire. Cela étant, nos finances sont préoccupantes, donc il nous faut retrouver de la rigueur budgétaire. Dans le cas contraire nous irons droit dans le mur. » Sans capacité fiscale, la FWB ne peut travailler que sur les dépenses : « On peut évidemment aller chercher dans la culture mais, bon, les moyens n'y sont quand même pas extraordinaires... On parle beaucoup de la RTBF, sa dotation est importante et a bien augmenté, tout le monde doit faire des efforts. » Pierre-Yves Jeholet lorgne l'enseignement, qui représente 71 % du budget. « Je suis convaincu qu'on peut être beaucoup plus efficaces avec les mêmes moyens voire avec moins. Les redondances dans la formation qualifiante coûtent de l'argent, voilà une piste. Quand je suis arrivé, les négociateurs de la trajectoire budgétaire faisaient miroiter une économie de 250 millions à l'horizon 2024 grâce à de meilleures synergies entre les réseaux d'enseignement. Or, je ne vois rien venir. Voilà donc une autre piste. »

Une troisième piste ? « La masse salariale des enseignants. Va-t-on vers des licenciements comme dans les années 90 ? Certainement pas, il y a déjà pénurie ! Par contre, les statistiques montrent qu'un enseignant sur cinq n'est pas en classe pour différentes raisons : maladie, détachement pédagogique, etc. Il faut se poser des questions. Est-ce qu'on doit encore avoir autant de détachés pédagogiques dans le secteur de la jeunesse, dans le secteur culturel, dans les cabinets ministériels ? Se poser aussi la question des DPPR (mise en disponibilité avant la retraite) : pourquoi ne reviendraient-ils pas dessus ? On peut aussi jouer sur l'encadrement : il y a des classes surpeuplées et d'autres avec cinq élèves. Une chose est sûre, la norme d'encadrement moyenne est supérieure à celle de quasi tous les pays d'Europe. » Et le ministre-président de conclure : « Je n'ai pas de tabou. Je dis simplement que la situation de la Fédération n'est pas viable à terme. En 2024, les négociateurs du futur gouvernement, s'ils sont un tant soit peu responsables, devront mettre le débat budgétaire au centre de leurs discussions. » E.B.

Tout est désorganisé, les responsabilités ne sont pas claires. Il y a une sorte de fatalisme. Impulser un changement est impossible

Marion (prénom d'emprunt)

Occupe un poste à responsabilités du Petit Château à Bruxelles

”