

Accueil des demandeurs d'asile  
Croix-Rouge de Belgique  
Rapport annuel 2016



MERCI À TOUTES LES PERSONNES QUI ONT APPORTÉ LEUR TEMOIGNAGE  
ET LEUR COLLABORATION AU FIL DES PAGES DE CE RAPPORT ANNUEL.  
CRÉDITS PHOTOGRAPHIQUES COUVERTURE : GEOFFREY FERRONI

# SOMMAIRE

<b>Edito</b>	<b>3</b>
<b>2016 en chiffres</b>	<b>4</b>
<b>Les enfants, porteurs d'espoir</b>	<b>6</b>
<hr/>	
<b>Accueillir</b>	<b>10</b>
L'accueil	12
L'accompagnement social	14
L'accompagnement médical	16
A l'école	19
Une vie active	21
Les services supports	25
La démarche qualité	27
<hr/>	
<b>Accompagner</b>	<b>28</b>
Nos équipes et leur expertise	30
L'accompagnement individuel	32
<hr/>	
<b>Des publics spécifiques</b>	<b>34</b>
Les MENA – Mineurs Etrangers Non Accompagnés	35
Les enfants	40
Les femmes	44
Les personnes en souffrance mentale	48
<hr/>	
<b>Acteur d'humanité</b>	<b>52</b>
<hr/>	
<b>Sensibiliser la population – Partager le Principe d'Humanité</b>	<b>54</b>
Sensibiliser	55
Collaborer avec des acteurs d'intégration	59
Des Initiatives de Quartier, des initiatives positives	64
Les volontaires, une force de la Croix-Rouge	70
<hr/>	
<b>Sensibiliser les demandeurs d'asile – Faire vivre le Principe d'Humanité</b>	<b>72</b>
Informier et former le demandeur d'asile	73
Etre demandeur d'asile et volontaire	76
Après le centre	77
Respecter l'environnement	80
<hr/>	
<b>Le réseau, ici et là-bas</b>	<b>84</b>
Le partage d'expertise	86
La diplomatie humanitaire	88



# ÉDITO

Quand des hommes et des femmes n'ont que pour vivre ou survivre, la seule possibilité de quitter leur domicile vers l'inconnu où la vie et la mort se côtoient, leur arrivée dans un de nos centres d'accueil doit se faire dans une bienveillance humanitaire.

En 2016, 914 collaborateurs et 950 volontaires Croix-Rouge ont fait raisonner cette valeur dans 26 lieux en y accueillant 11.967 vies.

En outre, pour la première fois dans l'histoire de notre département, cinq centres ont été dédiés exclusivement à l'accueil des mineurs étrangers non accompagnés et, avec ce nouveau public, des gestes courants de notre quotidien deviennent parfois des situations insurmontables comme, par exemple, trouver une école.

Ce que nous retenons et vous donnons à partager à travers ce rapport, ce sont ces rencontres et les innombrables initiatives réalisées en 2016.

Pour nous, il est toujours important d'en faire, dans les possibilités que nous avons, car c'est une forme de résistance à une fatalité devant un sentiment d'impuissance.

Nous vous invitons donc à découvrir ces moments savoureux où on ne peut que se réjouir de ce qui a été fait.

Cela fait maintenant 27 ans que nous vivons, chaque année, ces émerveillements !



**Billy JUNGLING,**  
**Directeur du département**  
**« Accueil des demandeurs d'asile »**  
**Croix-Rouge de Belgique**

# L'ANNÉE 2016 EN CHIFFRES



26

CENTRES D'ACCUEIL EN DÉCEMBRE 2016

DONT



1

CENTRE D'ACCUEIL RAPPROCHÉ POUR  
DEMANDEURS D'ASILE EN SOUFFRANCE  
MENTALE (CARDIA)



5

CENTRES D'ACCUEIL EXCLUSIVEMENT  
DESTINÉS AUX MINEURS ÉTRANGERS  
NON ACCOMPAGNÉS (MENA)



5.407

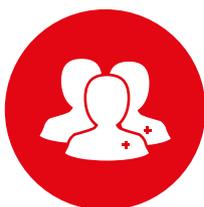
PLACES D'ACCUEIL

DONT



843

PLACES D'ACCUEIL SPÉCIFIQUE MENA OUVERTES  
EN QUELQUES MOIS



914  
COLLABORATEURS AU 1ER JANVIER 2017



950  
VOLONTAIRES ACTIFS



11.967  
DEMANDEURS D'ASILE QUI  
ONT TRANSITÉ DANS NOS CENTRES EN 2016  
DONT 1.774 ENFANTS (MOINS DE 12 ANS)



89  
NATIONALITÉS DIFFÉRENTES ACCUEILLIES



262  
JOURS DE SÉJOUR EN MOYENNE EN CENTRE

# LES ENFANTS, PORTEURS D'ESPOIR

*« C'est dur parce qu'on doit faire énormément d'épreuves pour finalement arriver dans un pays où on n'est pas sûr d'être accepté. »*

**Davina, 10 ans, participante à la journée jeunesse de la Croix-Rouge de Belgique en Province du Brabant wallon ( issu du reportage Tv Com du 19 mai 2016)**

Ils viennent d'Irak, de Syrie, du Kosovo ou d'Afghanistan. En pleine nuit, ils sont réveillés et propulsés sur le chemin de l'exil. Avec leurs parents, ils fuient la guerre, la violence, la peur du lendemain. Par volonté de protéger leur fuite, de protéger leurs enfants ou de tirer un trait sur leur passé, les parents choisissent souvent de ne pas expliquer leur décision aux enfants. Ces derniers subissent un départ qui s'accompagne de ruptures, d'abandons, de deuils mais aussi d'espoirs, de découvertes et de défis.

Que savons-nous du courage, des espoirs, des peurs et des questionnements de ces enfants en exil ? Quel regard portent-ils sur la migration et sur leur accueil en Belgique ? Les enfants ont une formidable capacité à rebondir qui force l'admiration. Ils s'adaptent et nouent des liens là où leur avenir se dessine. Sans arrière-pensées, ils avancent vers l'autre. Ils ouvrent la voie vers l'Humanité. Entendons-les.

En 2016, et comme chaque année, les centres d'accueil ont offert un accompagnement spécifique pour les enfants.





© Mathilde Vandekastele

Accompagnés de nombreux volontaires, ils proposent :

- des activités ludiques ou pédagogiques, régulières ou ponctuelles : école de devoirs, Clowns sans frontières, Saint-Nicolas, Halloween... ;
- des sensibilisations à l'interculturalité (fabrication de djembés, calligraphie...) et à l'asile (témoignages, rencontres...) dans les écoles maternelles et primaires ;
- l'inscription des enfants dans les associations de jeunesse ou les clubs de sport régionaux pour favoriser leur intégration.

#### Quelques-unes de ces initiatives positives :

- Le département Accueil des demandeurs d'asile a participé à la journée jeunesse, organisée par la Croix-Rouge Jeunesse, à l'attention des écoles du Brabant wallon. Son équipe a également mis à jour et amélioré l'outil pédagogique « Le Carnet de Chico », à destination des enfants.
- A Arlon, le volet « divertissement enfants » a été créé en été 2016 avec pour objectif de proposer des activités régulières ou ponctuelles, ludiques et variées pour ce public spécifique : participation au festival « Change le Monde », la grande kermesse des enfants, la journée du jeu à Arlon... Depuis fin 2016, les enfants de 11 à 14 ans ont également pris part aux activités du Patro de Stockem.

*« J'étais content d'y aller car je m'ennuie au centre pendant les vacances. Nous avons fait beaucoup d'activités : bricolages, coloriages, dessins et jeux. Nous sommes même allés à la piscine ! C'était chouette ! Et en plus, maintenant, j'ai beaucoup de nouveaux copains ! »*

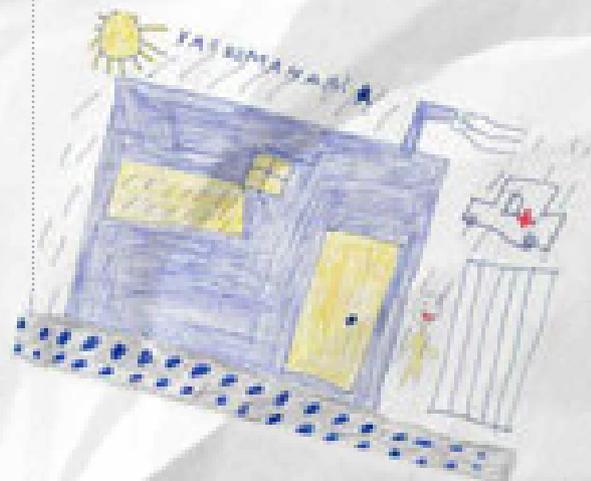
**Yasir, 8 ans, résident à Oignies et participant au stage**



#### PAROLES D'ENFANTS\*

Ils ont entre cinq et douze ans et sont en Belgique depuis sept mois pour certains, trois mois pour d'autres. Ils sont scolarisés depuis leur arrivée et apprennent le français à une vitesse remarquable. Mais que pensent les enfants ?

\* Les propos ont été recueillis en novembre 2016, par Martin Nsaguet, auprès de 21 enfants de moins de 12 ans du centre d'accueil de Banneux.





## PAROLES D'ENFANTS

### Pour vous, c'est quoi le positif ?

- « Avoir sa maison »
- « Etre avec ses parents »
- « Faire des choses que l'on a envie »
- « Manger quelque chose que l'on aime »



- A Banneux, une crèche a été mise en place (cf. p 23). Durant l'été 2016, chaque enfant a aussi pu participer à un stage et, pour ceux qui le souhaitaient, aux plaines de vacances à Verviers. Enfin, le 14 décembre dernier, le conseil communal des enfants de la Commune d'Esneux est venu à la rencontre des enfants du centre.
- A Bierset, outre les projets avec l'asbl Live in Color, de nouvelles collaborations se sont développées avec les Jeunesses Musicales de Liège mais aussi avec les centres d'accueil de Fraipont et Natoye dans le cadre d'un projet vidéo. De même, à l'initiative des résidents afghans du centre, une après-midi « cerfs-volants » a été organisée pour les enfants.
- Le centre d'accueil d'Eupen a poursuivi, avec une bénévole et une collaboratrice psychomotriciennes, ses séances de psychomotricité individuelles et collectives pour les enfants internes et externes de 3 à 6 ans. Ce projet permet d'offrir un lieu d'expression aux enfants et œuvre simultanément à l'intégration du centre dans son quartier.
- A Herbeumont, un stage de foot et un stage « girly » avec une initiation à la photographie ont été proposés aux enfants du centre et de la région. Les retours très positifs les ont convaincus d'organiser, en 2017, quatre stages dont un stage cinéma et un stage nature. En 2016, la ludothèque a accueilli une projection sur les différentes étapes de l'évolution d'un bébé, suivie d'un débat, une occasion d'échanges avec 8 mamans.
- A Jette, un centre accueillant principalement des femmes, l'équipe continue à travailler le lien mère-enfant et nous soulignerons ici la participation de logopèdes qui assurent un suivi individuel hebdomadaire dans l'apprentissage de la langue ou encore des cours de français adaptés pour les mamans.
- La ludothèque du centre d'accueil de Manderfeld s'est agrandie et remplie de jouets et livres grâce aux dons du centre Fedasil d'Elsborn qui a fermé ses portes.
- A Manhay, en plus des trois stages proposés aux enfants, des activités de psychomotricité sont organisées, les unes pour les bébés accompagnés de leur maman et les autres pour les enfants de 2 à 5 ans. Sur base de jeux adaptés à leur âge, les enfants ont l'opportunité de se mouvoir en toute sécurité dans une approche relationnelle et globale.
- A Natoye, une garderie a ouvert ses portes, trois jours par semaine. Durant l'année scolaire 2016, grâce à la collaboration avec l'école normale Henallux, de futurs professeurs d'éducation physique et instituteurs primaires ont animé les enfants le mercredi. Le centre entretient également un partenariat avec l'AMO « Le Cercle » de Ciney.

- A Nonceveux, et dans différentes écoles primaires de la région, le centre de coopération éducative mène un « projet sur écran ». Le centre s'est associé à ce projet et accueille ainsi chaque semestre des enfants de l'extérieur et leurs parents pour une après-midi récréative : projection de film, goûter, activité artistique.
- A Oignies, nous soulignerons, parmi les nombreuses actions, l'ouverture de l'école des devoirs et la participation des enfants à un stage de trois semaines au sein de l'école communale de Oignies.
- Le centre d'accueil de Rendeux, quant à lui, collabore avec le CPAS, notamment pour les plaines de vacances mais également pour l'action « Place aux enfants », un éveil à la citoyenneté qui permet de découvrir les métiers sur la commune, et même celui de collaborateur Croix-Rouge.
- A Yvoir, centre « Pierre Bleue », il existe une double halte-garderie adaptée aux enfants en bas âge donnant la possibilité à leurs parents de suivre une formation ou d'honorer un rendez-vous. L'équipe a, par ailleurs, organisé un stage durant les vacances : « apprendre en s'amusant pour les enfants en difficulté » qui a permis aux enfants de la région de rencontrer les enfants du centre et d'interagir sur différents thèmes.

Au fil des pages, nous avons donné la parole aux enfants (cf. picto ). Il paraît essentiel pour la Croix-Rouge de Belgique de connaître leur avis.

Vous retrouverez également nos projets spécifiques sur les enfants en page 42.

Enfin, pour 2017, quelques belles surprises leur sont réservées. En juin, un nouvel outil de sensibilisation sera déployé dans le cadre de la Journée Mondiale des Réfugiés et nous immergera dans l'histoire de l'un de ces enfants. En septembre, un espace « Snoezelen » (espace multisensoriel apaisant) sera inauguré et lèvera le voile sur le projet spécifique d'accompagnement des enfants migrants au centre d'accueil de Natoye. Fin d'année, un documentaire nous plongera dans le quotidien des enfants qui ont croisé un jour la route de la Croix-Rouge au sein d'un centre d'accueil.

*« Moi, je vais faire les beaux dessins pour mettre sur les murs. »*

**Joudi, 9 ans, résident à Manhay**



#### PAROLES D'ENFANTS

**Quelle est la chose ou la personne qui vous manque, ou que vous aimeriez avoir ?**

- « Ma grand-mère »
- « Ma maman »
- Pour plus de 50%, une réponse positive
- « Les dollars irakiens »





# ACCUEILLIR

L'accueil dans les centres représente les fondements mêmes de notre mission, une base sans laquelle aucun projet ne peut être construit.

L'accueil fait l'objet de réflexions et d'améliorations constantes au sein des centres. Accueillir se définit par les obligations légales (accompagnement social, médical...) mais également par l'ajout d'objectifs et de dynamiques propres à la Croix-Rouge de Belgique (autonomisation, intimité, formations...). L'accueil doit aussi faire l'objet d'une attention constante car les publics hébergés et les équipes changent.

# L'ACCUEIL

« Nos différences, loin de nous léser, nous enrichissent (...). Nous nous sommes apprivoisés petit à petit lors des cours de FLE (Français Langue Etrangère) et ailleurs. Finalement, avec l'outil de mots appris courageusement mais surtout peut-être grâce au langage des yeux, le miracle d'un vrai et sincère cœur à cœur s'est produit... et là, on en sort bouleversé mais plus vivant que jamais ! Je me sens riche de ces liens tissés... Leur beau visage est un endroit qui a marqué ma vie. Je leur souhaite paix, sécurité, force et amitié pour la suite du chemin ! Bon vent à tous ! »

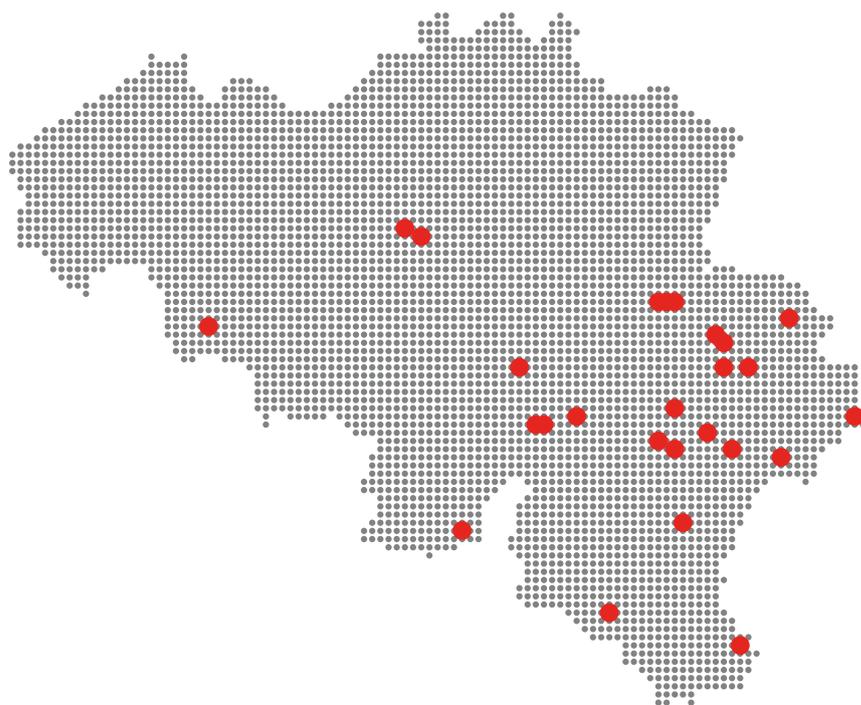
**Volontaire du centre de Jalhay**

« Les relations ont été très bonnes avec la Croix-Rouge et même avec les réfugiés. Certains sont plus heureux que d'autres de les voir partir, mais, personnellement, ça fait quand même un petit quelque chose »

**Citoyen de Jalhay (issu d'un reportage RTBF)**

En décembre 2016 et jusqu'à aujourd'hui, la Croix-Rouge de Belgique assure l'accueil des demandeurs d'asile dans 26 centres dont un centre d'accueil rapproché pour demandeurs d'asile en souffrance mentale et cinq centres d'accueil spécifique pour les MENA, ce qui représente une capacité de 5.407 places d'accueil.

## Carte des centres d'accueil de la Croix-Rouge de Belgique (au 31 décembre 2016)



Ans	Fraipont	Nonceveux
Arlon	Herbeumont	Oignies
Banneux	Hotton	Rendeux
Barvaux	Jette	Sainte-Ode
Bierset	La Baraque de Fraiture	Tournai
Beho	Ligneuville	Uccle
Belgrade	Manderfeld	Yvoir Bocq
CARDA (Bierset)	Manhay	Yvoir Pierre Bleue
Eupen	Natoye	

## Jalhay, un centre qui ferme ses portes

Le centre de Jalhay a fermé ses portes le 14 novembre 2016. En un an, 497 résidents y sont passés. Parmi eux, 11 MENA, 137 enfants et 3 nouveau-nés !

Les 33 collaborateurs de Jalhay les ont accueillis avec toute l'efficacité et l'humanité dont ils pouvaient faire preuve. Cette humanité a été partagée avec :

- les élèves de plusieurs écoles lors d'actions de sensibilisation ;
- les volontaires qui se sont impliqués dans l'animation de nombreuses activités (école des devoirs, ludothèque, cours de langues, etc.) ;
- l'équipe et la Maison des Jeunes de Sart ;
- l'équipe médicale venue pour une « journée vaccination » en août dernier et les collaborateurs qui ont rendu ce moment plus agréable et ludique ;
- les riverains venus goûter aux rythmes et aux saveurs internationales lors de plusieurs événements festifs.



*« Depuis neuf mois que j'habite ici, il n'y a jamais eu de problème. Tout le monde est relax. Irakiens, Afghans, Somaliens, tout le monde ici est content. On est comme une grande famille. »*

**Résident du centre de Jalhay**

### URGENCE

#### **La Croix-Rouge de Belgique, un acteur humanitaire**

Face à une importante poussée migratoire déployée aux frontières européennes, la Belgique enregistrait, en 2015, 35.476 demandes d'asile. Cette même année, la Croix-Rouge de Belgique s'adaptait à l'urgence en ouvrant différents types de places supplémentaires. (cf. RAPPORT ANNUEL 2016).

En 2016, les hangars réquisitionnés pour les places temporaires (dites « campo »), notamment à Bierset, Rendeux et Ans, ont accueilli des demandeurs d'asile jusqu'à mi-avril. Les structures de Spa Mambaye, du WTCIII et de Jalhay ont également fermé leurs portes.

La flexibilité de notre capacité d'accueil nous a permis de nous adapter à la diminution des arrivées en Belgique mais également à l'augmentation d'un nouveau public : les MENA (cf. p37).



© Thomas Blariau

# L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

« En 2016, ce sont 18.710 personnes qui ont introduit une demande d'asile auprès des services de l'Office des étrangers, soit plus de deux fois moins qu'en 2015, année durant laquelle 44.760\* demandes d'asile avaient été enregistrées. »

**CGRA, Bilan 2016, [www.cgra.be](http://www.cgra.be)**

\*Le CGRA communique dorénavant ses statistiques en termes de personnes (adultes, MENA et enfants) et non plus de dossiers (adultes et MENA).

## La coordination sociale

L'ouverture de nouveaux centres d'accueil en 2015 a nécessité le renforcement des supports aux services et l'harmonisation des bonnes pratiques.

Ainsi, l'équipe de coordination sociale a été consolidée pour promouvoir un accompagnement psychosocial de qualité en renforçant le travail de proximité et de helpdesk dans les centres d'accueil répartis en trois zones et ce, avec les collaborateurs des bureaux sociaux, les référents MENA et les collaborateurs en charge du projet « accompagnement individuel ». En 2016, la coordination sociale a poursuivi ses formations et réunions thématiques. Elle a également multiplié les échanges avec les équipes respectives des centres, leur coaching et leur collaboration pour le suivi des dossiers difficiles. Nous relèverons également la création et diffusion d'un nouvel outil de communication « Le Social Hebdo », d'outils spécifiques ou encore de jeux de rôles pour les équipes.

Par ses actions, la coordination sociale assure la professionnalisation des équipes et la qualité de ce service pour les demandeurs d'asile.

Pour les années futures, l'équipe souhaiterait assurer le suivi des formations, la mise en place de la démarche qualité, l'actualisation et la révision des outils existants, et le développement de la coordination de projets au bénéfice des MENA.

## Le dispatching

Vu la diminution du nombre de demandes d'asile en Belgique en 2016, la capacité opérationnelle de la Croix-Rouge a conséquemment été revue à la baisse. Dans ce contexte, le dispatching a donc dû assurer le transfert d'un nombre important de résidents. Des contraintes de délai, de gestion des disponibilités, d'envies exprimées par les résidents... ont été autant de points de vigilance pour ce service.

## Dans les centres

- A Belgrade, les bureaux sociaux ont été divisés en quatre services : filtre, permanences, distribution tickets bus/train, rendez-vous. Le filtre vise à permettre l'orientation du résident vers le service adapté afin de maximiser la qualité de travail de l'assistant social tout en réduisant le temps d'attente pour le résident.
- A Eupen, les plages horaires du bureau social ont été adaptées au public MENA : le service ouvre désormais deux fois par semaine en soirée.
- A Manderfeld, centre accueillant également des MENA, le défi a été de trouver des tuteurs pour les 28 adolescents.
- A Manhay, les permanences du mercredi après-midi sont plus spécifiquement réservées aux MENA eu égard à leur scolarité. En vue d'améliorer son action sociale, l'équipe organise des rencontres en interne sur les thèmes de « Démystification et préparation à l'audition CGRA », « Procédure Dublin », « L'excision et la procédure d'asile, en collaboration avec le GAMS » ou des séances de questions-réponses.
- A Natoye, des séances d'information par communauté linguistique sont dispensées au sujet du regroupement familial, en partenariat avec l'asbl APD – Aide aux Personnes Déplacées.



## PAROLES D'ENFANTS

### Pourquoi êtes-vous au centre ?

- « C'est pour nous surveiller »
- « C'est pour voir si on est gentil et après on peut avoir une positive »
- « C'est pour apprendre la Belgique »
- « C'est pour attendre la réponse du positif et du négatif »
- « Le temps de tester les gens et de savoir de quel pays ils viennent »
- « Pour savoir de quel pays on vient et après on aura une positive ou négative »



© Geoffrey Ferroni

## L'ACCOMPAGNEMENT MÉDICAL

« Le carnet de santé fait le lien entre le monde médical à l'extérieur du centre et le demandeur d'asile, et son centre. »

**Responsable de la Coordination médicale**

La Croix-Rouge de Belgique assure un accompagnement médical quotidien des demandeurs d'asile. Cet accompagnement est cadré et appuyé par une coordination médicale, nourri par la création continue de nouveaux outils et enrichi par les initiatives de sensibilisation initiées par les centres.

### Le carnet de santé

Depuis fin 2016, chaque résident, à partir de 7 ans, reçoit, de la part du bureau médical de son centre, un carnet de santé personnel. Ainsi, le demandeur d'asile conserve un document qui rassemble les éléments les plus pertinents concernant sa santé.

Cet outil contribue à améliorer l'autonomie du résident tout en facilitant la prise en charge de sa santé. Il est un lien entre les différents intervenants médicaux.

Ce projet a été coréalisé par les infirmières et la coordination médicale.

En 2017, la coordination médicale continuera à améliorer et évaluer cet outil tout en assurant sa bonne intégration dans tous les centres.

## Dans les centres

Au cours de l'année 2016, différentes sensibilisations à la santé publique ont eu lieu. Pour illustration :

- Une sensibilisation à l'hygiène dentaire en collaboration avec le cabinet dentaire « Tebache » au centre d'Ans ;
- A La Baraque de Fraiture, ce sont les maladies sexuellement transmissibles et les moyens de contraception qui ont été abordés avec les MENA. Action similaire à Oignies avec un focus sur le sida et la participation de deux infectiologues de l'Hôpital Marie Curie de Lodelinsart et le Service Prévention Sida IST Charleroi-Mons.
- A Manhay, l'asbl Sidasol vient tous les trimestres pour une action de sensibilisation et de prévention SIDA/MST. Le GAMS organise, à une même fréquence, des sensibilisations aux mutilations génitales féminines. De leur propre initiative, plusieurs résidentes participent chaque dernier vendredi du mois aux tables de discussion organisées par le GAMS à Liège.
- A Oignies, dans le cadre de la sensibilisation au diabète, une journée a été dédiée à cette maladie : goûter diabétique, test glycémique et diffusion d'informations relatives à la maladie, aux risques ou à l'hygiène de vie. L'équipe du centre a également sensibilisé ses MENA sur les principes de base d'une bonne hygiène de vie et a organisé, avec eux et une psychologue, une table ronde sur la santé mentale.



### L'ACCOMPAGNEMENT MÉDICAL ET LES ENFANTS

La coordination médicale veille notamment à :

- garantir la vaccination de tous les enfants dans les centres ;
- améliorer l'offre de produits sanitaires spécifiques aux enfants proposée par l'intendance ;
- assurer des goûters équilibrés pour les enfants ;
- organiser, en collaboration avec l'ONE, des sensibilisations aux jeunes mamans : brossage de dents, alimentation saine...

- Le centre d'accueil d'Uccle a proposé à ses résidents différentes sensibilisations sur les IST et les rapports hommes/femmes (avec le planning familial des Marolles), sur le tabac – cannabis – chicha (avec la FARES) ou encore sur l'hygiène et l'alimentation (avec la participation de jeunes infirmières de l'école Erasmushogeschool Brussels).

D'autres actions et partenariats ont également vu le jour :

- A Ans, un partenariat avec une école de pédicure a permis de dispenser des soins en pédicure à quatre reprises.
- A Arlon, Hotton et Manhay, l'accent a été mis sur une campagne de vaccination avec des taux de participation élevés.
- A Hotton, l'asbl Arc-en-Ciel et le Centre d'Action Laïque ont pu intervenir sur des thèmes tels que l'homosexualité, le droit des femmes, l'excision...
- A Manderfeld, le service médical a été repensé et est désormais assuré par un secrétaire médical et une infirmière.

Parmi nos centres,

- Le centre de Manhay, par son infrastructure (petit centre, présence d'un ascenseur, environnement calme...), est adapté aux personnes malades et/ou à mobilité réduite. Son bureau médical a également développé une certaine expertise pour des cas spécifiques tels que les dialyses (péritonéale au centre et hémodialyse au CHU de Liège) ; il collabore avec SOS Dialyse, 105 Barvaux, l'Espace 28...
- A Rendeux, le centre compte une aile adaptée aux personnes à mobilité réduite. En 2016, trois personnes concernées y ont reçu un accueil adapté.

# A L'ÉCOLE

L'année 2016 a été marquée par l'arrivée massive de MENA mais également la nécessité, comme chaque année, de scolariser rapidement tout enfant.

Face à ces challenges, le service appui Scolarité a été relancé. Le livret d'information à destination des parents migrants « L'école en Communauté française de Belgique » a été mis à jour en anglais, arabe, dari et a été traduite en allemand et pashto.

La scolarisation des nombreux MENA arrivés en peu de temps a posé problème dans de nombreux centres. Le service a pu aider à les résoudre en alertant le cabinet ministériel et en communiquant régulièrement avec celui-ci.

## Dans les centres

En début d'année 2016, le centre d'accueil de Barvaux se transformait en centre d'accueil spécifique pour les MENA. Un sacré défi que le centre a pu relever en scolarisant, après de nombreuses démarches préparatoires, début septembre, les soixante jeunes présents. Des difficultés sont apparues les premières semaines : la scolarité régulière pour les jeunes, la nouveauté d'un public spécifique pour les enseignants et la gestion de l'absentéisme pour l'équipe. Pour permettre une collaboration maximale, trois référents scolaires ont été désignés pour chaque établissement.

Les MENA du centre d'Uccle ont été scolarisés en classes dispositif d'accueil et de scolarisation des élèves primo-arrivants (DASPA) dans 10 écoles différentes. Avec pour objectif une scolarité régulière et sereine, l'équipe a mis sur pied une nouvelle procédure pour le suivi et l'absentéisme scolaires. De nouvelles salles de devoirs ont également été créées afin d'éviter le surnombre dans une même pièce et de permettre aux volontaires d'apporter une attention particulière à chaque jeune.

A Arlon, le centre a scolarisé en moyenne une centaine d'élèves. En octobre 2016, 45 adolescents et 58 enfants étaient répartis dans 16 écoles dans les alentours arlonais. Cette scolarité représente 80 trajets hebdomadaires gérés par des volontaires et salariés du centre. Ce projet d'ampleur est soutenu par une vingtaine de bénévoles qui, quatre après-midis par semaine, assurent un accompagnement aux devoirs.

Le centre d'accueil de Hotton a également accueilli deux enfants handicapés qui ont été scolarisés dans deux structures différentes.



## PAROLES D'ENFANTS

### Qu'aimez-vous à l'école ?

- Les calculs
- La gym
- La piscine
- Les classes vertes
- Les enseignants
- Jouer avec les autres
- Parler français avec les autres enfants



A Yvoir, centre « Pierre Bleue », les parents ont le choix entre trois écoles primaires et maternelles pour inscrire leurs enfants. Une opportunité pour plus de diversité, moins d'enfants du centre dans une même classe et par conséquent, une facilité d'apprentissage du français et une meilleure immersion. Des réunions mensuelles avec la direction et les professeurs des écoles permettent un suivi individuel optimal.

Dans tous les centres, comme à Manhay, l'équipe veille à impliquer, au quotidien, les parents dans la scolarité de leurs enfants mais également dans les diverses activités extrascolaires telles que la fancy-fair.



© Thomas Blariau

## UNE VIE ACTIVE

La Croix-Rouge de Belgique se mobilise pour permettre et soutenir un comportement actif dans le contexte de vie communautaire, d'attente et d'incertitude lié à la demande d'asile.

Soutenir ce comportement actif au sein du centre nécessite de connaître l'avis des demandeurs d'asile sur la structure, les projets et les dynamiques mis en place à leur égard. Pour illustration, à Ans, des réunions mensuelles avec des représentants des différentes communautés, la direction et le collaborateur référent de la thématique choisie (nourriture, hygiène...) ont été mises en place en 2016.

Les projets qui sont présentés ci-dessous résultent pour la plupart d'échanges entre le public bénéficiaire et l'équipe ; ils ont tous pour objectif l'autonomie des résidents.

### La crèche des tout-petits à Banneux

En août 2016, avaient lieu les pré-inscriptions aux cours de promotion sociale. C'est à cette période que les mamans isolées ou en couple, avec un jeune enfant, sont venues trouver l'équipe du centre de Banneux. Leur objectif ? Intégrer le cours de français et poursuivre une première formation. C'est ainsi que la crèche des tout-petits a vu le jour. Parents et équipe ont réfléchi sur la mise en place du projet, l'aménagement de l'espace, les droits et devoirs de l'accès à la crèche, l'implication de chacun.

La crèche a ouvert ses portes mi-septembre pour les bébés de 0 à 2 ans et demi.

*« J'ai beaucoup aimé les réunions organisées par le centre avec les résidents car j'ai eu l'occasion de poser les questions que j'avais. Malheureusement, ces réunions ne sont pas assez fréquentes. »*

**Résidente du centre d'Eupen**



## PAROLES D'ENFANTS

### Que pensent-ils de la nourriture et que préfèrent-ils ?

90% des enfants préfèrent le repas du mercredi car c'est le jour des frites !

Une résidente, secondée deux fois par semaine par une volontaire infirmière, ouvre la crèche aux mamans qui vont au cours de français.

Les bénéfices de ce projet sont multiples : le suivi des cours pour les mamans, l'égalité dans le couple, les possibilités d'avenir, la valorisation du savoir d'une résidente et l'apport du savoir de la volontaire, un lieu de rencontres et d'échanges pour les mamans.

Le centre d'accueil de Banneux souhaiterait permettre aux autres parents, en dehors de la formation, de bénéficier de la crèche une ou deux fois par semaine pour honorer un rendez-vous médical, faire une course, avoir une bulle d'oxygène... L'équipe cherche des partenaires pour soutenir ce projet.

## Dans les autres centres

- A Belgrade, la mise en place de permanences « équivalences de diplômes » et « permis de travail » facilitent les démarches pour le résident. Ces rencontres permettent aussi d'établir un cadastre du parcours éducatif et professionnel des résidents.

- A Bierset, la collaboration avec la FGTB a permis, en 2016, d'ouvrir 8 places dans une nouvelle maison à Saint-Léonard à Liège. Trois familles ont ainsi pu s'installer dans un logement individuel tout en gardant l'accès aux services du centre (social, médical, services communautaires).

- A Hotton, on retrouve également une garderie trois jours par semaine afin de permettre aux mères de suivre les cours de français.

- A Manderfeld, les résidents se rendent eux-mêmes à la pharmacie avec leurs prescriptions, il n'y a plus de livraison de médicaments au sein du centre.

- A Tournai, la mise en place de petites cuisines (en plus du système de catering) permet aux résidents qui le souhaitent, avec une attention particulière pour les parents, de pouvoir cuisiner eux-mêmes. A Manderfeld aussi, l'équipe propose aux résidents une fois par mois de cuisiner sous la supervision d'un cuisinier et d'un collaborateur. La participation des résidents à l'entretien et au suivi des deux potagers favorise par ailleurs une ambiance sereine.

- Dans plusieurs centres, dont nouvellement à Yvoir, centre « Pierre Bleue », le projet « jetons » permet aux résidents de gérer leur consommation de produits d'hygiène sur base d'un budget alloué. L'autonomie des résidents se traduit également par la mise en place d'un lavoir où les résidents assurent eux-mêmes la gestion de leurs lessives. Par ailleurs, en matière de services communautaires, les résidents ont la possibilité de proposer le service communautaire qui correspond à leurs contingences, notamment d'horaires.

## Sport et culture au quotidien



L'accès au sport et à la culture contribuent également au maintien en activité durant l'étape de la demande d'asile. Différentes actions ont ainsi été mises en place qu'elles soient :

- sportives : piscine, entraînement à la course à pied, Tai Chi à Banneux, location de la salle de foot à Eupen en partenariat avec l'Institut Royal Militaire d'Education Physique, tournois inter-centres de cricket ou de foot...
- artistiques : une chorale au centre de Jette, des stages pendant les congés scolaires ou la participation à des festivals comme le centre de Manhay, des ateliers cuisine avec l'asbl Mentor-Escale à Jette, des cours de musique organisés par la maison des jeunes de Eynatten au centre d'Eupen...
- culturelles ou récréatives : les sorties culturelles avec la participation d'Article 27, une nuit de camping pour 16 adultes de Banneux en toute autonomie (sans la présence de collaborateurs).

### Focus sur quelques-unes de ces initiatives positives qui continuent :

- Le centre d'accueil de Nonceveux a encouragé les résidents afghans à présenter leur sport national, le cricket, à la population locale, et à valoriser ce savoir en y initiant et intégrant des locaux. Des entraînements sont prévus tous les mercredis après-midi avec un coach sportif de la Commune d'Aywaille. Le centre a pour objectif de réaliser une journée d'initiation à destination de la population d'Aywaille et, à long terme, d'intégrer des locaux désireux de découvrir la pratique de ce sport peu connu. Un véritable club ouvert.
- Les centres d'Eupen (avec le projet « Je prends une place dans ma commune ») et de Herbeumont (avec le projet « Ambassadeurs de la commune ») permettent aux résidents de s'intégrer dans les différents clubs sportifs de leur commune



## PAROLES D'ENFANTS

### Que pensent-ils de la nourriture et que préfèrent-ils ?

90% des enfants préfèrent le repas du mercredi car c'est le jour des frites !

respective. Les activités sont très variées : échecs, billards, danse, athlétisme, football, boxe, judo, lutte, ping-pong... A La Baraque de Fraiture également, les résidents participent à des activités en club.

- A Hotton, on soulignera l'accueil de la « Peace Run », une course de relais à travers le monde, symbolisant la fraternité humaine, la compréhension et l'unité entre les peuples. L'occasion pour le centre d'accueillir les participants comme il se doit avec une danse d'enfants, la rencontre entre coureurs et résidents, la confection de colombes en papier en signe de paix et le partage d'un casse-croûte préparé par les résidents... avant de laisser les sportifs reprendre leur belle et longue route à travers l'Europe.



- A Tournai, un espace Fitness a été créé en juin, avec le soutien financier du Comité Olympique Belge, pour permettre aux résidents de s'investir dans une activité physique sportive, d'évacuer le trop plein d'énergie lié parfois au manque d'activité sur place. Ce projet a été choisi et réfléchi avec les résidents, la salle est en grande partie supervisée par leurs soins.

- A Uccle, les jeunes sont inscrits à des activités extra-scolaires (boxe, karaté, football) et pratiquent du sport avec l'équipe une à deux fois par semaine (course, piscine, criquet, football, escalade, vélo). La création de la salle de sport rencontre beaucoup de succès et la collaboration avec Friendly Foot est positive.

- A Yvoir, centre « Pierre Bleue », c'est grâce notamment à l'appui de la Province de Namur que des partenariats sportifs ont vu le jour : initiations, affiliations... Ce, afin de soutenir l'autonomisation et mises en action de résidents.

En 2016, à Yvoir, centre « Bocq », c'est un atelier de percussions composé de résidents irakiens et accompagné des « Ginettes de Villers-la-Ville » qui a pris son envol pour se retrouver à la Zinneke parade, aux manifestations pacifistes « Hart boven Hard » et « Tout autre chose », à la parade du 21 mai 2016 à Bruxelles ainsi qu'aux Fêtes de Wallonie à Namur. En automne 2016, le groupe se transforme de challenger en asbl et quitte le cocon du centre d'accueil pour devenir « BI and the Ginettes ».



© Jesse Willems

## LES SERVICES SUPPORTS

Les supports Logistique et Infrastructures sont primordiaux pour atteindre notre mission d'accueil. Ils permettent notamment de promouvoir la sécurité et l'intimité, deux objectifs essentiels, par un aménagement adapté des lieux de vie.

### Sécurité et intimité

A l'exemple du centre d'accueil de Hotton qui a organisé une campagne sur la sécurité routière pour vélos et piétons avec l'achat de 500 gilets fluos, les centres s'accordent à améliorer la sécurité sur leur site par des exercices de prévention, la pose de caméras de surveillance ou encore la rédaction des Plans Internes d'Urgence.

Pour assurer une certaine intimité, les lits sont progressivement équipés de rideaux dans tous les centres. A Hotton, l'équipe a souhaité distribuer l'argent de poche à deux périodes afin de réduire la promiscuité et les tensions mais aussi d'augmenter la convivialité. A Manderfeld, c'est dans ce même objectif que le centre souhaite installer une deuxième antenne WIFI pour s'isoler plus facilement et échanger en toute intimité avec la famille ou les amis restés au pays. Enfin, à Uccle, une salle « accueil » à l'ambiance calme a été créée pour permettre aux jeunes d'aller discuter avec leur tuteur, référent ou autre en toute tranquillité.

## Logistique

Le service logistique a développé et testé l'outil ADALOG avec six centres pilotes.

Il sera étendu en 2017 à l'ensemble des centres et représente une véritable aide de gestion pour les intendants et directeurs avec :

- des inventaires automatisés ;
- un processus d'archivage contenu ;
- un système de commande intelligente ;
- la visibilité en temps réel des stocks ;
- la valorisation du stock et la récolte d'informations sur les consommations ;
- la gestion des IN – OUT.

En 2016, le service Logistique a également assuré la mise en place du dépôt à Jupille et le déménagement des bureaux de la coordination.

En outre, il a supervisé la mise en place de l'infrastructure informatique pour les salles Balingua.



© Geoffrey Ferroni

# LA DÉMARCHE QUALITÉ

L'arrivée en masse, fin 2015, des demandeurs d'asile, a amené les centres d'accueil à se (re)construire dans l'urgence. Cette (re)construction, qui comprenait, entre autres, la formation des nouvelles équipes et la réorganisation du travail quotidien, a motivé la mise en place, dès le second semestre 2016, de démarches d'évaluation permettant d'assurer une offre de services identiques (souci d'équité) au sein des centres ainsi qu'un respect des normes édictées par la direction de notre département.

## La démarche qualité : focus sur l'évaluation des pratiques

Un travail d'identification d'indicateurs ainsi que l'établissement de listes de critères basés sur les textes légaux ont donc été réalisés au début du second semestre 2016. Ces listes permettent aux centres d'avoir une vision précise des objectifs à atteindre en termes de qualité mais sont également une base transparente et objective pour la réalisation d'évaluations.

Depuis octobre 2016, un processus d'évaluation portant sur un ensemble étendu de thématiques a été déclenché (accueil, visites de chambres, départs, infrastructure, mobilier, sécurité, aide matérielle, accompagnement social, accompagnement médical, accompagnement MENA, scolarité, ...). Ces évaluations peuvent avoir la forme d'audits (interne externe), d'auto-évaluation par les directions et les équipes des centres ou de statistiques.

Les objectifs sont les suivants :

- Prendre un moment pour questionner nos pratiques et analyser nos fonctionnements ;
- Mesurer les écarts éventuels entre les objectifs fixés et les actions réalisées ;
- Conforter nos points forts et diffuser les résultats atteints ;
- Prévenir les dysfonctionnements ;
- Corriger nos points faibles ;
- Avoir un tableau de bord permettant d'orienter des choix stratégiques à moyen et long terme.

## STRATÉGIE 2017-2020

Année charnière, l'année 2016 était à la fois la dernière année du plan stratégique 2013-2016 (d'où l'évaluation de celui-ci) et l'année préparatoire à l'élaboration du plan stratégique suivant, en tenant compte de l'évolution des vulnérabilités et du contexte. Pour répondre à cet objectif, la consultation de tous était nécessaire : groupes de travail et séminaires avec directions et chefs de service, questionnaire en ligne aux équipes, journées d'échanges avec les résidents. La consultation, avec respectivement les équipes et les volontaires, est également prévue au 1<sup>er</sup> trimestre 2017. La présentation du nouveau plan stratégique est, quant elle, prévue en juin 2017 pour l'ensemble du personnel du département ADA.





# ACCOMPAGNER

Accompagner, c'est trouver cette juste posture en fonction du profil de chacun pour soutenir, où et quand c'est nécessaire, la personne accueillie afin de lui permettre de se poser, de comprendre, de créer des liens et de se projeter dans la suite de son parcours migratoire.

Si les migrants forment une population très hétérogène, certains groupes partagent aussi des caractéristiques sociodémographiques et des besoins communs. La Croix-Rouge de Belgique porte une attention spécifique aux MENA, aux enfants, aux femmes vulnérables et aux personnes en souffrance mentale.

# NOS ÉQUIPES ET NOTRE EXPERTISE

## 914

COLLABORATEURS AU 1<sup>ER</sup> JANVIER 2017

## 792

COLLABORATEURS QUI ONT SUIVI AU MOINS  
UNE FORMATION EN 2016

« Cela fait plusieurs mois que nous sommes sollicités à tous les niveaux de notre Mouvement pour ouvrir des places d'accueil dans l'urgence et des places d'urgence. Tout le monde a participé. Tout le monde s'est mobilisé. Tout le monde a travaillé, permanents et volontaires, parfois jusque deux heures du matin pour accueillir de nouveaux résidents... Chacun s'est senti impliqué et responsable pour que tout se passe bien pour les 6000 nouvelles personnes accueillies. »

**Directeur du département Accueil des demandeurs d'asile lors de la 1<sup>ère</sup> JTI**

Le département Accueil des demandeurs d'asile de la Croix-Rouge de Belgique est composé de 914 collaborateurs aux profils variés. Une attention particulière est portée à la formation de ses équipes.

### Nos équipes et leur expertise

En 2016, 148 sessions de formations ont été proposées, soit 270 jours de formation. 792 collaborateurs ont au moins suivi une formation et un total de 2.157 inscriptions ont été enregistrées.

Les thématiques proposées sont multiples. D'une part, un tronc commun permet de renforcer les compétences de tous dans une dynamique d'échanges et d'harmonisation (gestion des émotions, interculturalité, journées thématiques d'information...). D'autre part, les formations spécifiques s'adressent à un public ciblé (sécurité des installations électriques ou économies d'énergie pour les intendants, time out ou service de tutelles pour les référents MENA, dépistage



et prise en charge de la tuberculose pour les infirmiers...).

312 personnes ont participé aux trois journées thématiques d'information (JTI) organisées en 2016 :

- « Le défi de l'accueil en 2015-2016 : le contexte international et national » - situations rencontrées et réponses apportées, perspectives d'avenir ;
- « L'Afghanistan et les demandeurs d'asile afghans en Europe » avec Giulia Scalettari, chercheuse auprès du CERAPS de l'Université de Lille II et chercheuse associée auprès du Global Migration Center à Genève ;
- « Les politiques européennes en matière de migration et leurs conséquences sur les statuts légaux des personnes migrantes. Quel impact dans notre travail au quotidien dans les centres ? » avec Sylvie Sarolea, Université catholique de Louvain, le bureau européen de la Croix-Rouge, le Ciré et un responsable de la Caravane de Sans Papiers.

Sont à souligner aussi les initiatives propres des centres ou des collaborateurs à suivre une formation chez l'un des partenaires (UCL, Crilux...).

L'expertise de la conseillère Migrations de la Croix-Rouge a également permis, en 2016, de proposer une présentation du contexte international aux équipes des centres et/ou à leur comité d'accompagnement, leurs partenaires... avec plus de 350 personnes touchées (équipe de l'Hôpital de Marche pour le centre de Hotton, écrivains publics à Nismes...).

Enfin, nous relèverons pour 2016 :

- La poursuite des séminaires « Principes et valeurs », ateliers de réflexion sur nos comportements et pratiques avec 17 centres formés depuis 2015 ;
- La formation pilote pour les collaborateurs de nuit sur leur fonction, le contexte, l'impact du travail de nuit sur la santé et la communication ;
- La formation à l'entretien d'aide dans le cadre de l'accompagnement individuel et la formation au changement pour les directeurs et adjoints des centres.

190

NOUVEAUX COLLABORATEURS FORMÉS EN 2016

2.157

INSCRIPTIONS AUX FORMATIONS EN 2016

111

STAGIAIRES EN 2016

*« C'est beaucoup d'infos à retenir, mais l'essentiel, c'est que je sais où je suis maintenant. »*

**Participant à la journée des nouveaux collaborateurs.**

*« Même si ce n'est pas facile, on sait bien qu'ici, ils [les collaborateurs] font beaucoup pour qu'on se sente comme à la maison. »*

**Résidente du centre d'Eupen**

# L'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL

« Depuis mai 2016, le centre de Nonceveux apporte un suivi individuel et personnalisé systématique à tous les résidents. »

**Directeur du centre de Nonceveux, centre pilote**

« Ce projet s'inscrit pleinement dans l'accompagnement réalisé par notre équipe mais il a l'ambition d'aller plus loin en formalisant et en valorisant ce qui se faisait déjà. L'accompagnement individuel ? Un accompagnement d'excellence au service du résident dans sa globalité. »

**Directeur du centre de Herbeumont, centre « phase 2 »**

Cette nouvelle approche d'accompagnement, à travers la désignation d'un accompagnateur individuel pour le demandeur d'asile et une vision globale de celui-ci, permet à la Croix-Rouge de Belgique d'accompagner chacun, ici et maintenant, pour renforcer sa capacité d'« agency » ou la capacité d'être acteur de sa vie.

## L'accompagnement individuel (AI)

L'accompagnement individuel semble permettre une meilleure orientation du demandeur d'asile vers les formations ou activités, une détection plus fine des vulnérabilités, une plus grande proximité et la prévention de conflits.

Ainsi, chaque résident(e) peut se tourner vers une personne ressource identifiée qui lui propose un accompagnement adapté lié aux étapes de son séjour dans le centre.

En 2016, ce sont 7 centres qui ont rejoint les centres pilotes, devenus des « parrains » dans cette nouvelle approche.

## Un programme de formation spécifique

Les futurs accompagnateurs individuels ont reçu une formation de quatre jours sur la posture adéquate et l'utilisation des outils prévus. Le projet est un processus à long terme et la formation continue des accompagnateurs individuels est essentielle.

« Nous étions centre pilote et le projet AI est suivi de manière toujours aussi positive au sein du centre. L'officialisation des outils a permis de consolider le travail. Chaque semaine, les AI rencontrent leurs résidents, que ce soit de manière formelle ou informelle. Des activités spécifiques sont organisées par les référents : une collaboratrice a organisé un speed dating entre ses AI pour permettre une meilleure connaissance des résidents entre eux. Le succès a été au rendez-vous. Le travail en réseau continue et des ponts sont jetés avec différents services pour permettre aux résidents d'intégrer la vie active via du volontariat, des formations ou des stages (Forem, 3R...). »

**Directrice du centre d'Eupen, centre pilote**





© Thomas Blariau

# DES PUBLICS SPÉCIFIQUES

La Croix-Rouge de Belgique renforce ses actions pour des publics spécifiques tels que les mineurs étrangers non accompagnés (MENA), les enfants, les femmes plus vulnérables, les personnes en souffrance mentale, les victimes de torture ou de mauvais traitements.

Elle offre des structures et des méthodologies d'accompagnement adaptées pour proposer toujours plus de qualité et de proximité.

# LES MENA MINEURS ÉTRANGERS NON ACCOMPAGNÉS

843 places, soit 21 centres sur 26, accueillent aujourd'hui des mineurs étrangers non accompagnés. Cinq d'entre eux leur sont exclusivement destinés : Ligneuville, Barvaux, La Baraque de Fraiture, Beho et Uccle.

Certains centres ont orienté leur accueil vers les plus jeunes (comme les centres de Barvaux et de Ligneuville) ou encore vers les MENA femmes (pour le centre de Jette). Le centre CARDA, centre d'accueil rapproché pour les demandeurs d'asile en souffrance mentale, propose également cinq places spécifiques pour ce public.

Retour sur une année 2016 riche en défis et en initiatives positives : de la transformation d'un centre en un centre exclusif MENA à « l'Ultimate Freesbee ».

## L'ouverture du premier centre MENA, un an après.

Le 15 octobre 2015, la Croix-Rouge ouvrait son premier centre MENA à Ligneuville. Aujourd'hui celui-ci accueille 46 MENA entre 13 et 16 ans. L'accompagnement rapproché se traduit par la mise en place d'outils permettant une attention permanente aux jeunes. Pour l'équipe, il s'agit également de la création du module « ressources » pour chaque jeune, un suivi scolaire rapproché avec utilisation systématique du journal de classe ou encore la tenue de réunions « éducatives » hebdomadaires sur base d'un cahier de communication pédagogique.

L'équipe a voulu partager avec nous un projet spécifique : trouver des contrats étudiants pour les MENA de plus de 16 ans. Axé sur l'autonomie et la vie « après-centre », ce projet avait pour objectif de mettre ces adolescents en situation réelle de recherche d'emploi : réaliser un CV, se présenter en français et expliquer ses motivations, travailler dans un cadre avec une mission et des horaires, ouvrir un compte et gagner de l'argent.

Pour ce faire, l'équipe a réalisé plusieurs démarches : se renseigner sur la législation, rechercher des offres d'emplois accessibles, sélectionner les jeunes, les informer via l'association Infor Jeunes, faire des mises en

### URGENCE

#### La Croix-Rouge de Belgique, un acteur humanitaire

Au cours de l'année 2015, le nombre de mineurs étrangers non accompagnés arrivant en Belgique ne cesse d'augmenter. En juillet 2015, la capacité d'accueil pour ce public spécifique est de 50 places. La Croix-Rouge de Belgique doit s'adapter. En décembre 2015, nos centres proposent 438 places MENA. Trois mois plus tard, au début de l'année 2016, la Croix-Rouge de Belgique assure 405 places supplémentaires, soit un total de 843 places opérationnelles.

La Croix-Rouge de Belgique, par sa flexibilité et sa réactivité face à l'urgence, a pu répondre au défi en offrant, en quelques mois, le nombre suffisant de places adaptées pour un public vulnérable.

843

PLACES D'ACCUEIL MENA

5

CENTRES MENA

« Pour le futur ? Développer notre accompagnement, en s'adaptant aux difficultés rencontrées, en évoluant, pour en sortir à chaque fois meilleur dans notre professionnalisme. »

**Directeur du centre de Jette**

situation, servir d'intermédiaire entre les jeunes et les employeurs, expliquer les contrats et en suivre l'application.

En juillet et août 2016, neuf contrats ont ainsi pu être décrochés : deux à la Commune de Malmedy, quatre dans un car-wash, un chez un boulanger, un dans un hôtel-restaurant et un chez un agriculteur.

### L'accueil de MENA filles, à Jette

Des jeunes filles MENA arrivent. Il faut des places. De par leur statut, ce public est particulièrement vulnérable. Leur problématique s'avère parfois très compliquée et demande une attention constante ainsi qu'une implication de tous les acteurs afin de trouver les meilleures solutions possibles.

En 2016, le centre d'accueil de Jette a ouvert 12 places spécifiques pour ces jeunes filles dans un environnement sécurisant, à dimension humaine et familiale. Accompagnées de deux référentes MENA, ces jeunes filles bénéficient d'un encadrement complet : scolarité, vie dans le centre, activités, épanouissement et bien-être. La multiplicité des activités leur permet de découvrir leur environnement et de créer une certaine cohésion entre elles. Un espace de détente leur permet également de se retrouver et des ateliers culinaires spécifiques sont développés afin de les préparer à l'autonomie.

L'équipe a aménagé des moments de rencontre mensuels pour parler exclusivement des jeunes MENA, des formations et des interventions. Cet accueil est, pour toute l'équipe, un challenge et un travail au quotidien qu'elle entreprend avec tout son professionnalisme.



© Thomas Blariau

Le centre de Jette est fier de proposer à ces jeunes filles MENA un lieu de vie sûr et rassurant, dans un centre pour femmes, avec des opportunités dues à sa situation géographique, tant au niveau scolaire qu'extrascolaire.

### L'adaptation d'une structure d'accueil, à Bierset

Lors de l'arrivée croissante de MENA, le centre de Bierset, un parmi d'autres, propose d'ouvrir une aile pour 60 MENA. Vu la taille du centre, le choix s'est porté sur des garçons de 16 à 18 ans. Les premiers sont arrivés début mars 2016.

Face à ce nouveau défi, le centre a dû travailler sur deux axes : l'engagement de collaborateurs référents MENA et l'adaptation de la structure d'accueil pour répondre aux normes spécifiques. Ensuite, des visites ont été organisées dans les centres ayant déjà cette expérience afin de s'enrichir de leurs pratiques. Des contacts ont également été pris avec les écoles pour préparer la scolarisation et les procédures ont été retravaillées.

Ce projet a eu un effet porteur et dynamisant dans le sens où les collaborateurs nouvellement engagés ont apporté une énergie et un souffle nouveaux à l'équipe.

### Quand un centre se transforme en centre exclusif MENA, à Uccle

Quand une structure d'accueil se transforme en centre exclusif MENA, il y a pas mal de changement. Exemple à Uccle :

- Des procédures adaptées pour un meilleur accompagnement des jeunes : suivi des présences au centre et à l'école, accueil, distribution de l'argent de poche... ;
- Des réunions hebdomadaires avec les référents ;
- Une salle de réunion aménagée pour un meilleur cadre de travail ;
- Le renforcement du partenariat avec l'asbl Exil pour le suivi psychologique des jeunes ;
- La formation des collaborateurs et de la direction pour un meilleur accompagnement : « Les enfants en exil... », « Adolescence et exil : le jeu du dé-mineur » et un cycle d'interventions pluri-institutionnel autour du public MENA. Le séminaire a également été une occasion pour aborder la psychologie de l'adolescence, l'encadrement professionnel d'adolescents et la cohésion d'équipe.

### Actions !

Qu'ils soient des centres spécifiques pour l'accueil des MENA ou non, beaucoup ont proposé, en 2016, des initiatives à leur égard.

### À vélo à Eupen !

Depuis 2012, dans le cadre du projet Villa Kulturbunt, des rencontres sont

*« Bien qu'il ne soit pas facile tous les jours d'accompagner ces jeunes, ils nous permettent de nous remettre en question dans nos pratiques et d'être créatif dans nos actions. »*

**Directrice du centre de Bierset**

1.500

DEMANDES D'ASILE DE MENA EN 2016, SOIT 8% DU NOMBRE TOTAL DE DEMANDES D'ASILE

53,8%

DES MENA EN 2016 ÉTAIENT DE NATIONALITÉ AFGHANE

88,2%

DES MENA EN 2016 ÉTAIENT DES GARÇONS

Chiffres du CGRA, Bilan 2016, [www.cgra.be](http://www.cgra.be)

organisées entre parents et enfants du centre et de l'extérieur. En 2016, vu l'augmentation du nombre de MENA et la diminution du nombre de familles, l'équipe du centre a voulu proposer une excursion de trois jours pour ces jeunes et ceux d'Eupen.

Le 10 août, 35 jeunes du centre, 7 jeunes d'Eupen et 7 accompagnateurs se sont mis en selle pour rejoindre le centre de vacances Worriken : 44 kilomètres et plus de 300 mètres de dénivelé ! Le lendemain, ils ont participé à différentes animations (nager dans le lac, volleyball, football, accrobranche, kayak). Enfin le troisième jour, ils sont revenus au centre Belle-View, toujours en vélo. Quelques bobos étaient à déplorer, mais surtout des sourires à tout va et des souvenirs plein la tête.

A travers les nombreuses activités, ce projet a non seulement permis de créer une bonne cohésion entre les jeunes MENA mais également des liens durables avec les jeunes extérieurs qui, malgré un déséquilibre du nombre, ont très vite trouvé leur place dans le groupe. Pour les référents MENA, le séjour a permis de rencontrer les adolescents dans un contexte différent et plus convivial que celui du centre.

#### **« Ultimate frisbee » à Manhay**

Le centre de Manhay accueille 24 MENA garçons et leur propose, chaque semaine, diverses activités : piscine, football, cinéma, spectacle, barbecue, cricket, brocante, cueillette des pommes, visite au musée, initiation au skateboard et au BMX... Une activité insolite mérite un éclairage particulier : une initiation à l'Ultimate Frisbee.

En collaboration avec l'asbl Live in Color, les membres du club sportif Oufimate ont initié les MENA du centre. Après les explications d'usage et plusieurs exercices d'initiation, un match a été organisé. L'activité s'est clôturée par le « cercle de l'amitié », traditionnel dans cette discipline, où les animateurs remercient le groupe.

Cette animation a permis, par la découverte d'un sport insolite, de sortir du quotidien, de renforcer la cohésion de groupe mais aussi de collaborer avec des partenaires extérieurs.

Le centre de Manhay souhaiterait développer le partenariat avec Live in Color sous forme de parrainage avec les MENA et continuer à faire découvrir de telles activités surprenantes.

#### **Expo et métiers à Beho**

Le centre de Beho a accueilli 67 MENA durant l'année 2016. L'équipe a

réfléchi à un projet professionnel à travers une exposition photo. L'objectif ? Soulever la réflexion des jeunes sur leur avenir et leur vie après le centre. Comment ? En créant des rencontres entre les personnes des corps de métier de la région et les jeunes du centre tout en sensibilisant les premiers sur les thématiques de l'asile et de la migration. Le projet permettait également de familiariser les MENA avec les notions de photographie et l'apprentissage du français via les interviews et rédaction des commentaires.

Les jeunes ont pu rencontrer, par petit groupe de 5 à 7, chaque corps de métier pour une interview, un partage de pratique sur la profession. L'exposition photo a été présentée lors de la journée portes ouvertes du 10 décembre 2016. Les différents partenaires étaient les invités d'honneur.

L'équipe souhaiterait, pour le futur, promouvoir les jobs de vacances avec les entreprises de la région.

### **Dans les autres centres**

- A Banneux, 3 jours de camping ont permis aux MENA, en dehors du cadre institutionnel, de créer de la cohésion entre eux et avec les référents MENA.
- A Eupen, hormis l'excursion à vélo, nous soulignerons la mise en place de sanctions positives, d'ateliers cuisines pour les préparer à l'après-centre et de sensibilisation à l'approche de la vie affective et sexuelle (en partenariat avec le planning familial), mais aussi et surtout, la participation à la Seitenstrasse\*, résultat des ateliers d'écriture et de parole mis en place lors du congé de la Toussaint.
- A Herbeumont, les MENA ont participé à des ateliers artistiques en partenariat avec MUS-E. Ils ont ainsi réalisé des œuvres avec marqueurs et bombes aérosols.

*« J'ai dormi 3 jours dans un parc avant d'aller dans un centre car je suis arrivé un vendredi. »*

**Résident MENA du centre de Nonceveux**

\*Une fois par an, des lectures sont organisées dans des lieux insolites : hôpital, funérarium, magasin du monde, chez un photographe...



© Thomas Blariau

## LES ENFANTS

*« Faire les devoirs avec les enfants du centre, c'est un véritable moment de partage. Nous avons tous trouvé notre place, nous sommes déterminés à avancer main dans la main, nous tissons de vrais liens et nous grandissons tous ensemble. »*

**Stéphanie, bénévole à l'école des devoirs**

Ils viennent d'Irak, de Syrie, du Kosovo ou d'Afghanistan. En pleine nuit, ils sont réveillés et propulsés sur le chemin de l'exil. Avec leurs parents, ils fuient la guerre, la violence, la peur du lendemain. Par volonté de protéger leur fuite, de protéger leurs enfants, ou de tirer un trait sur leur passé, les parents choisissent souvent de ne pas expliquer leur décision aux enfants. Ces derniers subissent un départ qui s'accompagne de ruptures, d'abandons, de deuils mais aussi d'espoirs, de découvertes et de défis. Le Département accueil des demandeurs d'asile a décidé de donner une place spécifique à ces enfants et Natoye devient le centre de référence.

### « Enfant avant tout, enfant malgré tout » :

L'objectif du centre de Natoye est de « créer, recréer, restituer la quotidienneté et la normalité de la vie d'un enfant en contexte d'exil ». Des infrastructures spécifiques, des repères temporels et l'engagement d'une psychomotricienne relationnelle visent à donner à chaque enfant des repères structurants et sécurisants permettant son épanouissement.

Le centre de Natoye a également comme objectif transversal de documenter et d'évaluer l'ensemble de ses initiatives pour ensuite diffuser vers les autres centres d'accueil conseils et bonnes pratiques.

Outre les initiatives positives découvertes en pages 8-11, voici quelques projets spécifiques.

### L'école des devoirs à Sainte-Ode

L'école des devoirs du centre de Sainte-Ode en est à sa deuxième année d'existence. En étroite collaboration avec l'ensemble des écoles, des collaborateurs et des bénévoles assurent l'encadrement de chaque enfant ayant besoin d'un accompagnement plus individuel dans la réalisation de ses devoirs. L'équipe s'adapte sans cesse pour répondre au mieux aux besoins de 30 enfants et 19 MENA.

A noter qu'une bénévole (qui possède plus de trente années d'expérience dans le secteur de l'aide à la jeunesse, dont l'accompagnement de mineurs étrangers non accompagnés) est affectée exclusivement aux devoirs des MENA mais également à divers projets d'accompagnement spécifique.

L'école des devoirs est une réussite grâce à ses bénévoles mais aussi grâce aux enfants du centre qui ont une forte envie d'apprendre. A chaque bulletin scolaire, les enfants se précipitent vers eux pour leur montrer leurs résultats. Une fierté, tant pour les enfants que pour les personnes impliquées dans ce projet.

A la rentrée scolaire 2016-2017, le centre a aménagé une véritable classe scolaire pour l'école des devoirs : tableaux, bancs, sanitaires ainsi qu'un bureau individuel pour les bénévoles qui ont pris possession de ce local avec fierté.

*« Quel plaisir de voir évoluer ces enfants dans une culture qui n'est pas la leur, de voir ces enfants s'épanouir... »*

**Patricia, bénévole à l'école des devoirs**



« L'objectif étant de passer de l'état d'acteurs de conflits au statut de vecteurs d'un mieux-vivre ensemble, maintenant et après. »

**Directrice du centre d'Yvoir Bocq**

« Dans l'hypothérapie, le bénéficiaire amène souvent quelque chose de très beau. En fait, ils avaient surtout besoin d'être avec le cheval. »

**Une bénévole de la ferme équestre de Louvain-La-Neuve**

## Yvoir Bocq et les enfants

Initiée en 2014 à Yvoir Bocq, l'approche globale pour améliorer l'accompagnement spécifique de la petite enfance s'enrichit, en 2016, d'activités orientées communication et, pour 2017, d'un cadre pour les enfants. L'objectif ? Les enfants peuvent se poser, se construire et poursuivre leur cheminement mieux outillés.

L'équipe a donc souhaité travailler sur la communication relationnelle, en collaboration avec l'asbl Oasis relationnel. En 2016, outre deux séances informatives sur la pédagogie Espère, ce partenariat a conduit à un stage à la ferme des Aulnes pour une collaboratrice et cinq enfants du centre. La ferme des Aulnes est une ferme presque comme les autres à la seule différence qu'elle se veut relationnelle. Durant ce stage, les enfants ont eu l'occasion de pêcher, faire une balade avec les ânes, cuisiner, faire des activités manuelles... tout en apprenant qu'il est essentiel de communiquer, de parler de ce qu'on ressent, d'être attentif aux autres et à la nature. Une autre expérience a été un atelier d'hypothérapie à la ferme équestre de Louvain-La-Neuve avec les MENA qui a permis une rencontre originale, un certain mieux-être et un apaisement. Enfin, les représentations des Clowns et Magiciens sans frontières au centre ont illustré le pouvoir du rire comme exutoire et outil d'apaisement.

L'impact individuel est remarquable et durable et encourage le centre d'Yvoir Bocq à poursuivre dans cette voie.

En 2017, leur objectif sera de finaliser la charte du bien-vivre ensemble. Cette charte reprendra les rôles de chacun dans l'accompagnement des enfants au quotidien, définira la place de l'enfant au regard de ses droits et posera les jalons d'une plus grande implication de tous (parents, enfants, isolés, équipe) dans leur sécurité et bien-être au quotidien.

## La Mer du Nord avec les enfants du centre de Hotton

L'équipe du centre de Hotton souhaitait offrir aux enfants accueillis l'occasion de vivre des vacances et des moments de loisirs de la même manière que les autres enfants du pays. L'objectif ? Sortir du centre, du quotidien et penser à autre chose.

Neuf enfants de 8 à 12 ans ont pu vivre, le temps d'un long week-end, différents moments de loisirs, de détente et de découverte en compagnie de deux collaborateurs du centre : visite du serpentarium et du parc aquatique Sea Life, balade sur la digue et détente une après-midi sur les plages de la côte belge.

Les collaborateurs ont pu découvrir les enfants sous un angle inhabituel. L'équipe souhaiterait étendre le projet à un maximum d'enfants afin que chacun ait l'occasion de vivre ce genre de parenthèse.

## Le chœur des enfants, à Fraipont

Suite au focus médiatique 2015-2016 sur l'asile et la migration et la conscientisation du public et des acteurs belges à l'égard de cette thématique, un élan de générosité et de nombreuses initiatives positives sont nés un peu partout.

Pour le centre de Fraipont, le partenariat avec la Province de Liège s'est vu renforcé. Ainsi, grâce à un animateur musicien de la Province, un chœur d'enfants a été formé dans le centre et son répertoire s'est étoffé. Avec un objectif récréatif dans un premier temps, le projet s'est très vite développé pour détecter des talents et assurer des représentations devant des publics variés. Le chœur des enfants s'est produit au festival « Paroles d'Hommes » à Welkenraedt, lors de l'inauguration de l'exposition « HomoMigratus » au Musée de la vie wallonne à Liège et à la manifestation « Debout citoyen » à Liège.

Cette initiative et sa réalisation ont permis aux enfants de croire en eux et en leurs capacités (elles ont également fait la fierté de leurs parents) mais aussi de diffuser une image différente des demandeurs d'asile dans leur environnement local et d'intégrer les enfants du centre avec d'autres jeunes artistes en herbe.

En 2017, l'équipe du centre de Fraipont souhaiterait consolider son chœur des enfants et poursuivre les représentations. Elle évoque aussi la possibilité de sortir un album.





## LES FEMMES

**Le département Accueil des demandeurs d'asile s'inscrit dans une politique de genre afin d'intégrer la perspective de l'égalité entre les femmes et les hommes durant leur séjour dans le centre d'accueil.**

Yvoir Pierre Bleue est le centre de référence pour les femmes vulnérables depuis 2015. Leur spécificité tient lieu de leur contexte de conditions de vie au pays d'origine et de leur parcours marqués par des violences liées au fait d'être femme. Ces éléments sont parfois déterminants dans leur capacité à se mobiliser et à avoir pu acquérir des compétences.

Le centre d'Yvoir Pierre Bleue souhaite leur proposer de s'inscrire dans un processus de prise de conscience de leurs droits et libertés fondamentales mais aussi d'un changement possible en cas de leur non-respect. Leur projet s'intitule « De femmes sans voix à une vie de choix ».

### **Yvoir Pierre Bleue, centre de référence**

Après deux ans d'investigation, de recherches et de rencontres, 2016 a vu le démarrage de la mise en œuvre effective de l'accompagnement des femmes les plus vulnérables par la méthodologie spécifique de l'empowerment au centre Pierre Bleue.

Appuyée par des formations spécifiques et le recrutement d'une référente thématique, plus d'une trentaine de femmes font l'objet d'un



accompagnement spécifique alliant approche individuelle et collective, chaque dimension s'alimentant mutuellement.

Les activités organisées font écho aux besoins exprimés lors des entretiens : activités collectives en lien avec la santé visant à valoriser le savoir des femmes, ateliers de relaxation, activités pour comprendre la Belgique, diffuser le droit des femmes, l'estime de soi, la gestion des lieux insécurisants... Les résidentes ont un rôle prépondérant dans l'organisation et la gestion de ces activités.

Les plus-values du projet sont la méthodologie de l'empowerment qui vise à valoriser et accompagner les femmes vulnérables dans la (re)prise de pouvoir sur leur vie et l'adéquation entre leurs besoins et les activités qui leur sont proposées. Un continuum est assuré entre accompagnement individuel, selon des outils formalisés, et activités.

En tant que centre de référence, Yvoir Pierre Bleue souhaite devenir un centre adapté spécifiquement aux besoins des femmes identifiées comme vulnérables grâce à des indicateurs. Des transferts pour lieu adapté seront effectués. Un catalogue de points d'attention sera proposé aux autres centres afin d'inclure la notion de genre et ce avec l'appui du centre de référence et du service social.

### Dans les autres centres

Des ateliers ou activités spécifiques ont été proposés aux femmes tout au long de l'année : biodanza à Ans, ateliers bien-être ou cuisine à Jette (avec la collaboration de l'asbl Espace Femmes), cours de zumba et natation à Eupen, une activité hebdomadaire à Herbeumont répondant à leurs intérêts, ateliers poterie et danse orientale à Manhay...

Dans de nombreux centres, la journée de la femme est fêtée par tous, femmes et hommes, comme à Manhay et à Ans avec des ateliers bien-être, à Oignies avec la visite de l'exposition itinérante du CAI de Namur sur les codes de l'amour, à Banneux avec un ciné-échanges sur l'égalité hommes/femmes, à Herbeumont avec la participation d'une école d'esthétique... A Manderfeld, les hommes ont offert des fleurs aux femmes avec la mention « I respect women » en guise d'engagement. Quant à Nonceveux, une exposition de photos des femmes célèbres, une ligne du temps montrant l'évolution des droits des femmes dans le monde et en Belgique et une pièce de théâtre « Au pays des dignes » ont été proposées.

Enfin, comme à Arlon ou à Banneux, une crèche est mise sur pied afin de permettre aux mamans de suivre les formations au sein du centre.

#### Retours sur quelques projets spécifiques :

- A Arlon, un étage d'un bâtiment est consacré entièrement aux activités des femmes, un espace chaleureux et confortable promouvant l'échange interculturel tout en permettant l'intimité et la détente nécessaire. On soulignera notamment les ateliers couture « re-fashion » avec présence lors de la Lux Fashion Week en



octobre 2016, le café papote tous les vendredis...

- A Eupen, la collaboration avec le GAMS et ses interventions dans le centre permettent d'aborder le thème des mutilations génitales féminines. Le centre a également participé au Mädchentag (journée de la fille) à la Calamine où plusieurs associations étaient présentes pour sensibiliser le public aux conditions des filles dans le monde.
- A Herbeumont, l'équipe a établi des liens avec Garance, le GAMS et Vie Féminine. Avec ce dernier partenaire, 11 ateliers ont été mis en place allant de la citoyenneté à la gestion de conflit, de la maternité à la prévention de la violence.
- Le centre de Jette, centre pour femmes, dirige les résidentes plus vulnérables vers des structures appropriées comme Woman Do (asbl spécialisée dans le suivi psychologique des femmes en exil ayant vécu des violences), Exil, Ulysse, etc. Des groupes de paroles, par deux thérapeutes « D'Ici et d'Ailleurs » sont également proposés une fois par mois avec un focus sur la gestion des émotions à travers le corporel.
- A Tournai aussi, une équipe spécifique a été constituée afin de repérer les vulnérabilités, de comprendre les demandes plus spécifiques et d'envisager des réponses.





© Thomas Blariau

## LES PERSONNES EN SOUFFRANCE MENTALE

Pour rappel, **CARDA**, centre d'accueil rapproché pour demandeurs d'asile en souffrance mentale, propose, depuis 2007, une aide psychothérapeutique ambulatoire ou résidentielle à des demandeurs d'asile en souffrance mentale. Cette aide est destinée aux résidents des structures d'accueil collectives, tous réseaux confondus.

La détection et la prise en charge des personnes en souffrance mentale sont un défi quotidien. Chaque centre, via les bureaux médicaux et les équipes, permet une détection et une orientation des personnes les plus vulnérables.

Les centres de Manhay et Belgrade ont tissé un réseau avec des professionnels extérieurs (asbl Tabane, Espace 28, projets ELEA et Pléiade) et travaillent régulièrement avec 5 psychologues et 2 psychiatres.

L'année 2016 est marquée également par un projet de détection des victimes de torture ou de mauvais traitements et la mise en place d'équipes mobiles de CARDA.

### La détection des victimes de torture ou de mauvais traitements

De janvier à juin 2016, 224 entretiens via le questionnaire « Protect » ont été menés dans quatre centres (Banneux, Fraipont, Herbeumont et Manderfeld) par 18 collaborateurs spécialement formés. L'objectif était de détecter précocement et d'orienter au mieux les demandeurs d'asile victimes de traumatismes sévères (torture, viol...).

Quels résultats ? 29% des personnes ont été identifiées avec un risque élevé de traumatisme et 74% d'entre elles ont exprimé une demande de suivi. Un suivi effectif a été mis en place pour 55% des personnes\*.

\* Certaines données sont manquantes et plusieurs personnes ont quitté le centre.

Ces résultats rejoignent les constats formulés par les équipes ces dernières années quant aux évolutions des vulnérabilités : les routes migratoires sont trop souvent devenues périlleuses, les familles se disloquent et beaucoup de personnes arrivent dans des situations de souffrance importante. On estime sur le plan international qu'un demandeur d'asile sur quatre a été victime de tortures ou de graves violations des droits humains. Au-delà des séquelles physiques, elles menacent leurs ancrages fondamentaux. Le risque de détérioration de la santé mentale est majeur.

Les centres orientent les personnes concernées vers les équipes mobiles de CARDA, les bureaux médicaux et le réseau de santé mentale pour leur prise en charge.

Pour 2017, la Croix-Rouge de Belgique souhaite redéfinir les outils et l'approche de cette détection afin de permettre une intégration systématique de l'accompagnement psychosocial au sein du projet « accompagnement individuel ».



## **CARDA et ses équipes mobiles**

CARDA a reçu, depuis janvier 2016, 281 demandes d'évaluation. A ce jour, 170 personnes (hommes, femmes, familles, MENA) ont pu bénéficier d'un accueil en résidentiel et 156 ont été suivies en ambulatoire.

En 2015, la Croix-Rouge de Belgique a observé une arrivée massive de demandeurs d'asile ayant vécu la guerre, des mauvais traitements et un parcours d'exil difficile. Des besoins ont été formulés par les équipes des centres pour accompagner ces personnes en souffrance mentale.

En janvier 2016, CARDA a créé des équipes mobiles afin d'accompagner au mieux et de renforcer les compétences des équipes des centres autour des questions liées à la santé mentale mais également de sensibiliser les demandeurs d'asile à cette problématique.

Ce projet se décline en plusieurs axes :

- la prévention et la sensibilisation, via des outils adaptés, à la question de la santé mentale des demandeurs d'asile, ainsi qu'une présentation de l'offre de services de CARDA ;
- un helpdesk par lequel les structures d'accueil peuvent prendre conseil auprès d'un psychologue ;
- une plus grande mobilité de l'équipe CARDA vers les structures d'accueil lorsque le besoin s'en fait sentir ;
- le renforcement de la collaboration avec la coordination psychosociale de Fedasil.

Ainsi, le soutien aux équipes et aux personnes en souffrance mentale se voit augmenté par la mobilité et la disponibilité du centre CARDA.

Pour les années à venir, CARDA souhaiterait créer un outil de gestion de crise à l'attention des équipes.





# ACTEUR D'HUMANITÉ

Être acteur humanitaire est important pour offrir un toit et une sécurité. Mais être acteur d'humanité est primordial pour faciliter l'intégration des personnes accueillies dans le tissu social et faire émerger la richesse de l'interculturalité. La sensibilisation de la population aux situations que vivent les migrants et le travail sur la compréhension mutuelle sont essentiels pour dissiper le brouillard de l'intolérance et de la haine.

Pour la Croix-Rouge de Belgique, être acteur d'humanité, c'est à la fois poursuivre et diversifier ses actions de conscientisation à l'égard du public extérieur mais également renforcer la formation et la sensibilisation des demandeurs d'asile.

Il s'agit de stimuler les rencontres entre le public extérieur et le public des centres, à travers les Initiatives de Quartier, la promotion du volontariat ou encore l'organisation d'ateliers citoyenneté.

Le choix a été, dans ce chapitre, de proposer une grille de lecture à travers le public ciblé : le public extérieur aux centres d'une part, les demandeurs d'asile d'autre part.





# SENSIBILISER LA POPULATION PARTAGER LE PRINCIPE D'HUMANITÉ

L'autre, qu'on ne connaît pas, suscite curiosité et inquiétude. Toutefois, notre expérience a montré que, lorsque les personnes se rencontrent et se parlent, les craintes initiales s'estompent et les préjugés tombent rapidement.

La Croix- Rouge de Belgique encourage une culture d'ouverture et du vivre ensemble. Elle sensibilise de nombreux acteurs en présence à l'aide de différents dispositifs pédagogiques et communicationnels. Elle touche spécifiquement la population autour des centres via les Initiatives de Quartier, le monde scolaire via des animations adaptées et les acteurs locaux via la mise en place de partenariats et collaborations.

# SENSIBILISER

Des sensibilisations sont réalisées chaque année par les centres, dans leurs structures, dans les écoles ou chez leurs partenaires. Ludiques, elles peuvent être réalisées sous forme de jeu de rôle géant ou encore de speed dating ! Quelle que soit la formule, les résidents y ont une place fondamentale.



© Morgane Desonnay

Sensibiliser est essentiel. D'autant plus quand le centre a ouvert ses portes récemment. En 2016, ce sont plus de 10.000 personnes qui ont été sensibilisées aux thématiques de l'asile et de la migration. La Croix-Rouge de Belgique souhaite mettre en lumière le projet de formation en sensibilisation, son nouvel outil pédagogique et quelques-unes de ces initiatives positives à Barvaux ou dans les autres centres.



## PAROLES D'ENFANTS

### Quel est votre lieu préféré au centre ?

« Le jardin de devant » Et pourquoi ? « Parce que quand on joue là, les voitures passent, les voisins se présentent avec les chiens, on peut les toucher... »

# 153

ENSEIGNANTS FORMÉS AUX SENSIBILISATIONS  
« ASILE ET MIGRATION »

# 10.595

PERSONNES SENSIBILISÉES À L'ASILE ET À LA  
MIGRATION, SOIT PLUS DE 8.772 JEUNES ET  
1.823 ADULTES

## Être formé pour mieux sensibiliser

Suite à la médiatisation de l'afflux massif de migrants en 2015, la Croix-Rouge de Belgique a vu une explosion du nombre de candidats volontaires pour son département Accueil des demandeurs d'asile. Parmi ceux-ci, certains avaient un intérêt marqué pour la sensibilisation aux thématiques de l'accueil, de l'asile et des migrations. Un nouveau module de formation a donc été pensé afin de développer leurs compétences d'animation et de les outiller pour qu'ils puissent contribuer, avec les collaborateurs des centres, aux activités sensibilisation.

En 2016, une formation axée sur les techniques d'animation de groupes et l'utilisation des outils créés par la Croix-Rouge de Belgique ou d'autres opérateurs a été dispensée à deux groupes d'une dizaine de volontaires, l'un au centre d'accueil de Stockem (Arlon) et l'autre dans le cadre du stage annuel de formation des volontaires de la Croix-Rouge de Belgique. Les volontaires ainsi formés sont de véritables relais de sensibilisation au niveau local et appuient les équipes lors des sensibilisations grâce entre autre à leur connaissance du terrain.

## « Je n'ai jamais imaginé être un réfugié »

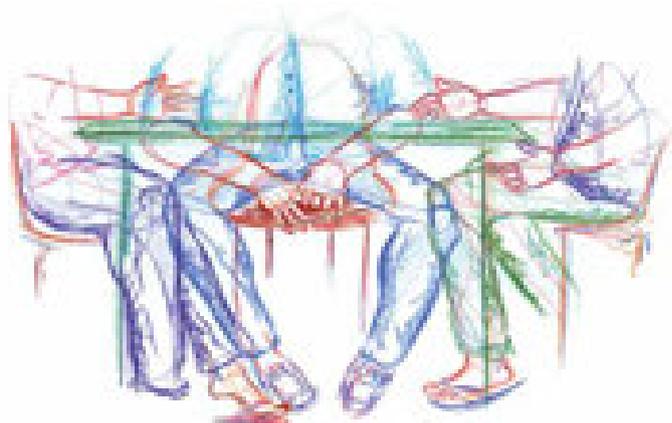
En 2014, le centre d'Ans et l'Académie Royale des Beaux-Arts de Liège (ESAVL) débutaient ce projet qui allait permettre de créer un outil de sensibilisation. Conçu à partir de témoignages de résidents, il est présenté sous une forme artistique. Huit ateliers d'écriture avec neuf demandeurs d'asile ont abouti à six récits. L'écrivain Luc Baba les a retravaillés pour en faciliter la lecture. Sur base des récits, les étudiants de l'ESAVL ont réalisé plus de 250 illustrations (cf. pp. 57-59) qu'ils ont partagées, à plusieurs reprises, avec les résidents du centre. Au vu de la qualité de ces illustrations, l'idée de rassembler textes et illustrations pour en faire un livre a surgi. La Province de Liège est devenue partenaire du projet. L'album, après le travail de sélection, est paru en septembre 2016 et a été présenté le 28 septembre au Musée de la Vie

# 2.460

ALBUMS ILLUSTRÉS « JE N'AI JAMAIS IMAGINÉ  
ÊTRE UN RÉFUGIÉ » DIFFUSÉS



© Rodrigo Terradillos



© Rodrigo Terradillos

Wallonne dans le cadre de l'exposition « Homo Migratus ».

La démarche de « Je n'ai jamais imaginé être un réfugié » est un succès. Les étudiants, les résidents et les partenaires se disent fiers et satisfaits d'avoir été les acteurs de ce projet qui permet de dévoiler une autre facette de ceux que l'on appelle les « migrants ».

Ce projet s'insérait dans le cadre des Initiatives de Quartier du centre d'Ans. Il a évolué vers la création d'un album illustré pouvant, aujourd'hui, être considéré comme un nouvel outil pédagogique. Ce résultat positif ouvre la voie à de nouvelles collaborations entre la Croix-Rouge de Belgique, l'ESAVL et la Province de Liège.

### **Une conférence européenne à Barvaux !**

En août 2016, le centre d'accueil de Barvaux a participé au Twin Town meeting, une rencontre de jeunes européens se déroulant chaque année dans un pays différent. Le centre a pris une part importante dans l'organisation de cet événement de cinq jours à Barvaux.

Lors de cette conférence, les six délégations participantes étaient invitées à présenter un projet d'intégration des migrants dans leurs villes respectives. Deux jeunes du centre et un ancien résident ont fait partie de la délégation belge avec d'autres jeunes de Barvaux. Ils ont pris part à toutes les activités proposées et ont pu témoigner de leur expérience d'exil.

Au programme : un quiz, une conférence, une initiation au cricket, un repas du monde, la présentation de l'exposition Escale à 45 participants avec l'aide et le soutien du centre de Manhay.

Ce projet a permis aux autorités communales et à une partie de la population locale de porter un autre regard sur les jeunes du centre d'accueil. Le projet d'intégration présenté par la délégation belge était un projet de rencontres mensuelles entre les

« Suite aux retours, 70% des participants [à une séance de sensibilisation dans une école secondaire] ont changé de regard sur leurs camarades de classe. »

**Directeur du centre de Beho**

« En février, et comme chaque année, le centre a accueilli des rhétoriciens afin d'en faire des ambassadeurs de la réalité de vie des résidents. »

**Directrice du centre d'Yvoir Pierre Bleue**

résidents et les jeunes de la commune.

En 2017, les jeunes de la commune et du centre se retrouveront une fois par mois pour des activités sportives, culinaires ou festives.

### Dans les autres centres

- Le centre d'Ans était présent avec sa caravane aux festivals 100 visages (en collaboration avec GUS, groupe universitaire solidaire) et Tempo Color.
- A Arlon, l'équipe de ce nouveau centre a été pour le moins proactive avec, pour exemples, une exposition photo « Artistes d'ici et d'ailleurs » à la Maison de la Laïcité d'Arlon, leur participation au salon de la solidarité « Solidarlon » (avec l'exposition Escalé) ainsi qu'à la journée du migrant organisée par Coluxam, la sensibilisation de l'AG des commerçants du Parc commercial de l'Hydrion, des services clubs Kiwanis et Tables Rondes d'Aubange.
- A Banneux et à Eupen, on souligne l'accueil, comme chaque année, de retraités-services.
- A Belgrade, en collaboration avec le cinéma Caméo et le Ciré, le centre a participé à une session de questions-réponses suite à la première du film « Fuocomare ».
- Le centre d'Eupen a également participé au festival Musique du Monde d'Eupen, avec une performance des MENA et d'une de leurs stagiaires.
- Le centre de Fraipont a développé, avec le CRVI Verviers et la Province de Liège, un projet de sensibilisation « T'as de beaux clichés tu sais ! » avec la réalisation de 70.000 sous-bocks (cartons de café) distribués lors de la Journée Mondiale du Réfugié.
- A Nonceveux, plusieurs réunions ont eu lieu entre le centre, ses jeunes et le Service d'Aide en Milieu Ouvert La Teignouse. Au terme de ces échanges et afin de tenter de résoudre les problèmes d'intégration et de connaissance des publics respectifs, il a été décidé de créer une production filmographique en partenariat avec le centre de jeunes ASF, la maison des jeunes, la Teignouse, la Commune d'Aywaille et le centre de Nonceveux. L'objectif est outre l'élaboration de ce film avec les jeunes et sa diffusion dans les écoles.
- A Yvoir Pierre Bleue, des « apéros thématiques », articulés autour d'exposés puis de dégustations festives, ont été organisés sur les thèmes de la Syrie, de la gestion de la question migratoire par l'Union européenne. Un savant mélange de sensibilisation et de rencontres particulières.



# COLLABORER AVEC DES ACTEURS D'INTÉGRATION

La sensibilisation passe également par la collaboration avec des acteurs locaux d'intégration et d'insertion.

## Jeunesse active à Natoye

En partenariat avec l'AMO Basse-Sambre, ce projet visait à favoriser la citoyenneté des jeunes grâce à la réalisation de chantiers à fort caractère symbolique. Il s'agissait de créer de l'interculturalité par le faire ensemble, par l'expérience de rencontres fortes entre des jeunes sambrevillois et des résidents du centre de Natoye.

C'est ainsi qu'en 2016 et durant trois semaines réparties entre février et juillet, six jeunes filles et garçons ont été engagés comme volontaires au centre. Ils étaient encadrés par deux travailleurs sociaux de l'AMO Basse-Sambre et coachés au niveau technique par un membre de l'asbl Les Compagnons Dépanneurs. Les jeunes ont réalisé des meubles en palettes, remis en l'état un potager, planté des fleurs pour embellir le centre et créé différents jeux extérieurs pour enfants. Ils ont pu profiter de la solidarité des résidents du centre pour les aider dans leurs réalisations.

Cet environnement de travail a permis de créer les conditions naturelles de la rencontre. De ces moments d'échange, de remise en question sur les croyances, de récits de vie et d'amitié naissante, les jeunes ont retiré un enrichissement mutuel ou plus exactement un chamboulement de leur vision du monde. Ils ont acquis une conscience citoyenne, certains voulant s'investir davantage dans le bénévolat

« [Les rencontres entre les jeunes ?] Joyeuses, ouvertes, intenses et régulièrement bouleversantes. »

**Directeur du centre de Natoye**

*« C'est un réel avantage pour les enfants et les parents que de pouvoir tisser de tels liens de proximité avec tout le quartier, cela amène beaucoup de sérénité et de convivialité, souvent difficile à trouver lorsque l'on est demandeur d'asile et que l'on vit dans un centre. Les enfants, par leur entrain, amènent du lien entre tous ceux qui gravitent autour d'eux. »*

**Directeur du centre d'Uccle**

d'autres ayant découvert une vocation pour le travail social.

Forts de leur expérience, ces jeunes sont prêt à transmettre la richesse de la rencontre et du vivre ensemble.

### **Les MENA et Youplaboum à Uccle**

En collaboration avec l'asbl Youplaboum spécialisée dans l'animation, le centre d'Uccle a amené les jeunes à la rencontre des autres. L'objectif ? Que les MENA puissent apprendre à apprendre aux enfants ! Se mettre dans la peau d'un animateur, pouvoir seconder les professionnels.

Ainsi, durant les périodes de congé scolaire, les jeunes s'engagent à apprendre les bases de l'animation, ici en l'occurrence la vidéo et la technique du « stop motion ». Dans un deuxième temps, ils peuvent accompagner des enfants du quartier inscrits à des ateliers de vacances.

Par ce projet, les jeunes apprennent à travailler avec un média, la vidéo, et se retrouvent à bénéficier d'une « préformation d'animateur ». L'échange se produit à la fois avec l'asbl et les enfants du quartier. Les habitants ont confié leurs enfants aux jeunes du centre d'Uccle dans un cadre rassurant pour tous. De leur côté, les jeunes ont appris le sens des responsabilités.

Pour 2017, Youplaboum et le centre d'Uccle continuent à collaborer ; tous deux aimeraient proposer ces activités aussi hors des périodes de congé scolaire.

### **Merci à tous à Tournai**

Depuis l'ouverture du centre en septembre 2015, un vaste élan citoyen a permis à une majorité des résidents du centre de Tournai de pouvoir compter sur un « parrain » ou une « marraine » dans la découverte d'une nouvelle vie, d'une nouvelle culture, etc. Beaucoup d'organismes qu'ils soient d'insertions sociale, culturelle, professionnelle ou simplement propositions d'aides spontanées ont permis de directement ancrer ce nouveau centre dans la vie tournaisienne. Pour illustration, l'équipe pense à la réactivité des établissements scolaires, des organismes de formation tels que le CIEP, l'IEPSCF, l'IPEPS, des mouvements de jeunesse...

Le 30 septembre dernier, le centre de Tournai organisait une fête pour tous. Ce fut une occasion de remercier toutes les personnes investies dans l'accueil et le soutien des demandeurs d'asile. Avec la participation de plus de 360 personnes extérieures, la présence de l'exposition Escalé et du Ciré, il s'agissait également pour la Croix-Rouge de Belgique d'une opportunité pour continuer à sensibiliser le public sur l'asile et la migration.

Beaucoup de collaborateurs et de résidents, dans l'élaboration du projet, ont souhaité

mettre en avant les réalisations concrètes, ont apporté des idées... L'équipe a également relancé les demandes de volontariat. Enfin, c'était un moment important également pour remercier l'équipe pour son investissement quotidien.

Au fil de la fête, dans une salle décorée par les réalisations des résidents, l'école de danse du Tournaisis a proposé une démonstration de danse. Plusieurs résidents, anciens et actuels, ont intégré cette école et y sont, pour certains, professeurs.

Cet évènement pédagogique et ludique a permis la valorisation de tous, résidents, équipe, volontaires. Pour 2017, le centre envisage d'organiser des temps de sensibilisation sous la forme de conférences et une journée portes ouvertes.

### **Réseau de solidarité, à la Baraque de Fraiture**

Le centre de La Baraque de Fraiture a réfléchi, en 2016, à la création d'un réseau de solidarité. Son objectif ? Permettre aux résidents, dans un délai court, de renouer contact avec des membres de leur famille restés au pays.

L'objectif est de profiter des différentes entités de la Croix-Rouge (centres d'accueil et service Tracing) pour accélérer les recherches.

Jusqu'ici, le centre a développé les missions et les consignes à respecter pour la mise en place du projet. L'équipe souhaiterait tester ce projet en 2017 avec la collaboration des autres centres. Les bénéfices obtenus seraient exclusivement à destination des résidents. Si le projet fonctionne, l'équipe a espoir de le partager dans le réseau des centres d'accueil.

### **Dans les autres centres**

- En 2016, le centre d'Ans a proposé à ses résidents des visites du CRIPEL, du Carrefour Emploi, de l'OISP CREASOL et même du Médiateur fédéral.
- Le centre d'Arlon a mis en place un comité d'accompagnement composé d'acteurs locaux (collège, police, militaires, représentants des commerces) pour assurer la bonne intégration du centre dans la vie de la Ville ainsi que des réunions hebdomadaires avec la police locale. Ces comités d'accompagnement ont lieu dans la plupart des centres comme à Beho où les échanges se font également avec la direction Fedasil du centre de Bovigny, un des acteurs importants de l'environnement local.
- A Banneux, le centre a participé au conseil des jeunes de Sprimont. Deux jeunes ont également participé durant 10 mois aux activités organisées par l'asbl Année Citoyenne Verviers, une collaboration qui permet en 2017 la mise en place d'un projet chantier au sein du centre. Un autre a pu travailler dans le cadre de l'action Été Solidaire.

- A Belgrade, on souligne l'implication de l'équipe dans le groupe de travail « Primo-arrivant et parcours d'intégration » organisé par le Forem de Namur et qui a pour objectif d'identifier et d'articuler les différents services accessibles aux bénéficiaires.
- CARDA a développé son partenariat avec le réseau de prise en charge de santé mentale, notamment avec l'hôpital Saint-Martin de la Province de Namur. L'objectif étant de pouvoir bénéficier d'une prise en charge psychiatrique le plus rapidement et la plus adaptée possible.
- A Herbeumont, le projet « Ambassadeurs de la commune » a permis l'intégration de deux résidents au Royal Ardenne Judo à Bertrix, d'une petite dizaine de jeunes footballeurs au club de football de Saint-Médard...
- Info-Integration et sa campagne « La Communauté germanophone : ouverte pour des rencontres » ([www.begegnungsorte.be](http://www.begegnungsorte.be)) illustrent cette intégration. Sur la photo au début de ce chapitre, Issa (tchéchène) est entraîneur de Marco (de La Calamine) dans un club de lutte à Eupen.
- A La Baraque de Fraiture, l'équipe a rencontré différents intervenants comme Mentor-Escale, l'asbl SAM, le Miroir Vagabond, les Scouts...
- A Manderfeld, le centre consolide chaque année un peu plus sa relation avec ses partenaires : « Kreative Wekstatt » pour les stages, le gîte d'Etape d'Ovifat pour la sensibilisation externe et leur festival annuel, « Miteinander Teilen » pour le festival de la paix à Saint-Vith, la campagne « Begegnungsorte.be » pour la participation de son public aux activités du centre. En outre, en 2016, les enfants du centre ont été intégrés au club de gymnastique du village et cinq MENA ont participé aux entraînements de football du club de Honsfeld. Enfin, le groupe de danse et de théâtre Penc-Mi, issu du centre, permet aussi de tisser du lien.
- A Manhay, le centre collabore sous diverses formes avec de nombreux acteurs d'intégration et d'insertion : l'asbl Arc-en-Ciel, le centre d'expression et de créativité de Marcourt, le Foyer culturel de Manhay, le centre culturel de Sprimont...
- Le centre de Nonceveux a apporté son aide à la Maison Croix-Rouge d'Aywaille pour le transport des denrées alimentaires fournies par le Fond européen dans le cadre du plan grand froid. Chaque jeudi, d'octobre 2015 à mai 2016, 4 à 5 résidents et un collaborateur, ont accompagné le volontaire de la MCR depuis le dépôt situé à Ans jusqu'à la MCR d'Aywaille où la nourriture collectée (conserves, céréales, produits laitiers) était stockée en attendant d'être distribuée aux habitants de la région par les autres partenaires. Ce projet s'est clôturé en mai 2016 en présence de tous les partenaires autour d'un repas préparé par les résidents ayant participé à cette action.
- Le centre d'Yvoir Pierre Bleue, suite à l'appel à projet de la Province de Namur dont

l'objectif était de promouvoir le sport dans son ensemble (esprit sportif, hygiène de vie...) et ce, de manière innovante, a reçu un chèque de 3.000€ pour son projet : offrir aux demandeurs d'asile et aux personnes de la région namuroise de participer à plusieurs initiatives sportives dans différents sports pour permettre aux premiers de s'intégrer et d'interagir avec la population locale. Pour concrétiser cette pratique sportive bénéfique au mieux-être, consolidée par l'esprit sportif, cinq demandeurs d'asile ont pu s'affilier à un club.





© Geoffrey Ferroni

## DES INITIATIVES DE QUARTIER, DES INITIATIVES POSITIVES



### PAROLES D'ENFANTS

#### Quel est votre moment préféré dans le centre ?

- « Quand il y a les grandes animations et que d'autres enfants viennent. »
- « Quand on fait les activités avec les enfants (jeu avec les fusils à eau, tapis d'eau, cinéma dans le centre, quand il y a du soleil...)

« Un acte solennel et marquant pour les résidents, l'équipe et les citoyens présents. »

Directrice du centre d'Ans

124

PROJETS « INITIATIVES DE QUARTIER » INITIÉS EN 2016 DANS LES DIFFÉRENTS CENTRES

Chaque année, les centres de la Croix-Rouge de Belgique relayent leurs Initiatives de Quartier dans leur rapport d'activités. Cela fait sens. Ce sont des initiatives positives marquantes, pour l'équipe et les résidents, et pour la population locale.

En 2016, plus d'une centaine de projets ont été portés par les centres, avec leurs partenaires. En voici quelques-uns d'entre eux.

#### Ans : Marche et rêve !

« Marche et rêve », organisé en partenariat avec le centre culturel d'Ans dans le cadre de « Mai en Couleurs »\*, a été mis en place pour la fermeture du campo, évènement marquant pour le centre. L'objectif ? Bénéficier de la présence du public de « Mai en Couleurs » mais aussi des partenaires, des volontaires et des voisins du centre afin de tourner une page importante sur la réponse à l'accueil d'urgence.

Cet évènement fédérateur a touché tous les publics dans l'organisation d'activités programmées tout au long de l'après-midi sous forme d'un parcours passant par les lieux emblématiques de la commune avec points d'arrêt en musique et en image.

Au programme : un concert d'O'Juliette à la gare d'Ans, un lâcher de ballons (dont

\* « Mai en Couleurs » est un festival culturel qui met en lien les partenaires sociaux et culturels de la Commune d'Ans.

les cartons avaient été réalisés lors d'un atelier d'écriture au centre avec le MOC et l'ITP), la création d'un globe multiculturel à la Maison médicale La Légia, une exposition photos sur l'immigration italienne et verre de l'amitié Place Mattéotti, une marche jusqu'au centre d'Ans et une dégustation de spécialités du monde, une représentation du théâtre citoyen « Les Inouis 2 » et les concerts de Charly Rwuabaka et Chicos Y Mendes.

L'évènement a touché un large public, ce qui a augmenté la visibilité du centre et a permis de renforcer des liens avec les partenaires et d'en tisser avec de nouveaux.

### **Rencontre intergénérationnelle à Oignies**

Depuis plusieurs années, le centre de Oignies organise une rencontre avec quelques maisons de repos de la région. Après avoir mis en valeur, en 2015, les rencontres interculturelles avec les jeunes de la région, l'équipe du centre a souhaité, en 2016, mettre en évidence ces rencontres avec les plus âgés.

*« C'est un lieu d'échange et de convivialité. L'occasion pour faire de belles rencontres, échanger et apprendre. C'est aussi favoriser le rapprochement et les liens entre les générations, transmettre la mémoire et partager les racines de chacun. »*

**Directrice du centre de Oignies**



*« Dear asylum seekers, I just found happily your message in my little garden, thank you very much. I am working as doctor in our asylum seekers center of Trier in Germany and I know very well your situation. I am very happy, that your message just arrived here in my little garden, because we are in a little village surrounded by nature where nobody would have found it. I send you all my best thoughts and wishes and prayers, I know, life is hard, but our belief should be stronger. Wishing you all the very best ! »*

**Réponse d'Allemagne au lancer de ballons**

Ce projet permet à la fois de fédérer des publics de tous âges et de stimuler la rencontre autour du divertissement jusqu'à créer du lien, de la solidarité entre eux. Cette rencontre intergénérationnelle permet ainsi de lutter contre l'isolement et la monotonie du quotidien des personnes âgées et des demandeurs d'asile mais aussi de déconstruire les préjugés à l'égard de ces publics spécifiques.

Le 14 septembre 2016, 48 participants extérieurs ont répondu à l'appel du centre. Une réelle réussite. Il y en avait pour tous les âges : spectacle de magie, musique, danse et cuisine. Les résidents se sont fortement impliqués dans la réalisation du projet : à la cuisine, lors des déplacements des personnes âgées (jusqu'à porter les moins valides dans les bras), ils ont contribué à créer une ambiance festive et joyeuse. Pour clôturer cette rencontre, les résidents ont offert un souvenir à tous les invités.

Cette journée a permis de valoriser à la fois les demandeurs d'asile et les personnes âgées mais également de renforcer la collaboration avec la Maison de repos de Couvin et de mettre en place de nouvelles collaborations avec les homes de Oignies et de Cul-des-Sarts. D'autres projets communs devraient voir le jour à la demande des trois maisons de repos et des résidents.

### **« Regards » à Arlon**

En 2016, « Regards » était une exposition photographique mixte entre photographes professionnels des Rencontres Photographiques d'Arlon et des photographes demandeurs d'asile du centre d'Arlon.

Ce projet a permis de valoriser les compétences et talents des résidents, de leur donner un moyen d'exprimer leur vision d'Arlon et leur vie dans le centre, d'avoir une étroite collaboration entre ces derniers et les extérieurs autour d'une passion commune.

Ainsi, sept résidents encadrés par des photographes professionnels arlonais et des volontaires du centre ont arpenté les rues d'Arlon pour proposer leur vision de la ville. Après la sélection des meilleurs clichés, une exposition a été organisée. Lors des différentes manifestations (vernissage, fête à l'Ancien Palais de Justice d'Arlon), les nombreux visiteurs ont pu discuter directement avec les photographes et avec d'autres résidents.

Cinq mois après l'ouverture en urgence du centre d'Arlon, « Regards », projet d'intégration à taille humaine, a permis un enrichissement interculturel de la ville d'Arlon, une valorisation des compétences et talents des résidents ainsi que l'ancrage du centre dans la vie arlonaise.



© Louise Doumont

En 2017, le projet continue avec « Regards croisés ». Les photographes belges, en partenariat avec de nouveaux photographes résidents, réaliseront des clichés de la vie dans le centre d'accueil. Les photographies sélectionnées seront affichées en grand format dans les rues d'Arlon entre les mois de mai et septembre 2017.

### **Journée portes ouvertes, à Belgrade**

Le 24 septembre 2016, Belgrade n'a pas seulement ouvert ses portes sur l'extérieur, le centre a aussi fêté sa première année d'existence avec plus de 200 visiteurs.

Le centre voulait faire honneur à ses résidents et se faire connaître d'un maximum de citoyens, le tout dans un environnement festif et convivial. Cette journée a harmonieusement rassemblé de nombreuses activités : le projet « Inside out » (où une centaine de portraits de demandeurs d'asiles,

*« Cette expérience nous fait reconnaître encore une fois que la musique ne connaît pas les frontières ni les différences culturelles. Par contre, elle nous ouvre les portes de la communication et de l'intégration. »*

**Directeur du centre de Rendeux**

*« Je me suis sentie comme dans un monde de rêves au l'intégration ne posait pas de problème. »*

**Collaboratrice du centre de Rendeux**

réfugiés et citoyens ont été affichés sur les hangars de Belgrade), une conférence, une performance théâtrale...

D'une part, les résidents se sont sentis fiers de faire partie du centre, oubliant pendant l'espace de quelques heures qu'ils étaient demandeurs d'asile. D'autre part, le centre a pu à cette occasion se faire connaître au sein du Namurois. Enfin, l'équipe en est sortie plus soudée que jamais, fortifiée par la conscience de sa capacité d'organisation.

D'autres événements de cet ordre pourront être organisés en vue d'entretenir les liens tissés. Le centre prévoit de favoriser un comportement plus participatif chez les résidents pour leur donner une part plus active dans l'organisation de ces événements.

### **La musique, porte de communication et d'intégration, à Rendeux**

A Rendeux, en août 2016, l'implication d'une famille de la région, l'énergie d'un groupe de musique « Hit de Switch », la bonne organisation des collaborateurs et l'ambiance des résidents ont permis au centre et aux extérieurs de proposer un concert et de passer une excellente après-midi au rythme de la musique rock. Cette expérience a permis la découverte de talents.

C'est ainsi que quatre résidents du centre, avec l'aide de deux collaborateurs, se sont entraînés et ont développé leurs capacités artistiques pour une représentation, à quatre reprises, à l'extérieur du centre. Un projet qui permet la valorisation des résidents et l'intégration via l'art.

Le centre de Rendeux souhaiterait rendre régulier ce type d'évènement et a, pour perspective, un concert où artistes, résidents ou extérieurs, pourraient partager leurs talents.

### **Dans les autres centres**

- Hormis Marche et Rêve, on souligne la participation du centre d'accueil à Ans à la fête de la soupe, au Symposium des Cabanes avec les MENA, au Gimme Shelter du Madmusée, à la réalisation de capsules vidéo avec le GUS, à une auberge espagnole et autres activités avec le Comité étudiant ULG Erasmus, à un défilé de mode au Centre culturel d'Ans dans le cadre de la semaine de la récup (en collaboration avec Oxfam et Terre).

- A Eupen, la création d'une cache « geocaching » (chasse aux trésors mondiale) sur la plaine de jeux du centre a permis aux geocacheurs de découvrir le centre ; ceux qui le souhaitaient étaient ensuite invités à se présenter à la réception pour un café.

- Le centre de Jette et l'école Joie de Vivre organisent des goûters partagés avec les étudiants en cuisine et les résidents du centre.
- A La Baraque de Fraiture, une attention particulière a été accordée à la diffusion de l'information et la promotion des Initiatives de Quartier. C'est ainsi que, lors de la marche gourmande d'Halloween, 200 entrées ont été enregistrées.
- A Manhay, les stages pour enfants au nombre de trois et les ateliers culinaires ont toujours beaucoup de succès avec, en 2016, la réalisation d'un livre de recettes pour les derniers.
- A Nonceveux, des nouvelles Initiatives de Quartier ont fait leur apparition. 15 jeunes du centre ont en effet participé à des week-ends de soutien scolaire organisés par le Centre de coopération éducative de Tilff, avec d'autres adolescents issus de familles de la région. Outre l'apport non négligeable au niveau scolaire, ces moments sont aussi l'occasion pour les jeunes du centre de rencontrer d'autres jeunes et de créer des liens poursuivis en dehors de ces week-ends. Le centre a également organisé un trail avec 130 coureurs à travers la vallée du Ninglinspo et au cours de l'année, quatre enfants ont pu intégrer un atelier de psychomotricité à l'Agisca.
- A Oignies, une journée de sensibilisation intitulée « Jeux sans frontières » a été organisée par le centre en collaboration avec Infor Jeunes et sept maisons des jeunes de la région.
- Dans plusieurs centres, les équipes et résidents ont souhaité reprendre le concept de l'émission « Un dîner presque parfait » (à Herbeumont « Un dîner parfait », à Banneux « Viens dîner chez moi ») en créant la rencontre autour d'un repas entre hôtes du centre et extérieurs.

*« On a été reçu comme des rois. Les enfants ont tout de suite commencé à jouer ensemble car on avait apporté une caisse de lego [...] Nous avons terminé à 17h ; donc plus tard que prévu (15h) et ceci, seulement parce que nous avons dû rentrer pour promener notre chien. Notre fille a souligné plusieurs fois jusqu'à quel point elle a aimé l'après-midi « Je n'imaginais pas des réfugiés comme cela ! Je n'aurais pas pensé qu'on puisse s'amuser avec eux ! » [...] Notre fils a donné son avion lego aux enfants, chose étonnante car il ne se sépare jamais de ses jouets... L'idée de la rencontre et de créer des liens a donc très bien fonctionné. »*

**Participante extérieure à l'initiative du centre de Banneux « Viens dîner chez moi ! »**

# LES VOLONTAIRES UNE FORCE DE LA CROIX-ROUGE

Tout au long de l'année, les volontaires se mobilisent dans les centres d'accueil. En 2016, leur nombre est passé à 950. Une solidarité à souligner.

## Pourquoi ?

Pourquoi des volontaires dans les centres Croix-Rouge de Belgique ? Billy Jüngling, directeur du département répond :

- « - Les volontaires sont (à) la base du Mouvement Croix-Rouge ; ils font partie de/ sont notre ADN.
- Ce sont des acteurs d'humanité qui posent un acte citoyen en s'engageant pour les autres.
- Les volontaires sont des relais qui facilitent l'intégration du centre dans son environnement et qui peuvent démonter les préjugés.
- Ils permettent d'accroître les activités de loisirs instructifs avec les demandeurs d'asile.
- Ils permettent aussi d'accompagner les demandeurs d'asile dans les formations, l'intégration et/ou l'installation.
- Ils organisent également des services comme les boutiques de vêtements ... et peuvent participer aux tâches quotidiennes (repas ou autres), ce qui laisse plus de temps au personnel dans le suivi et l'accompagnement.
- Ils ne remplacent pas le personnel mais permettent « un plus » qu'il faut organiser, structurer, former.
- Par ailleurs, les résidents sont tout simplement très demandeurs de multiplier les rencontres et les échanges en dehors de l'équipe du centre. »

## Le volontariat européen à Manderfeld

Depuis quelques années déjà, le centre Croix-Rouge de Manderfeld accorde de l'importance à l'accueil de volontaires européens au sein de son équipe, grâce à son partenariat avec la Croix-Rouge britannique.

En juin 2016, en collaboration avec le bureau de la jeunesse d'Eupen et la Société nationale de la Croix-Rouge britannique, le centre a accueilli deux volontaires

950

VOLONTAIRES ACTIFS EN 2016

supplémentaires. Soutenues par la référente volontaires et un collaborateur, ancien volontaire Erasmus, les deux recrues ont pu apporter leur appui au bureau logement, mettre en place des cours de langue, réaliser une lettre d'informations et enfin, au quotidien, appuyer l'équipe dans sa polyvalence.

Les objectifs du projet restent similaires : avoir une vue extérieure sur la mission d'accueil du centre et sensibiliser les jeunes à la migration. En 2017, le centre de Manderfeld souhaite travailler avec un nouveau partenaire, en Turquie.

## Dans les autres centres

- Le service Volontariat a développé cinq nouvelles formations à destination des volontaires : une formation de base, une formation « atelier citoyenneté », une formation « animateur/trice en sensibilisation asile et migration », une formation « recherche logement » et une formation « Balingua ». Au total, 9 sessions ont eu lieu et 129 volontaires y ont participé.
- A Belgrade, plus de 20 « Déjeuners Rencontres » ont été organisés par le Collectif des Citoyens de Namur favorisant ainsi rencontres et échanges entre citoyens et résidents de Belgrade. Du côté des volontaires Croix-Rouge, ils sont plus de quarante pour dispenser des cours de FLE (français langue étrangère), assurer les trajets des résidents et organiser des activités récréatives.
- A Eupen, pour consolider l'équipe d'une trentaine de volontaires et les soutenir dans une démarche d'ouverture, le centre a fait appel à un superviseur. Il vient cinq fois par an, pour échanger avec les volontaires, parler du cadre, des difficultés de l'accompagnement, des préjugés de l'entourage...
- A Jette, le centre mobilise les volontaires pour accompagner les résidentes aux différents lieux de rendez-vous.
- Le centre de La Baraque de Fraiture, en collaboration avec ENEO, a réfléchi sur une proposition de l'accompagnement de chaque jeune par une personne extérieure du centre. Une sorte de parrainage par un aîné.
- A Manhay, deux fois par an, l'équipe organise le « déjeuner des bénévoles », l'occasion de se rencontrer et d'échanger dans une ambiance conviviale.
- Le centre de Nonceveux essaie de développer le volontariat sur le long terme, notamment dans le soutien éducatif et scolaire des MENA. Au long du mois d'août, une jeune et dynamique volontaire a mené quotidiennement des activités diverses avec les jeunes. Depuis la rentrée, c'est un ancien professeur de DASPA, aujourd'hui à la retraite, qui vient deux fois par semaine pour soutenir les jeunes dans leur travail scolaire.



© Jeremy Tilman

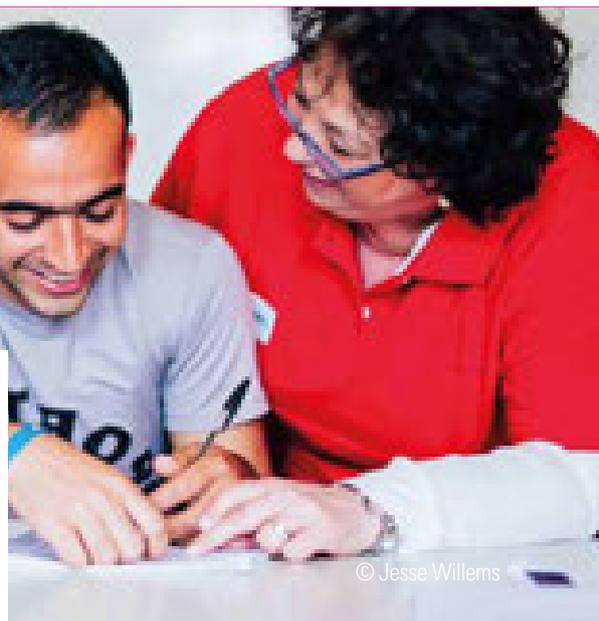
# SENSIBILISER LES DEMANDEURS D'ASILE FAIRE VIVRE LE PRINCIPE D'HUMANITÉ

Dans nos centres, les personnes accueillies vivent des contraintes liées à la cohabitation et sont confrontées à des réalités culturelles multiples. Elles découvrent également un tout nouvel environnement qu'elles doivent comprendre et appréhender progressivement.

Le département Accueil des demandeurs d'asile propose des formations, des actions d'information et de sensibilisation.

L'enjeu est de contribuer à l'acquisition de connaissances et de compétences afin de renforcer la compréhension des enjeux, de faire preuve d'esprit critique et de motiver l'envie et le pouvoir d'action de chacun.

# INFORMER ET FORMER LE DEMANDEUR D'ASILE



© Jesse Willems

Accompagner quelqu'un, c'est aussi lui donner l'information et les outils nécessaires pour qu'il puisse comprendre son environnement.

La Croix-Rouge de Belgique propose des formations adaptées aux demandeurs d'asile : du cours de français langue-étrangère aux modules créés selon les besoins du public spécifique (A la rencontre de la Belgique, Vivre ensemble, Procédure, Orientation socioprofessionnelle...)

En 2016 et en collaboration avec des écoles de promotion sociale, le service Formation des demandeurs d'asile a augmenté et diversifié son offre de formations qualifiantes adaptées : horticulture, soudure, accueillant temps libre, restauration. Précédemment les formations se donnaient uniquement sur la région de Liège, elles sont maintenant proposées sur Libramont et Namur. La formation BEPS (Brevet Européen des Premiers Secours) est aussi ouverte pour tous les résidents qui ont fini leur parcours formation Croix-Rouge. L'année 2016 est également l'année de la mise en place des « ateliers citoyenneté ».

## Ateliers citoyenneté

Depuis juin 2016, le projet d'atelier d'échanges à la citoyenneté vise à informer et sensibiliser les migrants et leur entourage sur leurs conditions juridiques en Belgique, leurs droits et leurs obligations à travers quatre axes prioritaires : l'égalité, les libertés individuelles, le vivre ensemble et l'espace public. Ces ateliers sont aussi

# 232

MODULES DE FORMATION, SOIT 654 JOURS DE  
FORMATION EN 2016\*

\*hors formations qualifiantes, français et logement

# 1.428

DEMANDEURS D'ASILE FORMÉS EN 2016

*« A Sainte-Ode, un à deux ateliers citoyenneté sont organisés chaque semaine. Les collaborateurs et les bénévoles apprécient la richesse de ces échanges. Quant aux résidents, ils sont heureux de pouvoir s'exprimer et discuter dans une ambiance conviviale et disent en sortir mieux informés sur le contexte belge. Tous sont satisfaits d'apprendre ainsi à mieux se connaître. 345 hommes et 77 femmes demandeurs d'asile ont participé à ces ateliers. »*

**Directrice du centre de Sainte-Ode**



**PAROLES D'ENFANTS**

**Que pensent-ils de la Belgique ?**

- « J'aime bien l'école en Belgique parce que tous les jours, on écrit. »
- « J'aime bien la Belgique parce qu'à l'école on fait des activités (piscine et gym) et dans mon pays on ne fait pas tout ça. »
- « J'aime bien la Belgique car, dans mon pays, on frappe les élèves ; ici, on ne frappe pas les enfants. »
- « J'aime la Belgique pour les belles couleurs d'automne. »

*Je trouve aussi que ces derniers temps, le centre a tout fait pour proposer des cours de langues. Je regrette que je n'ai pas pu profiter de ces opportunités car je devais m'occuper de mon enfant cadet. »*

**Résidente du centre d'Eupen**

l'émergence de questionnements qui permettent ensuite de s'orienter vers des formations qu'ils souhaitent suivre.

Mis en place dans sept centres, ils sont conçus dans les différentes langues du public accueilli. Pour illustration, en juillet et août, 133 MENA ont participé à ces ateliers. La pédagogie et la méthodologie interculturelle choisies favorisent une approche participative dans laquelle chacun peut s'exprimer sur sa culture et sur ses droits en regard de son nouvel environnement.

Ces ateliers donnent aux demandeurs d'asile des clés de compréhension relatives à leur nouveau contexte socio-culturel. Dans le futur, les 26 centres d'accueil pourront proposer un tel projet.

**« Bonjour Belgique » pour les allophones**

En 2016, 57,7% des demandeurs d'asile ont obtenu un droit de séjour\*, principalement des personnes issues de pays non francophones. Ces personnes doivent se créer de nouveaux repères, s'accoutumer à leur nouvel environnement en peu de temps. Si les cours de français langue étrangère (FLE) sont une priorité pour ces publics, il est important qu'ils aient accès à des informations précises et fiables, sans attendre la maîtrise suffisante du français.

Le service Formation des demandeurs d'asile propose ainsi des formations dans les langues véhiculaires des demandeurs d'asile.

Pour la formation « Bonjour Belgique », le module est passé de 3 à 5 jours. Les outils pédagogiques ont été adaptés, en 2016, en arabe, en pashto/dari, en albanais et en langue somalienne. Chaque mois, le service peut proposer aux demandeurs d'asile au minimum 8 modules de 5 jours dans les langues les plus courantes dans les centres.

Ainsi, les demandeurs d'asile, qui ne connaissent pas encore le français, ont accès plus facilement à l'information. Ils se sentent moins isolés et plus rassurés, ils peuvent mieux comprendre leur nouveau milieu de vie. Le service reste attentif aux nouvelles communautés qui pourraient arriver dans les centres et à adapter son offre en conséquence.

**Dans les autres centres**

- Le service administratif contribue au développement d'un logiciel pour la gestion des formations, qu'elles soient pour le personnel ou pour les demandeurs d'asile. L'objectif de cet outil est d'optimiser l'utilisation et la centralisation des données ; ce qui permettra de faciliter la gestion quotidienne (invitations, inscriptions, rappels...), faciliter les statistiques (par bénéficiaire, par module de formation...) et avoir un compte par centre.

\*Chiffres issus de « Statistiques d'asile – Bilan 2016 », CGRA

- A Ans, le centre collabore avec l'Institut de travaux public, la Promotion Sociale, l'asbl Vida pour des tables de conversation, les formations PMTIC, Agoria ou encore « Lire et écrire ». Un écrivain public assure également une permanence au centre tous les mercredis.
- A Arlon, grâce à une soixantaine de volontaires, des cours de français sont proposés du lundi au vendredi, matin et après-midi, en coopération avec la Promotion sociale d'Arlon. Le centre a également mis en place le concept de « AFOS- Apprentissage du français à l'oral de survie ». Des leçons privées et des tables de conversations sont également proposées.
- A Belgrade, 27 résidents ont pu suivre des cours de français Erasmus en ligne grâce au partenariat du centre avec l'université de Namur, une première en Belgique. Celle-ci a également organisé une collecte de fonds pour l'achat de trois ordinateurs supplémentaires pour l'apprentissage du français avec le module Balingua. 7 résidents ont également été retenus pour participer aux cours en ligne de l'UCL (responsabilité sociale au sein de l'entreprise ou encore, comprendre la respiration...).
- A Eupen, des résidents ont été formés au jardinage, ont suivi des cours de cuisine pour préparer l'après-centre, ont partagé des ateliers culinaires avec les habitants d'Eupen, ont appris à coudre ou encore, ont appris les premières notions de sécurité et risques incendies.
- A Fraipont, les cours de promotion sociale proposés (maçonnerie, horticulture, menuiserie et FLE) ont été renforcés par la création d'une nouvelle section de formation en « aide-ménagère ».
- A La Baraque de Fraiture, 20 résidents ont eu l'opportunité de se rendre à l'Abbaye Paix-Dieu à Amay pour apprendre, pendant une semaine, les métiers de menuiserie et du travail de la pierre. L'expérience est renouvelée en 2017.
- A Manderfeld, les trois langues nationales sont dispensées grâce à des volontaires ou des partenaires tels que le CPAS de Bullange pour l'allemand.
- A Manhay, en dehors des formations du réseau Croix-Rouge, le centre entretient également de nombreux partenariats avec divers opérateurs de formation, notamment pour des cours de français avec La belle diversité, IEPSCF, DAZIBAO-Le monde des possibles, CCAPL ainsi que l'IPES ou l'ILLEPS.
- Le centre de Natoye a aménagé un local de formation multimédia.
- A Uccle, l'équipe souligne les nombreuses actions pour une autonomisation et une information des jeunes MENA, notamment avec ses partenaires, La Maison de l'Amérique latine et BON.

*« Je vais apprendre à mieux connaître la personne avant de la juger [...] au-delà de ce que je pensais ou croyais selon mon origine et mes coutumes. »*

#### **Participant à la formation**



#### **PAROLES D'ENFANTS**

#### **Maintenant que vous parlez français, que vous apporte cette langue ?**

- « Je n'ai plus peur. »
- « Je peux jouer avec les autres enfants qui ne sont pas du centre. »
- « J'ai une copine. »
- « J'ai des amis avec qui je joue au football. »
- « Je peux traduire pour mon papa. »
- « J'aide les autres enfants qui viennent d'arriver dans le centre. »

*« En 2016 ? Un résident a obtenu son diplôme de menuiserie avec les félicitations du jury. »*

#### **Directeur du centre de Hotton.**

*« Les formations que nous avons pu suivre pendant notre séjour ici sont importantes pour nous, elles nous donnent l'envie de persévérer et d'être optimiste [...]. Elles nous permettent de retrouver espoir pour ceux qui veulent suivre une formation, qui veulent travailler. »*

#### **Résident de Jalhay participant à une formation**

# ÊTRE DEMANDEUR D'ASILE ET VOLONTAIRE

*« Ce projet permet au MENA d'intégrer son nouveau lieu de vie, d'être plongé dans un milieu francophone, de lui rendre une activité qui était sienne dans son pays d'origine et de lui fournir cette opportunité du contact extérieur. »*

**Directeur du centre de Nonceveux**

*« C'est Mme I. du bureau social qui m'a proposé ce stage de bénévolat à l'hôpital. J'ai dit oui, j'ai passé un entretien d'embauche et j'ai été acceptée. Je touche un peu à tout, mais j'aide surtout les personnes en difficulté à se rendre dans un autre service. »*

**Résidente du centre d'Yvoir Pierre Bleue volontaire à l'hôpital de Mont-Godinne**

Depuis 2014, les demandeurs d'asile peuvent devenir volontaires\*. Être volontaire permet d'augmenter leur autonomie et de valoriser leurs ressources au service d'autrui. C'est aussi mieux connaître la société belge et contribuer à une image plus positive du demandeur d'asile au sein de la société.

Ainsi, dans chaque centre, des initiatives positives naissent :

- A Belgrade, les résidents ont participé à de nombreuses activités de bénévolat dans la région de Namur : 15 résidents pour Namur en Mai, 52 pour les Européades, 15 pour Esperanzah... Six autres résidents ont, par ailleurs, participé à un projet de parc et jardin leur offrant l'occasion de s'intégrer au sein d'une équipe de la Ville de Namur durant 15 jours.
- A Manderfeld, quelques anciens résidents sont devenus volontaires au centre. L'équipe de Manderfeld a également participé à la Quinzaine de la Croix-Rouge et à la vente annuelle de pansements.
- Le centre de Nonceveux soulève l'inscription d'un MENA comme volontaire à la ferme pédagogique « Le Fagotin ».
- A Yvoir Pierre Bleue, afin de soutenir la mise en action des résidents, l'équipe oriente le public vers des ateliers sociaux, volontariats ou organismes d'information selon les besoins particuliers relevés. Pour illustration, en 2016, une résidente était volontaire à l'hôpital de Mont-Godinne.

# APRÈS LE CENTRE

Accompagner un demandeur d'asile, c'est aussi le soutenir pour l'avenir. Nos centres d'accueil sont des lieux de transition. Une étape dans la vie d'une personne. Et après ? Nos collaborateurs contribuent à fournir au résident les informations utiles pour pouvoir continuer son parcours migratoire en toute dignité.

## Trouver un logement

Pour les personnes reconnues réfugiées, le principal défi est de trouver un logement. Jusqu'en août 2016, les demandeurs d'asile obtenant un titre de séjour de plus de trois mois, disposaient d'un délai de deux mois pour trouver un logement et préparer leur départ de la structure d'accueil en vue d'une installation en Belgique.

En 2016, le service Logement a été créé pour faciliter cette transition en apportant un appui aux centres dans cet accompagnement : helpdesk, formation des collaborateurs, accompagnement de terrain, diffusion des propositions de logement, développement des partenariats et des collaborations avec des acteurs locaux et régionaux...

Depuis fin août 2016, des changements sont intervenus dans le modèle d'accueil. Les personnes ont la possibilité d'effectuer leur transition au sein d'une ILA.

## Info-Integration\*

Info-Integration est à la fois un lieu d'accompagnement pour le public migrant, un centre de référence pour les personnes travaillant avec ce public-cible et un acteur de sensibilisation.

En 2016 comme en 2015, 170 dossiers ont été ouverts dans le cadre des Espaces Migrants à Eupen, Saint-Vith et La Calamine. En d'autres mots, plus de 300 personnes issues de l'immigration et qui n'habitent pas dans un centre d'accueil ont reçu un accompagnement adéquat. Info-Integration a également mis en place, en 2016, le projet « Perspectives pour le futur » notamment pour les personnes qui ne disposent pas de titre de séjour. L'objectif ? Informer et renforcer ou démarrer un processus de réflexion sur l'estime de soi et la mobilisation. Permettre au public-cible de reprendre leur vie en main. L'année dernière, deux sessions ont eu lieu, des informations sur le retour volontaire y sont aussi données.

« Je suis très content de D. Donc, si vous avez d'autres locataires comme lui je suis preneur. »

Propriétaire



### PAROLES D'ENFANTS

#### Quel métier aimeriez-vous faire quand vous serez grand ?

- « devenir docteur » (pour 70% d'entre eux)
- « sauver le monde, aider et soigner les enfants »
- « être institutrice maternelle »
- « être pilote d'avion »
- « être électromécanicien »
- « être vétérinaire »
- « travailler à la Croix-Rouge »

\*Créé en 2009 à Eupen sur impulsion de la Communauté germanophone, Info-Integration est un lieu d'écoute, d'information et d'accompagnement pour les migrants.



© Willi Filz

En tant que centre de référence, l'équipe a dispensé trois séances d'informations sur le retour volontaire pour les acteurs de terrain. Depuis juin 2016, Info-Integration est également partenaire du milieu scolaire dans le cadre de « L'année du dialogue interculturel » avec un soutien aux écoles (consultations, formations, animations). Ensuite, suite à la grande mobilisation des bénévoles pour les réfugiés fin 2015 et au soutien de la Fondation Roi Baudouin, Info-Integration a créé un projet de soutien aux bénévoles avec formations, banque de données, analyse des besoins et mise en réseau.

Dans le cadre des sensibilisations, la Croix-Rouge de Belgique a également lancé, en mars 2016, la campagne 'La Communauté germanophone : ouverte pour des rencontres » ([www.begegnungsorte.be](http://www.begegnungsorte.be)). Des organisations sociales, culturelles,

des administrations, des écoles, des magasins... étaient invités à se manifester comme un lieu où tout le monde était le bienvenu, indépendamment de son origine. Presque 90 organisations et autres ont suivi cette invitation.

Parmi les activités de ce projet : la pièce de théâtre « Jihad » de Ismaël Saïdi et l'action « Meat and Eat » (des Belges invitent des nouveaux venus à la maison et cuisinent pour eux). Pour illustration, une photo de la campagne ci-joint avec Mariam (afghane) et Marina (de Deidenberg) qui travaillent ensemble dans un hôtel à Saint-Vith.

Enfin, en 2015 et début 2016, Info-Intégration a participé activement à l'élaboration du parcours d'intégration en Communauté germanophone. En juin 2016, le ministre compétent pour l'intégration a décidé de mandater Info-Intégration pour la création d'un bureau d'accueil pour primo-arrivants à partir du 1er janvier 2017, date à laquelle débute le projet pilote.

En conclusion, l'année 2016 a été marquée par beaucoup de dynamisme et de nouvelles perspectives dont le parcours d'intégration.

## Dans les centres

- A Arlon, un représentant du Forem a été présent jusqu'à l'été 2016 pour informer les résidents sur la recherche d'emploi.
- A Beho, une rencontre a été organisée entre six anciens résidents du centre et 15 MENA pour cuisiner ensemble et partager leurs expériences.
- A Manderfeld, l'équipe soulignait partager deux exemples de vie : un ancien résident mauritanien a été engagé comme mécanicien dans un garage à Manderfeld et un ancien résident érythréen comme installateur de meubles chez Caritas à Saint-Vith.
- A Manhay, des rencontres « après-centre » (rôles de la commune et du CPAS, parcours d'intégration, témoignage d'anciens résidents...) sont organisées une fois par trimestre en collaboration avec divers acteurs locaux et régionaux (administration communale, centres régionaux d'intégration, Forem...)
- Des résidents du centre de Natoye ont participé aux Housing Café chez Caritas : ce sont des permanences lors desquelles les réfugiés sont accompagnés dans leur recherche logement.



© Jesse Willems

## RESPECTER L'ENVIRONNEMENT

« C'est Mme I. du bureau social qui m'a proposé ce stage de bénévolat à l'hôpital. J'ai dit oui, j'ai passé un entretien d'embauche et j'ai été acceptée. Je touche un peu à tout, mais j'aide surtout les personnes en difficulté à se rendre dans un autre service. »

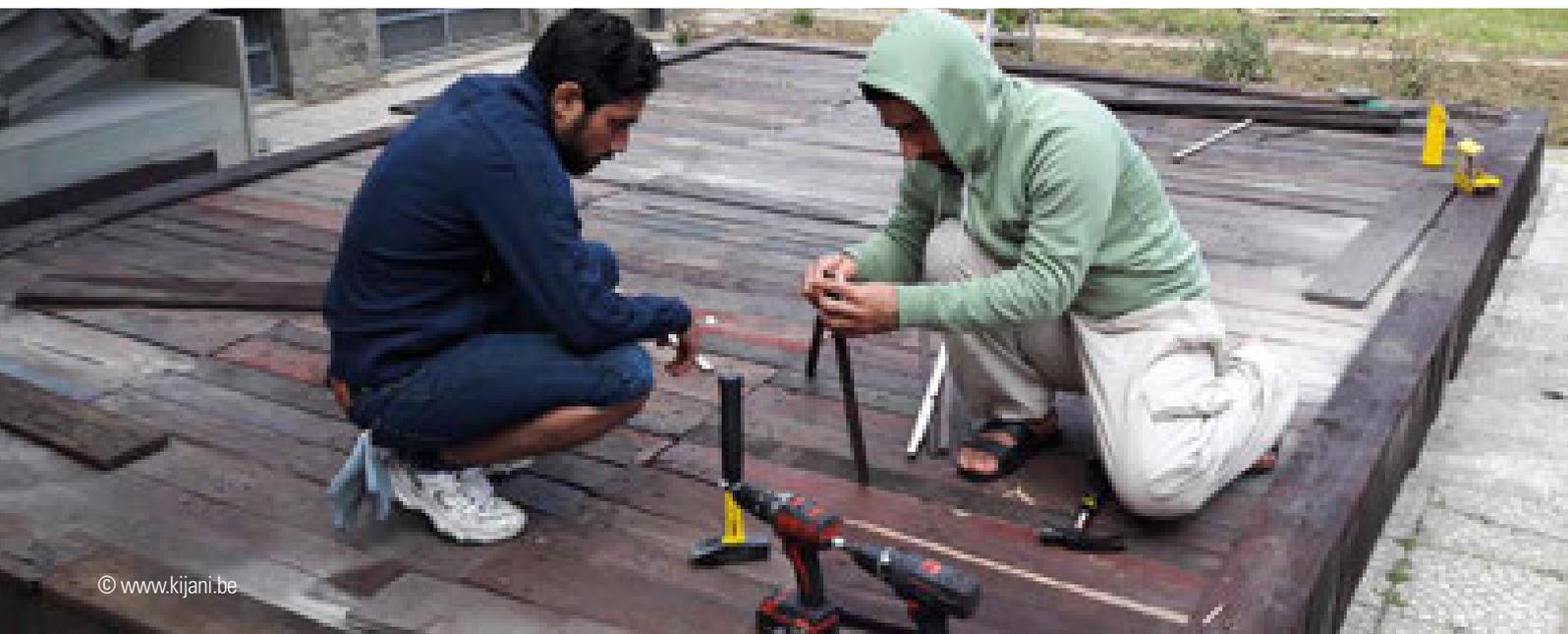
**Résidente du centre d'Yvoir Pierre Bleue volontaire à l'hôpital de Mont-Godinne**

Les structures d'accueil de la Croix-Rouge de Belgique s'inscrivent dans une politique de développement durable : économies d'énergie, tri des déchets et valorisation de la nature.

Les centres d'accueil participent régulièrement aux actions de propreté annuelles dans leur commune.

L'année 2016 a été riche en initiatives :

- Un groupe de résidents d'Ans a été sensibilisé et formé au tri des déchets. Différentes animations ont été organisées : visites de centres de tri et de recyclage, réalisation d'une sculpture en plastique recyclé.
- Le centre d'Arlon a pour objectif de favoriser la mobilité à vélo. En 2016, des journées de formation ont eu lieu en synergie avec la Police locale, le GRACQ et l'asbl Question d'Equilibre.
- Au centre CARDA, des résidents ont créé une terrasse avec du matériel de récupération durant un stage de 4 jours, en collaboration avec l'asbl Kijani. Ce projet est relié à l'atelier récup qui a lieu chaque semaine au sein du centre.
- A Eupen, une sensibilisation au tri des déchets est effectuée chaque semaine. De plus, chaque matin, un collaborateur MENA passe dans les chambres des jeunes pour vérifier si le chauffage et les lumières sont éteints et les fenêtres fermées.



© www.kijani.be

- A Manderfeld et à Manhay, un nouvel éclairage LED a été installé pour réaliser une économie d'énergie.

- Le centre de Natoye a organisé une journée de sensibilisation à la sécurité incendie, au tri des déchets et à l'hygiène. L'équipe souhaiterait répéter cette action mensuellement pour tous les nouveaux arrivants.

- A Nonceveux, chaque chambre a une caisse en plastique où les personnes mettent tout ce qu'ils pensent pouvoir être recyclé et un résident du centre oriente les personnes vers les bonnes poubelles de tri dans un local et à des heures spécifiques. Des sensibilisations sont également réalisées sous forme de jeux pour adultes, jeux pour enfants, théâtre, informations générales...

- Le centre d'Yvoir Pierre Bleue a aménagé un nouveau stand de tri des déchets en extérieur, permettant un tri plus large et mieux adapté.

*« L'environnement n'a pas de langue ni de frontière, telle était l'idée de notre engagement. »*

**Directeur du centre de Nonceveux**



*« Pourquoi ce projet ? Parce qu'il est symbolique de la dynamique dans laquelle s'inscrit le centre : partager une gestion durable du centre, tant sur le plan environnemental que social. A partir d'un outil comme le jardin, nous créons des conditions d'échanges propices. »*

**Directeur du centre de Herbeumont**

- A Herbeumont, hormis le potager en permaculture, le centre accorde de l'importance à cette thématique : la création d'une « green team », une équipe de collaborateurs dédiée à la sensibilisation et à l'accompagnement au tri des déchets et à l'utilisation durable des produits détergents, le partenariat avec Caritas afin de compléter le parc à conteneurs du centre de tri avec un conteneur spécifique textile et le déploiement des poubelles de tri sur l'ensemble du site.

### **Un potager en permaculture à Herbeumont**

A Herbeumont, le projet de potager en permaculture a pour objectif de sensibiliser les résidents à la préservation et à la richesse de l'environnement. Il permet de créer du lien social entre résidents et devient un lieu d'échange avec les habitants de la commune.

Début 2016, l'équipe rencontrait une permacultrice afin d'établir le design du potager. Les premiers bacs à compost en matériaux de récup, les barrières et la serre ont été mis en place dès les premiers mois, en collaboration avec l'asbl Solidarité. Une citerne de récolte d'eau de pluie a également été installée. En mai 2016, l'équipe a délimité les zones de culture et préparé la terre afin d'accueillir les premières plantations (tomates, radis, betteraves, carottes, courgettes...). Durant l'été 2016, la première récolte de légumes a été partagée avec les résidents.

Ce potager permet de manger des produits frais avec une économie alimentaire relative, d'échanger autour des techniques de culture mais également de proposer des actions partagées avec les résidents : travaux de construction et mise en valeur des compétences. Enfin, cela crée aussi un rythme journalier d'activités dans un moment d'attente.

Pour 2017, le centre agrandira le site et créera une micro-ferme. Il souhaiterait également embellir le site par la plantation de divers végétaux, en plus du sentier didactique créé en 2016.









# LE RÉSEAU, ICI ET LÀ-BAS

Depuis quelques années, la Croix-Rouge s'enrichit d'échanges menés avec d'autres acteurs des champs de l'asile et de la migration. Ces échanges visent le partage des bonnes pratiques et d'expertises ainsi que l'établissement de partenariats pour une réponse aux besoins et vulnérabilités des migrants tout au long de leur trajectoire migratoire.

La Croix-Rouge de Belgique enrichit aussi, par son expertise, des échanges avec des acteurs pluridisciplinaires qui la sollicitent, ici et là-bas. Enfin, notre Société nationale continue à entretenir le lien avec les instances du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et les autres Sociétés nationales, sur la thématique des migrations.

# LE PARTAGE D'EXPERTISE

En tant que Société nationale, membre du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, nous participons à de nombreuses rencontres, principalement européennes.

## Ici

- Co-animation de la conférence sur la question des trajectoires migratoires et du focus, pour la Croix-Rouge sur les vulnérabilités, avec une députée NVA et un représentant d'Echo à l'Institut Saint-Louis. (Bruxelles, 10 mars 2016)
- Participation au workshop organisé par le bureau européen de la Croix-Rouge pour la définition d'un plan commun européen de plaidoyer. (Bruxelles, 17 mars 2016)

## Là-bas

- Organisation du module « Introduction au phénomène migratoire » au cycle de formation de la Coopération Technique Belge (CTB). (Bruxelles, avril et juillet 2016)
- Participation et coprésidence, avec les Sociétés nationales autrichienne et bulgare, des deux rencontres PERCO (plateforme pour la coopération des Croix-Rouge européennes sur les réfugiés, demandeurs d'asile et migrants). (Berlin 27-29 avril 2016 et Dublin 27-29 octobre 2016)
- Organisation de la visite de la Croix-Rouge croate au centre de Bierset et à CARDA pour un échange de bonnes pratiques. (Bierset, 9 septembre 2016)

## La Croix-Rouge de Belgique renforce l'action internationale du Mouvement

En 2015, la Croix-Rouge de Belgique était déjà membre de la Cellule Migration créée par la Fédération Internationale de la Croix-Rouge (FICR) et le Comité International de la Croix-Rouge (CICR) (cf. RAPPORT ANNUEL 2016).

En 2016, la Croix-Rouge de Belgique a renforcé l'action internationale du Mouvement International de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge par sa force

de proposition à plusieurs niveaux :

- Membre de la Migration Task Force, un groupe de Sociétés nationales européennes en soutien à la FICR dans le développement de sa stratégie globale sur la migration et dans le renforcement de son action et de son positionnement en faveur des migrants.
- Participation à la conférence de Londres organisée par la FICR pour harmoniser et renforcer l'action Croix-Rouge sur les routes migratoires en Europe (Londres, 15-16 février 2016). Lors de cette conférence a été approuvé un plan d'action et, pour le suivi de son implémentation, le Migration Reference Group a été créé aussi. La Croix-Rouge de Belgique est représentée dans ce groupe par son Directeur général, Monsieur Pierre Hublet.



© Zsofia Palyi

# LA DIPLOMATIE HUMANITAIRE

La diplomatie humanitaire est, elle aussi, importante pour prévenir et réduire la souffrance et les vulnérabilités des migrants en Belgique et sur les routes migratoires.

En 2015, une carte blanche « Pour que la Méditerranée ne soit plus le cimetière de l'Europe » était cosignée par 19 Sociétés nationales Croix-Rouge d'Europe, dont la nôtre.

En 2016, deux documents ont été publiés par le bureau européen de la Croix-Rouge. Ces deux documents sont le fruit d'un groupe de travail PERCO coordonné par la Croix-Rouge de Belgique :

- Une brochure sur les vulnérabilités des migrants sur les routes migratoires ;
- Un document avec des recommandations aux Etats membres de l'Union européenne pour répondre aux vulnérabilités sur les routes migratoires. La brochure met en évidence différents points tels que : mettre en œuvre un cadre efficace assurant une migration sûre et légale vers l'UE, développer des mécanismes de définition et de réduction des vulnérabilités supplémentaires subies par les migrants sur les routes migratoires, respecter et protéger les droits de tous les migrants indépendamment de leur statut juridique – dans les politiques intérieures et étrangères, faciliter le regroupement familial et s'attaquer aux obstacles juridiques, pratiques et/ou administratifs limitant ou empêchant l'unité familiale.

La diffusion de ces deux documents a eu lieu lors d'une conférence organisée auprès de l'European Economic and Social Committee. (Bruxelles, 18 mars 2016)

Le 30 mars 2016, c'est une carte blanche intitulée « L'accord UE-Turquie : un manque d'empathie et d'humanité » qui réunit les signatures de 19 Sociétés nationales Croix-Rouge d'Europe. En voici un extrait :

*« Nous, Sociétés nationales de la Croix-Rouge, exprimons notre profonde inquiétude face aux répercussions humanitaires engendrées par l'accord signé récemment entre l'Union européenne et la Turquie visant à freiner l'afflux de migrants en Europe. »*

*En effet, nous craignons que sa mise en place nuise au droit international et européen des réfugiés et aux droits de l'homme. Nous tenons à souligner que les efforts entrepris par l'Union européenne et ses États membres pour faire face à la crise humanitaire doivent pleinement se conformer aux obligations internationales. Cela implique avant tout l'obligation de respecter le droit de tout demandeur d'asile à demander l'asile et à avoir accès à des procédures justes et efficaces de détermination du statut de réfugié. Il est également de leur devoir d'assurer la protection contre le refoulement, y compris le « refoulement en chaîne », quelles que soient les circonstances.*

*Les négociations politiques concernant le nombre, les arrangements financiers et les tentatives de fermeture des frontières, masquent la situation désespérée de milliers de personnes vulnérables - hommes, femmes, pères, mères et enfants - qui mettent chaque jour leur vie en péril dans le but de se mettre en sécurité en Europe. Nous estimons que l'accord conclu entre l'Union européenne et la Turquie reflète un manque d'empathie et d'humanité. Les contrôles aux frontières effectués au hasard et la criminalisation des déplacements irréguliers tendent à exposer les plus vulnérables, notamment les femmes et les enfants, à des risques plus importants, tels que la séparation familiale, les abus sexuels, la traite d'êtres humains, la violence et la mort.*

*Nous l'avons observé à maintes reprises : à la fermeture des frontières, de nouveaux itinéraires voient le jour. [...] »*

L'intégralité du texte est disponible sur notre site : [www.croix-rouge.be](http://www.croix-rouge.be)

Et enfin, le 30 juin dernier, la Croix-Rouge de Belgique participait à la conférence donnée par l'Ambassadeur Dirk Wouters, Représentant permanent de la Belgique auprès de l'Union européenne, conférence organisée par la Cellule internationale du SPF Intérieur. (Bruxelles, 30 juin 2016)



Croix-Rouge de Belgique  
Accueil des demandeurs d'asile  
Avenue Georges Truffaut 47  
4020 Liège  
04 345 71 30  
service.ada@croix-rouge.be  
[www.croix-rouge.be](http://www.croix-rouge.be)  
BE72 000-0000016-16

