

## Le Guichet info migrants

L'ASTI a créé un Guichet info migrants il y a 20 ans pour aider les immigrés à orienter leurs démarches et répondre à leurs questions alors qu'ils sont confrontés à une matière vaste et complexe : la loi sur l'immigration. Environ 90 % du public est composé d'étrangers originaires de pays hors de l'Union européenne. Les 10 % restants sont des ressortissants de l'UE dont les questions portent essentiellement sur l'obtention de l'attestation d'enregistrement. Les sujets auxquels l'ASTI répond dans le cadre du guichet portent notamment sur le visa touristique pour rendre visite au Luxembourg; le regroupement familial de membres de famille qui habitent à l'étranger; le mariage au Luxembourg ou à l'étranger entre deux personnes de nationalités différentes; les personnes non européennes et leurs patrons qui rencontrent des difficultés dans les démarches d'obtention d'une autorisation de travail.

**Horaires et contacts du guichet :** tous les lundis et jeudis de 9 h à 11 h par téléphone au 43 83 33-1 ou de 14 h à 18 h lors des permanences sur place, sans RDV ou encore par courriel à tout moment à [laurence.hever@asti.lu](mailto:laurence.hever@asti.lu)

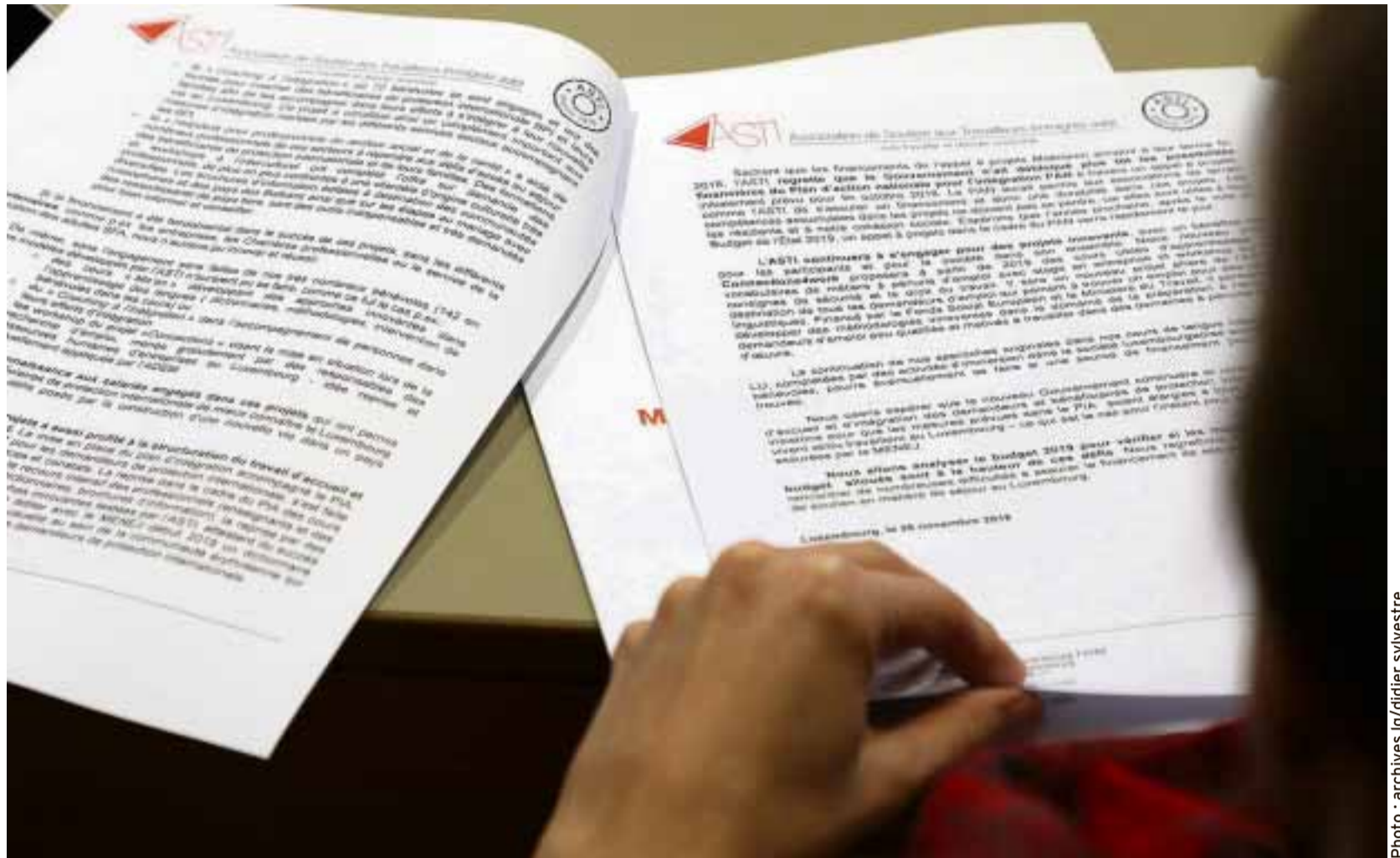


Photo : archives la/didier sylvestre

Les démarches administratives pour un étranger qui veut s'installer au Luxembourg sont parfois complexes. Pour y faire face, l'ASTI dispose d'une structure dédiée, mais celle-ci manque cruellement de moyens pour traiter les demandes.

# Migrants : l'ASTI veut plus de moyens

Le Guichet info migrants de l'ASTI manque de moyens pour répondre aux demandes. L'association souhaite une aide financière de l'État, qui l'invite à patienter.

## Un dossier réglé grâce à Facebook

Il y a quelques semaines, une restauratrice du nord du pays lançait un appel à l'aide dans une vidéo postée sur Facebook. Elle y racontait les difficultés qu'elle rencontrait pour embaucher un ressortissant albanais, frère de deux autres de ses employés. La vidéo a porté ses fruits puisque quelques jours plus tard, l'homme obtenait l'autorisation de travail que sa patronne avait tenté de décrocher depuis des mois.

«**Tout est bien qui finit bien**», concluait Laura Zuccoli le 13 juin sur les ondes de 100,7 où elle avait fait part de cette histoire. «**Mais est-il normal qu'un patron doive passer par Facebook pour régler une question relative au séjour?**», s'interrogeait dans la foulée la présidente de l'ASTI.

De fait, l'histoire n'amuse que très moyennement les responsables de l'ASTI, alors qu'ils viennent de supprimer un poste à temps partiel à leur Guichet info migrants. «**Devons-nous dire aux patrons ou aux gens qui rencontrent des problèmes qu'ils doivent en parler sur Facebook, comme l'a fait avec succès la restauratrice du Nord?**», s'interrogeait encore Laura Zuccoli.

**Plus de 20 000 étrangers s'établissent en moyenne chaque année au Luxembourg. Nombre d'entre eux, particulièrement ceux qui ne sont pas ressortissants d'un pays de l'Union européenne, sont confrontés à des difficultés administratives pour s'installer. Une structure de l'ASTI tente de répondre à ces difficultés mais elle manque aujourd'hui de moyens pour mener à bien une mission qui rend pourtant bien des services aux pouvoirs publics.**

La confusion s'est installée insidieusement au fil des dernières années. Ça a précisément commencé avec la crise des réfugiés de l'été 2015. Depuis, «**quand on parle d'étrangers au Luxembourg, les gens pensent aux réfugiés**», constate Laurence Hever, assistante sociale en charge du Guichet info migrants à l'ASTI (Association de soutien aux travailleurs immigrés). «**Mais nous ne nous occupons pas des réfugiés. Tout le monde mélange tout et cette ambiguïté se retrouve jusque dans l'accord de coalition.**»

Deux après-midi par semaine, le lundi et le jeudi, Laurence Hever reçoit des migrants ou des Luxembourgeois en demande d'informations ou d'aide pour obtenir une autorisation de travail, un regroupement familial, se renseigner sur les conditions de mariage avec un étranger venant d'un pays hors Union européenne ou plus simplement pour faire des études.

Ce jeudi après-midi, dès 14 h, ils sont huit à attendre à l'entrée de son bureau. John, Nigérien qui habite et travaille au Luxembourg depuis 17 ans est un peu un habitué des lieux. «**Je suis venu parce que je veux faire venir mon épouse et savoir quelles démarches je dois accomplir pour cela.**» À ses côtés, l'un de ses compatriotes, arrivé plus récemment et préférant garder l'anonymat, est plus hésitant. «**Je veux savoir à quoi j'ai droit**», dit-il en désignant un petit prospectus de l'ASTI qu'il sert entre ses doigts.

«**Parmi les demandeurs, certains viennent pour un simple renseignement et se débrouillent tout seul une fois qu'ils ont l'information recherchée. Pour d'autres, en revanche, il faut un vrai suivi, constituer les dossiers, et s'assurer qu'ils sont complets**»,

raconte Laurence Hever. «**Mais huit personnes c'est vraiment le maximum que je peux recevoir par après-midi de permanence. Cela me fait environ 80 dossiers à traiter et suivre par mois**», relate l'assistante sociale. À l'entendre, on comprend vite que ce n'est pas le travail qui lui manque mais les moyens pour l'accomplir.

### Deuxième poste supprimé

Il y a 20 ans, pour accompagner les immigrés dans leurs démarches administratives et les informer plus largement sur leurs droits et devoirs, l'ASTI a créé le Guichet info migrants. Assez rapidement, cette structure unique en son genre au Luxembourg s'est trouvée victime de son succès. Aussi l'ASTI a-t-elle revendiqué pendant de longues années la prise en charge par l'État d'un poste conventionné pour effectuer ce travail qui, dans les faits, s'apparente bien souvent à une délégation de pouvoir public.

Les dossiers de demande d'autorisation de travail ou de regroupement familial accompagnés par l'ASTI pour des immigrés ont en effet l'avantage de faciliter le travail de la direction de l'Immigration, le département du ministère des Affaires étrangères en charge de ces questions. «**Nous nous assurons toujours que les dossiers soient complets et correctement renseignés. Le ministère reconnaît d'ailleurs la qualité de notre travail**», affirme Laurence Hever.

En 2017, cette reconnaissance s'est enfin traduite par le conventionnement du poste occupé aujourd'hui par Laurence Hever par l'OLAI, un organe dépendant du ministère de la Famille et de l'Intégration. Et non de celui des Affaires étrangères, comme l'on pourrait s'y attendre. Grâce à cela, pendant plus d'un an, l'ASTI a pu faire fonctionner le Guichet info migrants avec deux personnes, l'une effectuant un temps partiel de 15 heures par semaine. Mais fin 2018, l'association n'a pas été en mesure de reconduire ce second poste qui était jusque-là financé sur ses propres deniers provenant des dons que récolte l'ASTI et par des aides européennes.

Pour l'association, cet abandon est

d'autant plus préjudiciable que la personne était formée, c'est-à-dire qu'elle connaissait la loi de 2008 sur l'immigration, la toile de fond sur laquelle travaille le Guichet info migrants. Une matière pas évidente pour tout le monde, puisque, en 2018, 110 demandeurs avaient été envoyés à l'ASTI par des offices sociaux bien en mal de décrypter les subtilités du texte. «**Un poste supplémentaire signifierait que nous pourrions traiter deux fois plus de demandes**», estime Laurence Hever.

Dans la résolution politique adoptée lors de sa dernière assemblée générale, le 11 juin, l'ASTI «**déplore fortement l'absence de soutien financier du gouvernement au Guichet info migrants qui a dû réduire ses activités de moitié faute de financements**». Ce constat fait écho à cet autre point de la résolution demandant «**que le nouveau gouvernement consacre des moyens financiers conséquents aux politiques d'intégration, aussi bien des demandeurs et bénéficiaires de protection internationale, que des migrants qui continuent à venir nombreux au Luxembourg**».

### Un lieu de confiance

En 2018, quelque 23 000 étrangers sont venus s'installer au Luxembourg, dont 6 200 n'étaient pas des ressortissants d'un pays de l'Union européenne. Ce sont ces derniers qui constituent en priorité le public du Guichet info migrants. En 2018, 1 071 personnes sont ainsi passées par la structure de l'ASTI. Dans leur quête d'informations, ces immigrés préfèrent se rendre dans les locaux de l'association plutôt que dans un ministère, car «**ils se sentent davantage en confiance ici**», explique l'assistante sociale. «**C'est particulièrement vrai pour les sans-papiers qui ont peur d'être arrêtés s'ils se rendent dans une administration.**»

«**Il y a des étrangers, mais aussi beaucoup de Luxembourgeois qui viennent s'informer pour quelqu'un qu'ils connaissent**», poursuit Laurence Hever. Dans de nombreux cas, il s'agit de petits patrons qui veulent employer un étranger qui n'a pas d'autorisation

de travail au Luxembourg. Parfois, la demande porte sur le mariage : «**J'ai reçu récemment une jeune Luxembourgeoise qui a rencontré quelqu'un en Tunisie et veut le faire venir, une demande de plus en plus fréquente.**»

### En attendant une nouvelle loi

Ces différents cas de figure et ces difficultés ont été exposés par la présidente de l'ASTI, Laura Zuccoli, au micro de 100,7, le 13 juin dernier : «**Les patrons veulent savoir comment ils peuvent avancer concrètement, car, face au dédale de démarches administratives, ils ont perdu toute vision sur les conditions auxquelles il faut répondre.**» Et la présidente de s'interroger sur la «**volonté politique d'avancer activement et de façon transparente sur ces questions.**»

Première conseillère de gouvernement au ministère de la Famille, Dominique Faber connaît la revendication de l'ASTI, mais explique qu'il va falloir se montrer patient : «**Nous sommes dans l'attente du vote d'une nouvelle loi qui va clairement différencier les compétences entre ministère des Affaires étrangères et ministère de la Famille, conformément à l'engagement pris dans l'accord de coalition.**» Tandis que les questions liées à l'accueil seront exclusivement du ressort des Affaires étrangères, celles ayant plus spécifiquement trait à l'intégration dépendront de la Famille.

La répartition des compétences entre ces deux ministères permettra de savoir lequel d'entre eux financera éventuellement un second poste pour le Guichet info migrants de l'ASTI.

«**Nous sommes tributaires du processus législatif, mais la réflexion sur les attributions de chacun est déjà bien engagée, y compris avec la société civile**», poursuit Dominique Faber, qui précise que «**la question est particulièrement compliquée à trancher pour les réfugiés**». Soit précisément le public qui n'entre pas dans les compétences du Guichet info migrants de l'ASTI.

Fabien Grasser

# 258 LE CHIFFRE

En 2018, sur 1 071 dossiers traités, 258 concernaient la situation de sans-papiers, c'est-à-dire de personnes n'ayant pas de titre de séjour valable pour résider et travailler au Luxembourg. «**Il est essentiel de les prendre en considération, car le fait que ces gens aient recours à nous signifie qu'ils souhaitent entamer une procédure de régularisation administrative**», écrit l'ASTI dans un document présentant les statistiques du guichet. Les sans-papiers qui contactent l'ASTI viennent principalement du Brésil, du Cap-Vert et du Nigeria.