



La Croix-Rouge de Belgique
Accueil des demandeurs d'asile
Rapport annuel 2014

SOMMAIRE

Edito	2
L'année 2014 en chiffres	4
Nos équipes et nos volontaires	6
Former nos équipes à la communication interculturelle	8
L'accès au volontariat pour les demandeurs d'asile	9
Le temps d'un accompagnement	10
Projet pilote : améliorer encore notre accompagnement	12
Au quotidien	14
Promouvoir une vie active	16
Promouvoir les rencontres	19
Promouvoir l'intimité	20
Promouvoir la sécurité et la stabilité	21
Vulnérabilités spécifiques : une attention particulière	22
Les femmes	24
Les enfants	27
Les Mineurs Etrangers Non Accompagnés	31
Les personnes en souffrance mentale	33
Médical et santé mentale	34
« CARDA », centre d'accueil rapproché pour demandeurs d'asile en souffrance mentale	36
Santé publique : sensibilisations et prévention	39
Formation des demandeurs d'asile	40
Former et outiller pour rester acteur de sa vie	42
Après le centre	44
Info-intégration	46
« Et après... », enquête par le centre de Bierset	47
Les MENA après le centre : la sortie du centre à Uccle	48
Formations et outils pour préparer à l'après-centre	49
Sensibilisations et initiatives de quartier	50
Les sensibilisations	52
Les initiatives de quartier	53
Migrations et international	58
Respect de l'environnement	62
Autour de l'accueil	68
Logistique : la gestion pratique des demandes	70
Communication interne : Sharepoint, le partage d'informations	71

ACCUEILLIR DES VIES



BILLY Jüngling,
Directeur du département
«Accueil des demandeurs d'asile»
Croix-Rouge de Belgique

A l'heure où j'écris ces lignes, la migration et l'asile font quotidiennement la une des journaux face à une importante poussée migratoire qui se déploie aux frontières européennes.

Oscillant entre inquiétudes et compassions, les discours prônent tantôt la construction de murs tantôt l'ouverture de places d'accueil d'urgence.

La Croix-Rouge, dans ce contexte changeant et empreint d'enjeux qui interpellent notre vision même de l'humanité, s'appuie sur la force et la constance de ses Principes et valeurs. En 2014, nous avons d'ailleurs eu le plaisir de fêter les 25 ans d'existence de notre département « Accueil des Demandeurs d'Asile » (ADA).

En tant que Croix-Rouge, notre mission au sein du département ADA est l'accueil et l'accompagnement d'hommes, de femmes et d'enfants dans une étape de leur parcours de vie. Nous mettons tout en œuvre pour que les demandeurs d'asile, hébergés en moyenne 7 mois dans nos centres, y trouvent un moment de répit, un temps d'humanité. Dignité, reconnaissance, intimité mais aussi vie active, participation et formation sont autant d'objectifs que les équipes ont portés et déclinés au fil de l'année.

Face à une tendance qui s'affirme au sein des réseaux de l'accueil, celui de la spécialisation de l'accueil et de l'accompagnement des groupes spécifiques, la Croix-Rouge, forte de son identité, déploie une double stratégie : apporter des réponses aux besoins des plus vulnérables : en 2014, des projets naissent ou se poursuivent pour améliorer l'accueil et l'accompagnement des enfants, des mineurs non accompagnés, des femmes fragilisées et des survivants de la torture.

Améliorer encore notre modèle global d'accompagnement pour que chaque personne accueillie soit reconnue dans sa globalité et bénéficie d'actions et d'informations adaptées à sa propre réalité. Notre ambition : offrir la même chose à tout le monde mais pas de la même façon.

En tant que Croix-Rouge, nous sommes aussi acteurs de l'humanité et, tous les jours, nous sommes confrontés aux préjugés et au racisme, tous deux renforcés par un climat de crise. C'est pourquoi, il est important pour nous de mener à bien des initiatives de quartier et des actions de sensibilisation aux valeurs d'humanité, de solidarité et de citoyenneté.

C'est en sensibilisant le public à la réalité du contexte migratoire mondial et aux parcours des migrants que nous parviendrons à tendre vers plus de tolérance.

C'est en montrant le « vivre ensemble » que nous pourrions bousculer les opinions préconçues.

C'est en partageant le « savoir-faire » que nous pourrions nous enrichir mutuellement, créer des partages et être à l'origine de belles histoires.

Comme chaque année, l'ensemble des équipes et des personnes accueillies ont montré beaucoup de créativité dans l'organisation d'activités et la mise en place de nouveaux projets. C'est avec énormément de plaisir et de fierté que je vous invite à parcourir ce rapport, reflet de notre dynamisme et de notre identité.

Bonne lecture !

“ Comme chaque année, l'ensemble des équipes et des personnes accueillies ont montré beaucoup de créativité dans l'organisation d'activités et la mise en place de nouveaux projets. ”

L'ANNÉE 2014 EN CHIFFRES



150

ANS DE LA CROIX-ROUGE DE BELGIQUE



25

ANS D'ACCUEIL DES DEMANDEURS D'ASILE



18

CENTRES D'ACCUEIL



1

CENTRE D'ACCUEIL RAPPROCHÉ POUR DEMANDEURS D'ASILE
EN SOUFFRANCE MENTALE



3.992

PLACES D'ACCUEIL



506
COLLABORATEURS AU 1^{ER} JANVIER 2015



127
VOLONTAIRES ACTIFS



101
STAGIAIRES



7.180
DEMANDEURS D'ASILE
ACCUEILLIS EN 2014



87
NATIONALITÉS DIFFÉRENTES ACCUEILLIES



7
MOIS EST LA DURÉE MOYENNE DE SÉJOUR EN CENTRE





NOS ÉQUIPES ET NOS VOLONTAIRES

La durée de la relation établie entre le collaborateur et le demandeur d'asile diminue. 7 mois, seulement, pour se connaître. En outre, les approches et les représentations -tant des collaborateurs que des personnes accueillies- évoluent, se faisant le reflet de la société toute entière. Dans ce contexte, il apparaît essentiel d'entretenir notre force d'innovation et notre capacité à rebondir par le renforcement de nos compétences et l'accès au volontariat.



FORMER NOS ÉQUIPES À LA COMMUNICATION INTERCULTURELLE

LES FORMATIONS EN 2014

- 131 sessions, soit 233 journées de formation ont été proposées.
- 180 personnes ont été formées à la communication interculturelle.
- 120 nouvelles personnes ont reçu une formation en secourisme et 120 personnes ont suivi les recyclages « secourisme » et « équipier de première intervention ».
- 130 collaborateurs ont visité l'office des étrangers et le CGRA.
- 230 personnes ont été formées à l'habileté émotionnelle et communication adéquate.
- Plus de 400 collaborateurs, chefs de service et directeurs ont été formés à la préparation de leur entretien d'évaluation des compétences.

En 2014

Suite à une évaluation des besoins et à l'organisation de focus groupes pour une formule sur mesure, la formation en communication interculturelle dispensée par le Centre fédéral migration a vu le jour. L'objectif? Partager des concepts-clés dans notre travail quotidien. Réfléchir sur nos valeurs. Apprendre la décentration, la prise de recul. Communiquer face à un choc culturel.

Les sessions de formation ont débuté en septembre 2014 et se termineront en décembre 2015. L'ensemble de notre personnel se forme : collaborateurs, chefs de service et directeurs, de nos centres et de la coordination. En plus des retours sur les effets concrets de la formation, un bilan et des axes de travail seront élaborés en fin de processus.

Former nos équipes à la communication interculturelle permet d'améliorer notre accompagnement des demandeurs d'asile et notre communication interne, dans nos équipes riches d'expériences et de cultures différentes.

« Un groupe très ouvert, sans trop de jugement. Je me suis sentie écoutée et acceptée par le groupe et les animateurs. A refaire une fois par an comme un recyclage. »

Participant à la formation

« Parfait ! Merci Rachid et Claire pour ces deux journées et merci à la Croix-Rouge de l'avoir programmée. »

Participant à la formation



L'ACCÈS AU VOLONTARIAT POUR LES DEMANDEURS D'ASILE

Depuis de nombreuses années, la législation ne permettait pas l'accès à la pratique du volontariat pour les demandeurs d'asile.

En 2014

La situation a changé suite à un long travail de fond opéré par de nombreux secteurs associatifs. Le législateur ayant adapté le cadre légal du volontariat, les demandeurs d'asile peuvent désormais devenir volontaires. Toutefois, la loi rappelle bien que l'exercice du volontariat ne confère aucun droit à être autorisé ou admis à séjourner sur le territoire belge.

En 2014 déjà, les premiers demandeurs d'asile se sont engagés en tant que volontaires. Parmi eux, certains ont effectué des tâches de type administratif ou pédagogique au sein de la coordination du département ADA.

En 2015, Fedasil va publier une instruction à destination de tous les acteurs de l'accueil pour cadrer davantage la pratique de cette nouvelle disposition légale.

L'accès au volontariat pour les demandeurs d'asile permet d'augmenter leur autonomie et de valoriser leurs ressources au service d'autrui. Être volontaire, c'est mieux connaître la société belge, c'est aussi contribuer à une image plus positive du demandeur d'asile au sein de la société.

506

COLLABORATEURS AU 1ER JANVIER 2015

101

STAGIAIRES EN 2014

127

VOLONTAIRES ACTIFS EN 2014

LA RÉFÉRENCE

Loi modifiant la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires en vue de rendre le volontariat accessible aux étrangers (22 mai 2014).



CROIX-ROUGE 
de Belgique
www.croix-rouge.be



LE TEMPS D'UN ACCOMPAGNEMENT

«Pour chaque vie accueillie, une équipe mobilisée, un accompagnement adapté»

L'accompagnement réalisé dans nos centres est le cœur même de notre mission qui dépasse largement le cadre matériel de l'accueil. Quels sont nos objectifs et nos approches pour cet accompagnement ? Qu'avons-nous proposé aux personnes accueillies en 2014 ?

PROJET PILOTE AMÉLIORER ENCORE NOTRE ACCOMPAGNEMENT

« Nous voulons évoluer vers plus de cohérence, d'efficacité et de continuité dans l'accompagnement proposé, à partir de l'identification de moments clés et la prise en compte de la personne dans la globalité de ses démarches et de son parcours. »

Responsable Conseillère Stratégie

4

CENTRES-PILOTES : EUPEN, MANHAY,
NONCEVEUX, YVOIR BOCQ

16

PERSONNES DANS LE GROUPE DE TRAVAIL
OCCUPANT 6 FONCTIONS DIFFÉRENTES
ET REPRÉSENTANT 12 CENTRES D'ACCUEIL

La Croix-Rouge repense sans cesse ses pratiques pour accompagner au mieux les demandeurs d'asile dans ses centres d'accueil qui sont, pour eux, des lieux de transition.

En 2014

Un groupe de travail a été mis sur pied pour améliorer nos pratiques d'accompagnement.

L'objectif? Actualiser, professionnaliser et harmoniser l'accompagnement proposé aux demandeurs d'asile pour accompagner chacun, ici et maintenant, et pour renforcer sa capacité d'« agency », c'est-à-dire la qualité d'être acteur de sa vie.

En 2014, cette réflexion a été nourrie par des rencontres avec des experts thématiques (anthropologues...), des échanges avec des demandeurs d'asile, des réfugiés et des déboutés, des recherches bibliographiques et des travaux pratiques autour d'une ligne du temps.

Ce nouveau concept d'accompagnement permet plus d'humanité durant le séjour dans le centre à travers une vision globale du demandeur d'asile, en dehors du temps et des espaces spécifiques que sont le bureau social, la réception... Cet accompagnement repose principalement sur la création d'un binôme « accompagnateur-résident », lien privilégié qui apporte un repère, davantage de sécurité et de reconnaissance, ainsi que des informations et des actions mieux ciblées. Enfin, la « juste » posture professionnelle est évaluée pour que le résident reste acteur de sa vie.

Cet accompagnement est également contextualisé autour de quatre axes clés:

- Se poser, se sécuriser
- S'informer et se former
- Se créer un réseau
- Se projeter

En 2015, quatre centres pilotes ont été identifiés pour transposer le modèle théorique pour un test « réel ». Le travail a été mené de manière collective avec les directions et les équipes des centres. Les équipes ont été formées. La création et l'appropriation d'outils nécessaires se poursuit. De nouvelles procédures sont définies dans chaque centre. En fonction de cette phase test, le déploiement du dispositif pourra être possible dans l'ensemble des centres de la Croix-Rouge.



*« C'est comme avant
mais en mieux. »*

Collaborateur d'un centre pilote

*« Quand j'arrive le matin,
je comprends, au sourire du
nouvel arrivant qui vient vers
moi dans l'entrée, que je suis
sa référente et ça fait plaisir. »*

Collaboratrice d'un centre pilote

LA PROFESSIONNALISATION DE NOS PRATIQUES

- Appréhension holistique des personnes accueillies
- Désignation d'un accompagnateur individuel pour chacun
- Définition d'une « ligne du temps » de l'accompagnement



BUREAU FERMÉ
OFFICE CLOSED

Notice posted on the counter in the foreground, partially legible text includes:
"I have to provide you with some information, the way..."
"I have to provide you with some information, the way..."
"I have to provide you with some information, the way..."



AU QUOTIDIEN

Les personnes accueillies dans nos centres font une demande d'asile. Quel que soit le motif qui les a poussées à quitter leur pays, elles ont connu des situations de violence, directe ou latente, dans leur pays d'origine ou lors de l'exil qu'elles ont vécu.

Le fonctionnement des structures d'accueil de la Croix-Rouge est adapté pour leur offrir un espace de répit, tout en maintenant et renforçant un comportement actif dans un tel contexte.

Résidents et collaborateurs sont autant d'acteurs et autant de parcours, d'histoires, de cultures et de valeurs qui se côtoient. Notre objectif est de favoriser les moments d'échanges et d'ouverture à l'autre, au-delà de la simple cohabitation. Mais c'est aussi préserver l'intimité de chacun dans un cadre d'accueil communautaire. Enfin, les centres d'accueil doivent veiller à ce que chacun se sente en sécurité pour appréhender son environnement.



PROMOUVOIR UNE VIE ACTIVE

Maintenir et renforcer un comportement actif dans le contexte de vie communautaire, d'attente et d'incertitude lié à la demande d'asile est un défi qui mobilise la Croix-Rouge depuis plusieurs années. Notamment, par la réorganisation du fonctionnement de certains services.

En 2014, un comité consultatif de résidents à Natoye

Dans un souci d'impliquer davantage les résidents dans le processus décisionnel de l'organisation pratique des services proposés au centre, le centre d'accueil de Natoye a décidé de créer un comité consultatif de résidents.

Par ce comité, les résidents ont l'occasion de donner leur avis et de partager leurs idées à propos de situations concrètes de la vie quotidienne (ex. : tri des déchets, menus de la cantine, activités proposées, ...). Les thématiques abordées sont proposées par les résidents participants ou, à défaut, par l'équipe du centre.

Les personnes qui composent ce comité n'ont aucune responsabilité vis-à-vis des autres résidents. Leur seule mission est de partager leur point de vue avec l'équipe du centre et donc, indirectement, d'orienter les décisions organisationnelles du centre d'accueil.

Grâce à ce comité, des solutions nouvelles et inattendues sont parfois trouvées à des problématiques de longue date. Par ailleurs, ces échanges permettent également d'expliquer certaines contraintes organisationnelles (budget, normes...) aux résidents. Ces derniers disent se sentir valorisés

1

RÉUNION/MOIS

5

RÉSIDENTS DANS LE COMITÉ

3

MEMBRES DE L'ÉQUIPE
DANS LE COMITÉ

en retrouvant une influence sur l'organisation de leur lieu de vie, tout en appréciant le fait de ne pas être investis d'une responsabilité vis-à-vis de leurs pairs.

Le défi sera de perpétuer ce comité et d'en renouveler ses membres au fur et à mesure qu'ils quitteront le centre.

En 2014, en chemin vers une vie active à Nonceveux

Le projet a été mis en œuvre avec l'équipe par le biais de phases de réflexion/concrétisation et en s'inspirant des bonnes pratiques existantes.

Concrètement :

Des locaux nouvellement aménagés : une buanderie communautaire où les personnes peuvent faire leur lessive elles-mêmes ; une nouvelle cuisine où les résidents peuvent préparer leur repas et une nouvelle vestiboutique.

Des initiatives pour plus d'autonomie : des repas par nationalité cuisinés par les résidents pour un partage de cultures, des activités « cinéma » qui permettent aux familles de se retrouver entre elles à l'extérieur du centre et la création d'un atelier « vélos » pour augmenter la mobilité des résidents.

Pour le futur, le centre aimerait affiner et poursuivre ces différents projets.

En 2014, apprendre à cuisiner à Herbeumont

Les ateliers culinaires ont été créés suite à la mise en place de cuisines individuelles au centre de Herbeumont. Un groupe de travail s'est constitué afin de déterminer les achats nécessaires et les modalités du projet, de la communication vers les résidents à l'organisation hebdomadaire.

Depuis le mois d'août 2014, des ateliers culinaires ont lieu chaque semaine. Les résidents y sont invités via la réception ou lors des visites sociales. Le jour J, un collaborateur explique la recette choisie aux résidents et ils préparent, ensemble, le repas qu'ils mangeront ensemble.

L'objectif? Préparer un repas à partir d'aliments présents au magasin alimentaire du centre. Ces ateliers étaient, à l'origine, à destination d'un public peu habitué à cuisiner, en vue de favoriser leur autonomie. Ensuite, le bureau médical a également proposé d'animer des ateliers pour apprendre aux mamans à cuisiner des repas équilibrés pour les enfants.

Au fur et à mesure, l'équipe a constaté que les personnes présentes étaient des amateurs de cuisine. Petit à petit, ce sont des résidents eux-mêmes qui sont venus

A YVOIR PIERRE BLEUE

L'équipe a rassemblé l'ensemble des résidents en groupes de travail, par langue, pour une journée sur les besoins. Sur base de la pyramide des besoins de Maslow, chaque résident a pu s'exprimer sur ses besoins les plus importants en tant qu'être humain et en tant que demandeur d'asile. En conclusion, nos besoins sont universels et il n'y a pas de besoin spécifique en tant que demandeur d'asile. Tous les post-it des groupes de travail ont été récoltés et ont fait l'objet d'une suspension mobile.

DANS LES AUTRES CENTRES

- A Ans, des modules d'autonomisation santé, emploi et formation ont été organisés à travers des visites de plusieurs services comme le Planning familial, le Forem ou le Cripel. L'objectif consistait à outiller et informer les résidents sur les différents services existant à l'extérieur du centre. 36 résidents francophones et anglophones ont suivi les modules.
- A Banneux, la « petite cuisine », local dans lequel les résidents peuvent cuisiner eux-mêmes, est revalorisée en vue de la responsabilisation et de l'autonomie du résident vis-à-vis de l'organisation et du prêt de matériel à disposition. Des ateliers cuisine sont également mis en place.
- A Bierset, les formules « petits déjeuners » et « lunches » permettent aux résidents de confectionner eux-mêmes leur sandwich. Deux cuisines communautaires en libre accès et une vesti-boutique ont également été mises sur pied en 2014. Enfin, le système de jetons pour les produits sanitaires a été introduit, comme dans la plupart des centres.
- A Fraipont, la création de cuisines communautaires a débuté en 2014 pour arriver à terme, à une cuisine par aile.
- A Jette, des exercices pratiques « Se déplacer dans Bruxelles » et des séances d'information sur les transports en commun avec la STIB sont proposés aux résidents. Un groupe de paroles autour du « mieux vivre ensemble » est aussi animé par une thérapeute de groupe.



vers les collaborateurs pour proposer des recettes typiques de leur pays, de Djibouti à l'Afghanistan.

Ce rendez-vous représente un moment convivial. Un partage entre résidents, mais aussi une occasion de discuter avec l'équipe en-dehors des lieux habituels du centre. Les bénéfiques sont doubles : un moment de divertissement et de partage pour les résidents et un moyen pour les collaborateurs de connaître les résidents autrement.

Dans le futur, les ateliers culinaires seront ouverts à l'extérieur. Le centre incite également les résidents à préparer eux-mêmes l'atelier.

« L'atelier culinaire au bungalow 21 est devenu un rendez-vous hebdomadaire pour certains résidents ! »

collaborateur du centre d'Herbeumont

PROMOUVOIR LES RENCONTRES

En 2014

- A Beho, en plus d'une salle détente-bibliothèque, des activités de relaxation, yoga et pédicure-réflexologie plantaire ont été organisés en 2014.
- A Bierset, 2 antennes Wifi ont été installées dans les deux espaces rencontres. Une salle cyber vient s'y ajouter.
- A Eupen, la mise en place de deux cuisines communautaires a une réelle valeur ajoutée en termes de rencontres.
- Toujours à Eupen, la mise en place d'un atelier d'écriture le jeudi soir rassemble 15 à 20 résidents chaque semaine. Cet atelier est l'occasion pour les résidents de s'exprimer par différents médias : écriture, dessin, parole, sur différents thèmes, des plus anodins aux plus sensibles.
- A Jette, des référents par étage ont, comme rôle, de créer du lien et de désamorcer les conflits en chambre.
- Le centre de Jette, comme d'autres centres, est partenaire d'Article 27, avec un accès à la culture à prix réduits.
- A Manderfeld, l'espace rencontres a été repensé. Un billard, un kicker et des tables pour les volontaires qui organisent des animations donnent à cet espace une touche conviviale et vivante. La réception a également été revisitée et repensée, avec les résidents, pour être plus accueillante.
- A Oignies, « la Voix Chantecler » a été créée et publiée en 2014. Il s'agit d'un journal interne au centre qui relate les différents événements passés dans le centre et qui propose des recettes de différents pays, des jeux, des histoires vécues par les résidents.

« Il ne se passe un jour sans que la cuisine ne soit occupée. C'est devenu un espace convivial et de partage. Les résidents sont ravis de l'initiative. »

collaborateur du centre d'Eupen

PROMOUVOIR L'INTIMITÉ

En 2014

- A Fraipont, la mise en place d'espaces privatifs dans les chambres a été finalisée en 2014, notamment par la pose de rideaux pour les espaces de couchage.
- A Natoye et à Nonceveux, le nombre de personnes par chambre a été réduit pour favoriser l'intimité.
- A Yvoir Pierre Bleue, dans le cadre d'un travail plus large sur les besoins (cf. p 17), les résidents se sont questionnés sur l'intimité grâce à un photolangage. Qu'est-ce qui, dans le centre, respecte leur intimité? Qu'est-ce qui la bafoue? Leurs réponses ont été autant de pistes d'actions pour améliorer la vie du centre au quotidien. Concrètement, un nouveau foyer a été créé selon ces recommandations avec, entre autres, une séparation des sanitaires hommes et femmes ou encore un rangement pour les chaussures afin d'éviter de les laisser dans le couloir.

PROMOUVOIR LA SÉCURITÉ ET LA STABILITÉ

En 2014

- A Bierset, au bureau social, chaque demandeur d'asile a un référent -et uniquement celui-là- pour suivre son dossier. Un système de référence qui existait déjà dans la plupart des centres d'accueil.
- A Herbeumont, les « visites sociales » permettent la création de liens spécifiques entre un binôme ou trinôme de collaborateurs et un groupe de résidents selon les bungalows. Les collaborateurs sont disponibles lors de ces moments pour partager une discussion ou répondre à d'éventuelles questions des résidents.
- A Jette, un nouveau support de présentation du centre est disponible pour les nouveaux arrivés.
- A Manhay, à Natoye et à Nonceveux, on trouve un nouveau local, plus convivial, pour accueillir les résidents lors de leur arrivée. Et, pour Manhay, un espace jeu pour les enfants vient s'y ajouter.
- A Oignies, les collaborateurs du bureau social ont organisé une journée d'information sur les procédures et les démarches administratives en Belgique. Une quarantaine de résidents, toutes nationalités confondues, y ont participé.

MAIS AUSSI LA SÉCURITÉ AU SENS PREMIER DU TERME

- A Banneux et à Fraipont, un système d'éclairage a été installé autour du centre en vue d'améliorer le sentiment de sécurité des résidents et des collaborateurs.
- A Beho, des caméras ont été installées à l'avant et à l'arrière du centre.
- A Bierset, un programme informatique de formation au Code de la route est disponible.
- A Hotton, des bracelets réfléchissants ont été distribués aux demandeurs d'asile. La sécurité routière est importante pour ce centre où les demandeurs d'asile rejoignent le village à pied ou en vélo, sur une route longue et fréquentée.



VULNÉRABILITÉS SPÉCIFIQUES : UNE ATTENTION PARTICULIÈRE

Si les migrants forment une population très hétérogène, certains groupes partagent des caractéristiques sociodémographiques et des besoins communs. Il est important de renforcer nos actions pour des publics spécifiques tels que les personnes en souffrance mentale, les enfants, les mineurs étrangers non accompagnés (MENA), les femmes plus vulnérables, les victimes de torture ou de mauvais traitements, les personnes à mobilité réduite ou souffrant de pathologies lourdes. Mais également, de rester vigilant à de nouvelles vulnérabilités. Ainsi, nous offrirons des structures et des méthodologies d'accompagnement adaptées pour offrir toujours plus de qualité et de proximité.



LES FEMMES

«La création de cet espace est un exemple parmi d'autres de la mise en œuvre du processus d'empowerment.»

Directrice du centre d'Yvoir Pierre Bleue

«Je suis tellement content de voir à quel point les résidentes ont le sourire après ces ateliers. Cela nous donne envie de prendre plus de temps à organiser des activités et à échanger avec les femmes.»

Collaborateur du centre d'Yvoir Pierre Bleue

La question du genre est aussi au centre de nos priorités. Par une approche transversale, nous sensibilisons les équipes des centres à un fonctionnement adapté aux femmes et à leurs besoins spécifiques. Certains centres ont déjà initié des activités et des espaces dédiés aux femmes et aux enfants.

Le centre d'Yvoir Pierre Bleue se positionne comme notre centre de référence sur ce thème. Son objectif ? Proposer aux femmes 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.

En 2014, création d'un espace bien-être à Yvoir Pierre Bleue

A partir d'une animation autour des besoins auprès de tous les résidents du centre d'accueil, les femmes ont relevé leur besoin personnel d'échanger, de se sentir unies, de lier des amitiés, de se sentir appartenir à un groupe au sein duquel elles se sentent respectées. Un espace pouvant répondre à ces besoins, où les femmes pouvaient se poser, n'existait pas encore à Yvoir Pierre Bleue.

En septembre 2014, les femmes elles-mêmes et l'équipe créent ce local. Différents échanges ont lieu pour définir les modalités d'organisation et d'administration de ce local : que voulaient-elles y faire ? Selon quels horaires ? Cette méthode a permis d'encourager leur prise de parole et l'expression de leurs opinions. Une charte a également été déterminée sur base de leur avis.

L'objectif de cet espace? Permettre aux demandeuses d'asile de se rencontrer, de profiter d'un environnement agréable et de s'impliquer dans un espace mis à leur disposition. Il permet également d'échanger des savoirs.

Cet espace « bien-être » peut être ouvert tous les jours, à la demande des résidentes. Celles-ci, responsables de ce local, sont autonomes dans la planification de son occupation. De temps en temps, un collaborateur y reste une matinée ou un après-midi afin d'échanger et d'être avec les résidentes. Cet espace permet d'accueillir diverses activités : massage, henné, tresses... Au quotidien, les femmes s'y rendent pour se réserver un moment de bien-être.

Au-delà de cet espace, ce projet constitue une réponse à un besoin de bien-être reconnu comme étant important pour elles. C'est se réapproprier sa féminité en groupe restreint, dans un moment d'intimité. Mais, c'est aussi un pas vers l'autonomisation dans la gestion, l'organisation et la planification de cet espace et de ses activités.

Dans le futur, l'équipe et les femmes aimeraient développer des échanges avec des écoles d'esthétique, de massage ou de coiffure.

En 2014, à Manhay aussi, un espace spécifique est réservé aux femmes.

Le centre d'accueil de Manhay a également souhaité mettre à disposition un endroit calme et sécurisant exclusivement réservé aux femmes. Celles-ci peuvent se retrouver et échanger en toute convivialité. Ce lieu répond ainsi à un besoin de ce public spécifique. Chaque vendredi, une activité est programmée. C'est l'occasion d'avoir un espace de discussions sur



« Au début, le groupe de parole ne regroupait que 5-6 femmes. Maintenant, il y en a 25 ! Il y a quelque chose qui les unit. Un endroit où elles peuvent se retrouver. Ce que j'essaie, c'est répondre à leurs besoins de femme avec les moyens du bord. »

Collaboratrice de centre

ETRE FEMME DANS LES AUTRES CENTRES

- A Ans, un espace beauté pour femmes a été créé.
- A Banneux, des activités à destination des femmes ont également lieu (ludiques, de sensibilisation...).
- A Fraipont, dans l'espace pour les femmes nouvellement créé, des groupes de paroles sont organisés. Dans le « salon de coiffure », ce sont des rencontres, tous les 15 jours, avec l'école de coiffure de Verviers qui ont lieu. Ces échanges et activités permettent d'augmenter le bien-être de la femme mais aussi son estime de soi.
- A Natoye, une activité hebdomadaire spécifiquement réservée aux femmes est mise en place : ateliers culinaires, sport, sorties culturelles, atelier bien-être et beauté...
- A Herbeumont, un « espace femmes » a aussi été créé et des activités y sont proposées : cours de gym, groupe de paroles, soins du visage...
- A Nonceveux, de mars à juin 2014, les femmes ont participé à des ateliers de tricot urbain. Tout au long de l'année, Vie Féminine propose également des ateliers culinaires.

« C'est une belle initiative, un espace de liberté car les dames en ressortent plus rayonnantes. Nous avons des retours très positifs. »

Collaborateur du centre de Manhay

ETRE MÈRE DANS LES AUTRES CENTRES

- A Ans, l'équipe a mis en place un local de puériculture équipé d'une baignoire et d'une douche afin de faciliter les soins aux enfants en bas âge. Son objectif est de permettre aux mamans de passer des moments privilégiés avec leurs enfants. Mais aussi, d'accroître l'entraide entre parents.
- Le centre d'accueil de Bierset a développé une personne de référence « maman/bébé » pour mieux accompagner les femmes pendant et après leur grossesse.
- A Hotton, un espace maman-bébé a été créé. Il est composé de cinq chambres contiguës pour mamans seules avec bébé, d'une cuisine et d'un espace salon communs.
- A Manderfeld aussi, il y a un accompagnement des femmes enceintes avec diverses propositions : des cours prénataux, des groupes de parole ou encore une présence possible à l'accouchement. La structure d'accueil a été adaptée pour ce public spécifique.

l'éducation à la santé, en collaboration avec SIDASOL, le GAMS ou d'autres organisations. Mais l'activité peut également être ludique et créative : tricot, manucure, henné, perles... Le local est disponible à la demande des femmes.

Ce projet correspond à des objectifs de stabilité (grâce à la fréquence des activités), d'intimité, mais également d'autonomie. Il permet aussi d'améliorer la communication entre résidentes et entre les résidentes et l'équipe. En 2015, l'activité est intégrée dans le planning des tâches hebdomadaires. Un signe que le projet se poursuit et devient structurant.

En 2014, recréer du lien entre les mamans et leur bébé à Jette

Le centre d'accueil de Jette est composé à 95 % de femmes. Il y a de nombreuses femmes enceintes. Ce projet a émergé suite à la rencontre avec un pédiatre, souhaitant réaliser une recherche sur le lien entre les mères et leur enfant, après la naissance, dans un contexte d'exil post-traumatique. Un lien entre la mère et son enfant souvent difficile, qui suscitait même parfois le rejet. Nous avons eu de nombreuses rencontres afin de mettre en place et suivre le projet.

L'objectif de ce projet ? Recréer du lien, un contact plus serein entre la maman et son enfant. Le pédiatre, avec l'aide de l'équipe et en discussion avec les personnes référentes (assistante sociale et infirmière plus particulièrement), a rencontré les mamans après l'accouchement, en séances individuelles. Pour celles qui le souhaitaient et lorsqu'il y avait ce besoin, il a assuré un suivi, appuyé sur la théorie de l'attachement de Brazelton.

Suite à ces rencontres, l'équipe a constaté de très nettes améliorations pour certaines mamans. Au départ, dans l'impossibilité de tenir l'enfant dans leurs bras pour certaines, un lien a ensuite pu se créer et un contact intime maman-bébé a pu se développer. Alors que le bébé pouvait au début représenter un passé douloureux, elles ont pu apprendre à appréhender cette nouvelle relation et la transformer. Le centre de Jette continue cette collaboration afin d'apporter un soutien au public spécifique de son centre.

En 2015, l'activité est intégrée dans le planning des tâches hebdomadaires. Un signe que le projet se poursuit et devient structurant.



LES ENFANTS

Les centres continuent à initier des activités et des espaces dédiés aux enfants. Ceux-ci représentent un des groupes les plus vulnérables avec des besoins spécifiques. Une approche adaptée permet un accompagnement plus efficace et plus professionnel.

En 2014, les enfants à Yvoir Bocq

En janvier 2014, un groupe de travail s'est formé, réunissant 5 collaborateurs de 3 différents centres : Ans, Bierset et Yvoir Bocq. Un psychologue de CARDA et la directrice du centre d'Yvoir Bocq ont également participé à cet échange.

Première étape, élaborer un outil de communication pour favoriser le recueil d'informations : une enquête autour d'un photolangage. Seconde étape, organiser la récolte de données par la mise en pratique de cet outil. Celle-ci a eu lieu en mars 2014 auprès de 25 familles de résidents, de tous horizons. Le groupe de travail souhaitait d'une part, connaître les besoins des enfants dans les centres d'accueil pour les aider à se construire dans un contexte d'exil. D'autre part, il semblait aussi important de compiler les pistes d'actions pour une approche commune de la parentalité dans les centres d'accueil.

A l'issue de ces enquêtes, le centre d'Yvoir Bocq s'est concentré sur la communication vers les parents et la professionnalisation de ses activités vers les enfants. Ainsi, les activités sont déclinées en termes de besoins de développement. Leur cadre est défini à l'image des activités proposées à l'extérieur du centre.

Enfin, des objectifs d'acquisition de compétences sont proposés aux parents pour leurs enfants, via un carnet de stage, avec des réalisations concrètes et des présentations officielles. En outre, le centre a amplifié ses activités en externe mais toujours dans le respect des besoins en développement de l'enfant et de ses droits. Il a également tissé un partenariat rapproché avec la Ligue des familles afin de mieux structurer l'accueil de la petite enfance au sein de sa structure.

La structuration des activités à destination des enfants et leur déclinaison en termes d'acquisition d'aptitudes et de compétences (motrices, culturelles, intellectuelles) a permis d'améliorer l'approche globale du centre envers ce public spécifique. Les avantages : mieux connaître les enfants, mieux les suivre et être des relais compétents à côté des parents.

Porté par sa tradition d'accueil familial, le centre d'Yvoir Bocq souhaite poursuivre le développement d'une approche spécifique à la parentalité en systématisant des groupes de paroles autour de la scolarité entre les familles pour un mieux vivre ensemble.

En 2014, expression et intégration par la psychomotricité à Eupen

Ce projet est à l'initiative d'une bénévole et d'une collaboratrice, toutes deux psychomotriciennes. Il se décline en trois volets : des séances pour les enfants de 3 à 6 ans, résidents ou extérieurs ; des séances en groupe de « parents résidents » et leurs enfants non scolarisés ; et enfin, des séances individuelles enfant-parent ou enfant seul. Pour chaque module, l'équipe dispose de matériel spécifique : tapis, balles, coussins, tissus... Les séances se déroulent au centre ou dans une école partenaire.

L'objectif? Offrir un lieu d'expression aux enfants mais également aux parents et œuvrer à l'intégration du centre dans la ville.

Les plus-values se déclinent à de nombreux niveaux : les enfants, les résidents, les collaborateurs, la vie du centre ainsi que l'intégration du centre dans la ville. Par exemple, le lien parent-enfant se voit renforcé. Les échanges se créent et augmentent entre parents du centre et parents externes. La compréhension, par les collaborateurs, des comportements des enfants et des résidents s'améliore. Les espaces de parole ainsi créés permettent une diminution des incompréhensions et des tensions.

20

ENFANTS 10 RÉSIDENTS ET 10 EXTERNES

10

MAMANS ET LEUR BÉBÉ

3

SUIVIS INDIVIDUELS

L'équipe du centre d'Eupen est convaincue de la plus-value de ce travail et souhaite pouvoir continuer ce projet dans les prochaines années.

En 2014, nouvelle salle de jeux pour les enfants à Rendeux

Une nouvelle salle de jeux pour les enfants a vu le jour au centre d'accueil de Rendeux. Le rafraîchissement, la décoration de la salle et les fresques murales ont été réalisés par les Compagnons Bâisseurs qui travaillent en partenariat avec ce centre depuis quelques années. L'ouverture de l'espace a été organisée par une stagiaire en collaboration avec les parents.

Cet espace est disponible de 18h30 à 21h00 tous les jours, sous surveillance des parents. Un encadrement des enfants par l'équipe est proposé tous les mercredis après-midi. Les enfants jouent entre eux. L'animateur et les parents volontaires supervisent et jouent aussi avec les enfants.

Ce projet a permis aux enfants d'avoir un espace qui leur est consacré et, ainsi, de ne pas être tout le temps avec leurs parents devant la télévision, dans la salle commune. C'est aussi un espace plus calme. Cette salle ne doit pas être une garderie pour enfants mais bien un espace où les parents peuvent prendre le temps de s'occuper de leurs enfants. Un espace où ils restent responsables de leurs enfants.

Dans le futur, l'équipe aimerait déléguer la responsabilité de cette salle et l'encadrement à un ou deux parents volontaires. Elle aimerait aussi que cet espace devienne un espace de psychomotricité.



« J'aimerais souligner l'intérêt des interventions précoces mère-enfant, souvent mises à mal dans ce contexte difficile de l'exil. La psychomotricité peut signifier un soutien durant ce moment difficile du passage d'un pays à l'autre.

Les séances de psychomotricité apportent continuité et sécurité.

Ces séances permettent au parent de s'inscrire au présent, sur une ligne du temps. Il peut redevenir acteur, prendre un rôle actif dans l'éducation de ses enfants et ainsi, récupérer son souffle de vie. La psychomotricité se présente aussi comme moyen très efficace dans le travail de deuil et de trauma. Ici, on donne la possibilité au parent et à l'enfant d'extérioriser, dans un espace de jeux sécurisé leurs états internes. »

Collaboratrice psychomotricienne à Eupen

En 2014, art et enfance en exil à Fraipont

Le projet a démarré en 2012 en partenariat avec l'ASBL «C-paje» et l'Institution Publique de Protection de la Jeunesse (IPPJ) de Fraipont. Chaque année, des séances de rencontres et d'animations sont organisées entre les jeunes demandeurs d'asile et les jeunes de l'IPPJ encadrés par des animateurs. Avant le début de chaque session (une par an), une sensibilisation à l'asile et à la migration est organisée à l'attention des extérieurs. Dans un deuxième temps, les animateurs de l'ASBL «C-paje» rassemblent tous les jeunes et les encadrent dans la conception et la réalisation des fresques monumentales destinées à couvrir les façades des ailes du centre. Au programme : initiation à l'art et découverte des formes et des couleurs, apprentissage à la démocratie et respect des décisions communes, co-construction des dessins finaux, accrochage des mosaïques. Enfin, le projet se termine par l'invitation des officiels et le vernissage de l'exposition permanente et infrastructurelle des œuvres réalisées.

Ce projet a pour objectif de promouvoir l'expression artistique et culturelle des enfants en situation d'exil et de ruptures multiples, tout en embellissant le centre et en partageant ce projet avec d'autres.

Pour les enfants, ce projet apporte valorisation et reconnaissance au vu des œuvres de qualité produites. Les parents sont fiers de leurs enfants devenus artistes en herbe. De plus, les enfants expriment mieux leur vécu d'exil par le dessin que par la parole. Cette expression artistique devient salutaire et thérapeutique.

Le centre poursuit ce projet afin de couvrir les différentes façades du centre, année après année. A l'instar des enfants du centre, les jeunes de l'IPPJ connaissent de multiples ruptures (familiales, relationnelles, scolaires...). Le centre souhaite continuer à les impliquer pour, quelquefois, rompre leur solitude et leur mise à l'écart.

DANS LES AUTRES CENTRES

- A Ans, les enfants ont participé à un stage nature avec l'ASBL Identité Américaine Indienne.
- A Banneux, des animations sur la thématique de la violence ont été mises en place avec un planning familial.
- A Bierset, un local pour les ados a été mis en place et des activités spécifiques pour cette tranche d'âge y sont organisées. Sont également mis sur pied des ateliers pour les enfants (tous les mercredis après-midi) et des activités pour les anniversaires (une fois tous les deux mois).
- A Jette, le centre collabore avec la Commune et les ASBL jettoises pour les stages des enfants.
- A Manderfeld, des sensibilisations « santé et alimentation saine » ou encore « brossage des dents » sont proposées aux enfants.





LES MENA

LES MINEURS ETRANGERS NON ACCOMPAGNÉS

Depuis 2011, nous accueillons également des mineurs étrangers non accompagnés (MENA). L'accueil de ce nouveau public a impliqué, dans chaque structure d'accueil, la mobilisation et le développement de compétences spécifiques dans le chef des collaborateurs, ainsi que l'adaptation de l'accompagnement proposé.

En 2014, « Belgique Mode d'Emploi » pour les MENA

Dans le cadre d'une vision de l'accompagnement MENA basée sur une ligne du temps et des étapes à franchir progressivement avec le jeune, le module « Belgique Mode d'Emploi » a été créé. Il a permis de répondre à un besoin urgent identifié sur le terrain par les référents et à une situation selon laquelle près de la moitié des jeunes avaient plus de 17 ans et étaient amenés à quitter le centre dans un avenir proche. L'objectif du module est de développer des savoirs et des savoir-faire préparant les jeunes à la vie en autonomie en Belgique.

Le module organisé pendant les congés scolaires était obligatoire et trois sessions de cinq jours ont été dispensées à 23 MENA en 2014. Les thématiques proposées étaient : histoire/géographie, scolarité/formation/profil professionnel, soins de santé, installation en Belgique. A court terme, chaque référent MENA a reçu les résultats des jeunes à leur évaluation en ciblant les points qu'il restait à travailler. Le référent a donc pu continuer ce travail d'apprentissage au centre et devenir une rampe de lancement vers l'autonomie.

« Au cours de cette journée, j'ai bien aimé parler du travail et du futur. »

MENA participant à la formation

DANS LES CENTRES

- Les centres de Banneux et d'Eupen ont organisé conjointement un séjour à la mer pour leurs MENA.
- A Nonceveux, en plus du module « Belgique Mode d'Emploi » proposé aux MENA, le centre organise des animations spécifiques pour ce public comme, par exemple, un ciné-club.
- A Uccle, diverses activités ont été réalisées spécifiquement pour les MENA : ateliers cuisine, « apprendre à se repérer dans Bruxelles »... Des séances d'information de la recherche logement au tri des déchets, en passant par une réflexion sur le projet scolaire et professionnel ont également été proposées.



11

CENTRES AVAIENT UNE AILE
MENA EN 2014

58

MENA (38 GARÇONS ET 20 FILLES)
SONT ARRIVÉS DANS NOS CENTRES EN 2014

9,5

MOIS EST LA DURÉE MOYENNE
DE SÉJOUR EN CENTRE

Cette formation a permis de confirmer le besoin pressenti de mieux préparer les jeunes à la sortie du centre. Au cours des sessions, les formateurs ont en effet pu constater un manque de connaissances des thématiques proposées. Ce module est aussi et surtout une plus-value pour les jeunes et leur accompagnement. Les jeunes ont pris conscience des réalités de la vie après-centre, de ce qu'elle implique, de ce à quoi il faut être vigilant, de ce sur quoi ils peuvent s'appuyer. Cette formation leur a permis de mesurer la complexité de la vie en Belgique, notamment des démarches administratives à effectuer.

Cette formation apporte une pierre à l'édifice de la préparation des jeunes à l'après-centre mais doit s'accompagner d'un travail au quotidien pour poursuivre ce processus d'apprentissage. Pour le futur, une formule plus légère, en deux jours, et une réadaptation des outils sont proposés. L'implication des référents MENA dans la formation est également primordiale pour connaître le contenu et assurer le relais.

LES PERSONNES EN SOUFFRANCE MENTALE

Cf. Médical et santé mentale





MÉDICAL ET SANTÉ MENTALE

L'accompagnement médical est une des dimensions de l'accueil.

La Croix-Rouge de Belgique y ajoute une dimension informative et préventive avec un ensemble de sensibilisations sur diverses thématiques de santé.

Elle accorde aussi une attention particulière aux vulnérabilités spécifiques. Le centre d'accueil rapproché pour demandeurs d'asile (CARDA) accueille, depuis 2007, les demandeurs d'asile en souffrance mentale.

Cette initiative est l'unique structure résidentielle de ce type en Belgique. Dans ce centre, les demandeurs d'asile reçoivent un suivi thérapeutique individualisé.

« **CARDA** » CENTRE D'ACCUEIL RAPPROCHÉ POUR DEMANDEURS D'ASILE EN SOUFFRANCE MENTALE

Le centre d'accueil rapproché pour demandeurs d'asile (CARDA) propose, depuis 2007, une aide psychothérapeutique résidentielle et non hospitalière à des demandeurs d'asile en souffrance mentale pour lesquels une aide ambulatoire s'avère être insuffisante. Cette aide est destinée aux résidents des structures d'accueil collectives, tous réseaux confondus.

Cette initiative répond à un double constat : d'une part, de la souffrance mentale de demandeurs d'asile résidant dans les centres d'accueil ; et d'autre part, de la difficulté pour le personnel de terrain d'y répondre de façon adéquate. C'est pourquoi la Croix-Rouge de Belgique persévère dans le développement de son centre d'accueil rapproché.

En 2014

L'année 2014 a constitué une année préparatoire au déménagement et au développement de CARDA.

Pour mieux répondre aux vulnérabilités, le centre déménagera en mars 2015 sur le site de Bierset et augmentera sa capacité d'accueil à 40 places. Celles-ci permettront d'accueillir des personnes seules, des couples et des familles. Cinq places seront réservées aux mineurs étrangers non accompagnés.

De plus, l'accompagnement thérapeutique est renforcé et spécialisé pour une offre élargie de services professionnels à des publics particuliers : victimes de la torture, MENA, familles. Concrètement, l'équipe s'élargit à 23 spécialistes (psychologues, éducateurs, infirmiers, psychomotricien). Une coordination thérapeutique est assurée pour superviser la définition et la mise en place des plans thérapeutiques.

« Une prise en charge individualisée par un plan thérapeutique basé sur les besoins de la personne et de sa famille »

Directrice de CARDA

Enfin, la définition d'un projet pédagogique institutionnel apporte une ligne de conduite. En 2014, les ateliers à visée thérapeutique se sont aussi développés et le programme d'activités s'est amélioré.

Soucieux d'avoir un réseau de partenaires étoffé, CARDA collabore avec les acteurs de la santé mentale, aux niveaux national et international.

CARDA est une parenthèse constructive et structurante qui permet aux bénéficiaires de retrouver un équilibre et des outils propices dans leur parcours et vie future.

En 2014, détection et réhabilitation des victimes de torture

Fort de son expertise dans l'accompagnement spécifique des demandeurs d'asile vulnérables, CARDA a développé une prise en charge axée sur la réhabilitation des demandeurs d'asile victimes de torture.

En complémentarité, depuis 2014, la Croix-Rouge travaille à la mise sur pied d'un projet de détection et de soutien des demandeurs d'asile victimes de torture et de mauvais traitements dans tout le réseau d'accueil Croix-Rouge.

Par ces projets, la Croix-Rouge souhaite apporter à ces victimes, ainsi qu'aux membres de leur famille, un support holistique et multidisciplinaire, en vue de leur réhabilitation.





SANTÉ PUBLIQUE SENSIBILISATIONS ET PRÉVENTION

En 2014

53 séances d'information et de sensibilisation pour les résidents ont été recensées dans les centres d'accueil Croix-Rouge. Ces séances portaient sur les thématiques suivantes :

- contraception et maladies sexuellement transmissibles (MST)
- excision
- accouchement et grossesse
- hygiène dentaire
- hygiène corporelle et mains
- gale
- prévention à la toxicomanie
- ebola
- diabète
- dépistage visuel
- découverte du corps humain
- premiers soins et brûlures
- sport et animations sur le mieux-être

Ces sensibilisations sont souvent réalisées avec des partenaires locaux tels que le GAMS, Sid'action, Sidasol, «La maison des diabétiques de Dinant», Vivaqua, Culture et Santé ou encore des écoles et des plannings familiaux.

PARMI CES SENSIBILISATIONS

- A Nonceveux, des rencontres ont été organisées avec le planning familial et Sidasol. Des thématiques telles que la contraception et les maladies sexuellement transmissibles y ont été abordées. Une journée « vie saine et sportive » a également été mise sur pied avec l'école du village.
- A Oignies, l'équipe a réalisé une sensibilisation au diabète : goûter adapté pour diabétiques et informations sur les risques liés à la maladie. Les résidents avaient l'occasion de tester leur glycémie.
- A Bierset, la maison de santé se développe et les retours sont très positifs, tant de la part des demandeurs d'asile, de l'équipe que des médecins et partenaires.



ceinture

11

onze



MAE
Geography, medicine
of Madagascar

FORMATION DES DEMANDEURS D'ASILE

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

L'acquisition de nouvelles connaissances pourra lui permettre de poser les choix qui lui correspondent le mieux. L'objectif est de valoriser le séjour dans le centre comme un temps d'apprentissage, d'échange et de réflexion qui permettra que les personnes accueillies puissent continuer leur parcours migratoire en toute dignité, quelle que soit l'issue de leur procédure.





FORMER ET OUTILLER POUR RESTER ACTEUR DE SA VIE

En 2014, l'offre de formation s'adapte, le dispositif se transforme

Suite à une évaluation de notre contexte de travail, le dispositif de formation proposé aux demandeurs d'asile a subi quelques transformations en 2014. Le contenu ainsi que le découpage en modules ont été repensés. Des groupes de consultation composés de collaborateurs Croix-Rouge, d'« experts » extérieurs et de résidents ont été mis en place. Parallèlement, les référents et formateurs des centres ont été informés et formés afin d'être à même de prendre une part active à la réalisation du projet.

L'objectif? Améliorer notre réponse aux besoins personnels et collectifs de notre public tout en préservant et en affinant encore notre démarche de renforcement de l'autonomie et d'éveil de l'esprit critique.

Depuis novembre 2014, les résidents des centres Croix-Rouge peuvent désormais établir leur propre parcours de formation dans une arborescence de modules répartis en trois branches principales : comment évoluer en Belgique et faire face aux problèmes du quotidien, comment vivre ensemble et comprendre la société d'accueil et comment évoluer au niveau professionnel. Une journée d'entrée en formation a également été mise en place afin d'orienter les personnes dans le dispositif.

Cette nouvelle articulation d'apprentissage semble permettre aux demandeurs d'asile de pouvoir disposer d'une offre de formation flexible et adaptée à leurs

95

MODULES DE FORMATION EN 2014
SOIT 319 JOURS DE FORMATION

709

DEMANDEURS D'ASILE FORMÉS
EN 2014 (HORS FORMATIONS QUALIFIANTES,
FRANÇAIS ET LOGEMENT).

besoins et leurs questionnements. Ces modules ont tous pour objectif d'aider les personnes à conserver les rennes de leur vie, à activer leurs ressources et capacités à rebondir, à favoriser les échanges et le partage d'expériences.

En 2014, dans les centres

- A Fraipont, des formations qualifiantes continuent à être proposées au sein du centre : aide-ménagère, maçonnerie, horticulture, menuiserie. Des résidents de Banneux et Ans rejoignent également ces formations. Les horaires de certaines formations ont été adaptés (en 4-5 mois) au vu de la durée limitée du séjour en centre.

- Au sein du centre de Herbeumont, 7 formations Belgique Mode d'Emploi ont eu lieu réunissant pour chacune, une quinzaine de résidents présents. Des séances spécifiques, une pour le public arabophone et une réservée aux femmes, ont également eu lieu.

- A Hotton, des cours de français usuel sont organisés en interne, en plus des formations organisées par la bibliothèque communale.

- A Jette, des cours d'alphabétisation individuels sont donnés par une logopède, une fois par semaine.

- A Manderfeld, des cours de français et de néerlandais sont donnés avec attestation.

- Le centre de Natoye a été lauréat d'un appel à projets de la Province de Namur visant la lutte contre l'exclusion sociale et l'illettrisme. A la clé ? Un soutien pour les cours de français et d'alphabétisation.



« Cette formation m'a permis d'avoir confiance en moi, en mes qualités personnelles, d'identifier mes connaissances et de bien planifier mon futur. »

Participant à la formation



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.





INFO-INTEGRATION

Créé en 2009 à Eupen, l'« Asylbüro » est un lieu d'écoute, d'information et d'accompagnement pour les migrants, créé sur impulsion de la Communauté germanophone. En 2009, cet espace est renommé Info-Asyl et, en 2015, Info-Integration.

Ce centre d'information pour demandeurs d'asile et personnes ayant obtenu une protection internationale est également un centre de référence pour les services sociaux de première et deuxième ligne.

En 2014

Cette structure Croix-Rouge a collaboré étroitement avec la ville d'Eupen, le centre de santé mentale SPZ, Vie Féminine, le centre d'éducation permanente VHS. Plus de 179 personnes ont ainsi pu profiter de cours de langue, d'un accompagnement adapté en santé mentale, ou encore de points d'information ciblés sur les besoins des nouveaux arrivants (informations pratiques, droits des étrangers). 2014 était aussi la dernière année de financement de ce projet par le Fonds Européen pour les Réfugiés (FER). L'Info-Asyl sera financé à partir de 2015 à 100% par la Communauté germanophone qui veut mettre le focus davantage sur les questions d'intégration de tous les migrants, d'où le changement de nom en Info-Integration.

L'ESPACE MIGRANTS

A l'Espace Migrants, à Bruxelles, une formation de 5 jours a été donnée aux volontaires. En effet, 2 permanents volontaires et une vingtaine de volontaires gravitent autour de ce projet.

ET APRÈS...? ENQUÊTE PAR LE CENTRE DE BIERSET

En 2014

Ce projet est né suite à une réflexion générale autour de la question « Que deviennent les demandeurs d'asile déboutés de l'asile qui ont quitté le réseau d'accueil et qui se trouvent toujours sur le territoire de la Ville de Liège en séjour irrégulier ? ».

Cette enquête de terrain a été réalisée auprès de 19 anciens bénéficiaires de l'accueil, en situation administrative irrégulière. Le centre a opté pour une méthodologie d'enquête qualitative (interviews, récits de vie et analyse de contenu). Une grille de lecture et d'analyse des situations individuelles a été créée sur base de 4 axes (accompagnement, information, réseau, projet) qui participent au maintien ou au renforcement de la capacité d'agir de la personne.

Ce projet a permis de poser un certain nombre de constats, de conclusions et de proposer des pistes d'actions. Il a pour ambition de lever les tabous et d'ouvrir le débat dans les différents centres afin de servir de base pour l'élaboration de futurs projets.

Les objectifs de ce projet sont en effet de mieux appréhender concrètement les situations de vie de ces personnes, d'approfondir notre réflexion visant à améliorer l'accompagnement proposé dans les centres et d'alimenter une réflexion plus large sur de potentielles actions à mener. Ce projet a effectivement permis de participer à l'amélioration de notre pratique professionnelle. Par exemple, le fait de savoir que les hommes isolés sont extrêmement vulnérables permet d'ajuster le travail par rapport à cette problématique. Enfin, ce travail a permis de sensibiliser un certain nombre de collaborateurs à la question de l'après-centre.

Dans le futur, le centre d'accueil de Bierset souhaite approfondir la réflexion sur la création de réseaux dans une structure collective et sur la transmission d'informations. Il aimerait également mener des enquêtes dans les villes de Bruxelles et d'Anvers afin d'avoir une vision plus globale de cette problématique en Belgique.

UNE CELLULE LOGEMENT

Une « cellule logement », projet pilote sur la région de Liège a été mise en place pour professionnaliser les démarches et l'accompagnement en recherche logement, afin d'éviter les départs précipités vers la précarité pour les personnes reconnues réfugiées. Différentes actions ont été lancées comme la création d'une base de données de propriétaires « sympathiques », l'accompagnement sur le terrain des futurs locataires et la collaboration accrue avec un réseau de volontaires.

DANS LES AUTRES CENTRES

- Le centre d'Ans a proposé à ses résidents et à d'autres centres, une rencontre avec d'anciens résidents sur l'après-centre et la vie dans le centre.
- Le centre d'accueil de Beho a également proposé un repas du monde avec les anciens résidents afin d'établir un échange entre ces derniers et les résidents actuels du centre. Il a également organisé une journée thématique sur une des étapes de la procédure d'asile : l'entretien au CGRA, mêlant des anciens résidents, des habitants de Beho et des résidents actuels.
- Le centre de Jette a rencontré le service « accompagnement de terrain » de Convivial, en plus des rencontres récurrentes avec cette ASBL. Dans le centre, le bureau logement a été amélioré pour mieux préparer à l'après-centre.
- A Natoye et à Banneux notamment, les résidents peuvent trouver différentes informations sur la vie après le centre, dans un local aménagé à cet effet. A Natoye, l'équipe a augmenté le nombre de permanences du service après-centre, suite à la hausse considérable de résidents en recherche d'un logement.
- Le centre d'accueil d'Oignies a organisé une animation autour du budget et des dépenses auxquelles les résidents auront à faire face à leur sortie du centre.

LES MENA APRÈS LE CENTRE

En 2014, la sortie du centre à Uccle

Dès l'ouverture du centre d'accueil d'Uccle et dans le cadre de l'accompagnement des MENA, l'équipe a collaboré avec l'ASBL néerlandophone « BON » qui propose le projet « Masir Avenir » (« Le chemin vers l'avenir ») à l'attention des primo-arrivants mineurs d'âge (16-18 ans).

Ce projet propose des cours d'orientation sociale et des cours d'introduction à la vie en Belgique, des cours de base en néerlandais, des activités socioculturelles (ateliers multimédias, cuisine, participation sociale, journées sportives) et enfin, un week-end à la mer du Nord pour clôturer les 2 mois du projet. « Masir Avenir » a lieu chaque année, durant les 2 mois d'été, et s'organise en 4 groupes linguistiques différents (français, dari, pachtou, arabe), ce qui permet à la quasi-totalité des jeunes du centre d'Uccle d'y participer.

Cette collaboration permet d'accompagner et d'aiguiller au mieux les MENA dans leurs premiers pas en Belgique, puis à leur sortie du centre. L'objectif étant qu'ils puissent avoir un maximum d'informations et de matière à réflexion sur la Belgique en tant que pays d'accueil, et ainsi que les outils nécessaires à la poursuite de leurs parcours dans notre pays. De plus, l'ASBL « BON » a une réelle expertise dans ce travail d'accompagnement des personnes d'origine étrangère vers une citoyenneté en Belgique. Chaque année, les MENA ressortent de ces 2 mois de formations et d'activités très satisfaits de leur projet et mieux outillés face aux difficultés qu'ils rencontrent et rencontreront en Belgique. C'est pourquoi le centre d'Uccle participera en 2015 à une quatrième édition de cette initiative.

FORMATIONS ET OUTILS POUR PRÉPARER À L'APRÈS-CENTRE

En 2014, des outils à disposition des collaborateurs

L'objectif? Outiller les collaborateurs pour leur travail quotidien en mettant à leur disposition des fiches thématiques, en réalisant des FAQ et en leur transmettant un outil complet : l'arbre des possibles. 14 fiches thématiques ont été réalisées et mises à disposition des centres en 2014 sur le logement (3), le médical (4), la nationalité belge (1), le regroupement familial et mariage/cohabitation légale (6). L'outil « L'arbre des possibles », lui, a pour objectif d'aborder, sans tabou, toutes les possibilités « après-centre », quelle que soit l'issue de la procédure d'asile. Cet outil est utilisé dans le cadre du suivi social et des formations pour les résidents « Evoluer en Belgique ».

En 2014, des modules de formation et d'information

Création du module de formation « Après-centre » qui a pour objectifs d'acquérir une vision claire et exhaustive de la situation pour mieux appréhender l'avenir ; de s'outiller pour poursuivre sa trajectoire quelle que soit l'issue de la procédure ; de diminuer l'anxiété face à un avenir trop incertain et de se préparer à prendre des décisions lorsqu'il faudra quitter définitivement le centre.

Création du module d'information « sur le logement » qui a pour objectifs de répondre aux questions pratiques sur la recherche de logement ; de donner des pistes pour la gestion de son budget ; d'expliquer les démarches à entreprendre dans les premiers jours de l'acquisition d'un logement et les premières questions à se poser (assurance, droits, paiement du loyer...). En 2014, 4 formateurs ont été formés au module « Après-centre ». Ce dernier a été donné à 50 résidents. Pour le module d'information « sur le logement », 30 résidents l'ont suivi en français ou en arabe.

« Cela m'a permis d'avoir une vision plus claire des choses qui étaient floues dans ma tête. »

Demandeur d'asile ayant participé aux modules de formation

30

DEMANDEURS D'ASILE
ONT SUIVI LE MODULE « SUR LE LOGEMENT »

50

DEMANDEURS D'ASILE
ONT SUIVI LE MODULE « APRÈS-CENTRE »



A vertical photograph on the left side of the page shows a person's hand resting on a weathered wooden fence. The background is a blurred green landscape. The text on the right is overlaid on a solid red background.

SENSIBILISATIONS ET INITIATIVES DE QUARTIER

Les peurs et les préjugés restent importants autour de la thématique de la migration. La Croix-Rouge souligne l'importance de la sensibilisation et de la promotion d'une culture d'ouverture. Les migrants sont encore trop souvent marginalisés ou exclus du fait d'attitudes généralisées et de stigmatisation ou de discrimination à leur rencontre.

Ateliers culinaires. Rencontres sportives. Stages pour enfants... Les centres d'accueil ouvrent régulièrement leurs portes à leurs voisins. Objectif? Intégrer le centre dans son environnement local.

Lettres d'information. Actions de sensibilisations au centre ou à l'école. Ces activités permettent aussi aux centres de diffuser les valeurs de solidarité et de citoyenneté auprès de leurs voisins.



LES SENSIBILISATIONS

154

SENSIBILISATIONS ORGANISÉES
PAR LES CENTRES ET LA COORDINATION

7.008

PERSONNES SENSIBILISÉES
À L'ASILE ET À LA MIGRATION SOIT
1.905 ADULTES ET 5.103 JEUNES

DANS LES CENTRES

- A Eupen, la nouveauté 2014 a été la mise en place pour deux groupes de 40 jeunes d'une sensibilisation sur base d'un jeu de rôle, grandeur nature, retraçant les étapes de l'exil.
- A Manhay, 544 enfants, adolescents et adultes ont été sensibilisés à l'asile et la migration grâce à 39 résidents, dans les écoles, au sein du centre ou lors de moments plus festifs.

En 2014, une foire aux outils de sensibilisation

Le 4 septembre 2014, une foire aux outils de sensibilisation a réuni des référents « Initiatives de Quartier » et des référents « Sensibilisation » de 13 centres. Des volontaires du service « Sensibilisation » étaient également présents. L'objectif ? Partager des bonnes pratiques et des supports d'animation. Cette journée a permis la découverte des ressources disponibles dans les centres et au département pour aborder l'asile et la migration, mais aussi l'interculturalité. Outils Croix-Rouge, créations « maison », mais également outils réalisés par d'autres opérateurs (Ciré, La Cimade, Hélène Flautré...) se sont succédés. Ce partage d'outils, essentiel pour améliorer nos techniques et diversifier nos sensibilisations, continue via Sharepoint.

Participation à la journée Oxfamnesty

Première participation du département Accueil des Demandeurs d'Asile à cette journée, le 19 février 2014, où plus de 200 jeunes membres des JM-Oxfam ou des groupes écoles Amnesty ont été sensibilisés aux thématiques asile et migration.

À la rencontre de l'autre

« À la rencontre de l'autre » est un mini-guide pour comprendre l'asile et la migration. Ce nouveau support de sensibilisation, illustré de caricatures, a été conçu en 2014. Celui-ci sera mis à disposition des adolescents et adultes suite à une sensibilisation avec les équipes. Il reprend les concepts-clés à connaître sur la thématique, des raisons du départ à la procédure d'asile.

LES INITIATIVES DE QUARTIER

En 2014, les demandeurs d'asile, véritables promoteurs d'une activité d'intégration

Cet appel à projets interne, à destination de nos centres, a été proposé en juillet 2014 pour des projets ayant lieu entre le 1er septembre et le 31 décembre 2014. Cette démarche répondait à une volonté du département d'augmenter les possibilités pour le demandeur d'asile d'être davantage acteur dans le centre.

Quatre centres ont répondu à cet appel avec cinq projets : Ans, Manderfeld (2 projets), Manhay et Nonceveux. Sur ces cinq projets, trois ont pu effectivement être réalisés. Parmi ceux-ci, deux ont rencontré un réel succès : la troupe de théâtre Penc-Mi et l'école de football Afrika à Manderfeld.

Malgré le fait que certains projets n'aient pas abouti, la démarche d'impliquer les résidents dans le processus de réflexion et de conception d'une « Initiative de Quartier » donne vraiment du sens à ces activités. Cette première en termes de démarche a vraiment été constructive avec des retours positifs. Des centres ont proposé que les délais soient plus longs car il avait été difficile pour eux de réagir rapidement, durant la période des vacances. En 2015, nous proposons donc une enveloppe ouverte tout au long de l'année pour répondre aux différentes opportunités de réaliser des « Initiatives de Quartier ». Cette formule permet au mieux de remplir les objectifs d'intégration car, ainsi, le centre peut répondre à des opportunités externes qui ne sont pas nécessairement planifiées (ou planifiables) en début d'année.

« Rallye Moto »

Cette balade, de centre en centre, a eu lieu le 8 juin 2014 à l'occasion des 150 ans de la Croix-Rouge. Cette initiative a permis de toucher notamment le public spécifique des motards.

Campagne « Patchwork festival »

Pour renforcer sa mission de sensibilisation à l'égard du grand public, la Croix-Rouge de Belgique a proposé son Patchwork festival durant le mois de juin en Wallonie et à Bruxelles, autour de la Journée Mondiale du Réfugié. 13 centres y ont participé en proposant une activité d'ouverture et/ou d'intégration dans l'environnement local. 285 affiches et 8410 flyers ont été distribués.

« Un grand merci à tout le monde! Les réfugiés étaient géniaux, ils mettaient beaucoup d'ambiance et les jeux étaient très cool. Le miel et le milk-shake étaient très bons et Boubaka nous faisait beaucoup rire, il était génial. Encore un grand merci ! »

Élève après une activité d'Initiative de Quartier

122

INITIATIVES DE QUARTIER
SOIT PLUS DE 306 RENCONTRES

8.363

PARTICIPANTS EXTÉRIEURS
LORS DES INITIATIVES DE QUARTIER
(HORS MANIFESTATIONS LOCALES)

18.960

CITUYENS ONT REÇU UNE PUBLICATION
SUR UN CENTRE D'ACCUEIL.

« FAIR PLAY for refugees »

Chaque année, la Croix-Rouge organise, avec l'UNHCR et d'autres partenaires (RKV, Fedasil, CIRE, CBAR, CGRA, Convivial, ECRE et Vluchtelingenwerk), une action spécifique à l'occasion de la Journée Mondiale du Réfugié. Le 20 juin, étaient proposés :

- une campagne média exclusive avec deux journaux qui ont couvert la thématique de l'asile et de la migration couplée à celle du football durant quelques jours (pour rappel, c'était le début de la coupe du monde de football au Brésil...);
- un tournoi de mini-foot amical, devant la gare du Nord à Bruxelles, entre réfugiés, demandeurs d'asile et personnel des instances d'asile et des ONG;
- une action de sensibilisation dans les gares qui, en 2014, s'est étendue dans 44 gares belges avec 250 volontaires pour distribuer 100.000 flyers, entre 7h et 9h.

Une balade féérique à Hotton

Cette balade féérique a été pensée afin d'amener un nouveau public au sein du centre. Elle a eu lieu le 24 octobre 2014. Evènement ouvert à tous et en particulier aux familles, 75 personnes extérieures ont répondu présentes.

Le Miroir Vagabond était le premier partenaire dans l'élaboration du projet. En effet, ses membres et bénéficiaires ont participé à une semaine de stage dans le courant du mois d'août pour créer des luminaires afin d'éclairer le parcours de la balade. Le centre s'est également entouré d'une conteuse professionnelle, de différents résidents et bénévoles pour préparer les différents points d'animation sur le parcours. Une valorisation des talents de chacun, aussi.

L'objectif de cette activité? Proposer aux personnes de l'extérieur de venir passer un moment féérique dans l'enceinte du centre mais surtout, provoquer cette rencontre entre elles et les demandeurs d'asile. L'objectif a été atteint. De plus, c'était une découverte pour certains participants qui entraient dans un centre d'accueil pour la première fois.

En 2015, une deuxième édition est déjà prévue sous le thème de « Alice aux pays des merveilles ». L'école Enrico Macias, où les enfants du centre sont scolarisés, souhaite déjà faire partie du projet.

L'exposition « 100 papiers » d'Oignies

L'exposition a été mise en œuvre en collaboration avec le PAC de Nismes et le Musée du Petit Format, deux acteurs de la région, partenaires du centre. Le point de départ de ce projet était l'ensemble des œuvres du Musée du Petit Format, desquelles ont dû s'inspirer les résidents pour un exercice

«L'art est vu différemment par tous et les significations que l'on dégage sont plurielles et dépendent de notre vécu. Le résultat de cette rencontre entre l'art et les résidents a été plus surprenant et créatif que nous aurions pu l'imaginer.»

Représentant du Musée du Petit Format

d'expression écrite. Après le choix des œuvres, des ateliers d'écriture ont été organisés afin que les résidents apprennent à coucher les mots sur le papier.

L'objectif du projet était double. D'une part, permettre, aux résidents de s'exprimer sur leur parcours de vie, leur histoire, leurs ressentis et émotions à travers la création d'un texte, d'un récit. D'autre part, permettre aux personnes de la région de découvrir ces œuvres et ces écrits afin de les sensibiliser aux questions de l'asile.

Le 27 juin, le vernissage a réuni une cinquantaine de personnes extérieures au centre d'accueil où l'exposition ouvrait ses portes aux visiteurs jusqu'au 30 juillet. Ensuite, d'août à décembre, les œuvres ont été exposées au Musée du Petit Format. Grâce au projet, une cinquantaine de résidents ont pu s'exprimer sur leur vie, leur parcours à travers l'art. Et une centaine de personnes extérieures ont été sensibilisées aux thématiques de l'asile et la migration, via l'exposition. Avec, en plus, des retours très positifs sur le travail accompli.

Troupe de théâtre «Penc-Mi» à Manderfeld

Ce projet a été introduit à l'initiative d'un résident en cours d'année, dans le cadre de l'appel à projets interne « Les demandeurs d'asile, véritables promoteurs d'une activité d'intégration » (cf. Supra). Il s'agit de la création d'une pièce de théâtre initiée par un résident mais répondant aussi à un appel d'une association AGORA pour un projet théâtre sur l'exil et la vie des réfugiés. La représentation est composée de plusieurs scénettes imaginées par les acteurs autour de la lutte sénégalaise. Avec, en plus, de l'humour et de l'autodérision qui permettent d'aborder des sujets comme la tromperie, la corruption, le sport ou l'argent.

«La peinture n'est pas seulement un mélange de couleurs. Même avec un simple stylo noir et une feuille blanche, on peut également transmettre un message.»

Demandeuse d'asile participant à l'exposition

«C'était un jour mémorable, j'ai été surpris par la politesse, la sagesse, l'hospitalité de la communauté chrétienne du village, leur affection en écoutant nos histoires, nos récits et nos poèmes d'Afrique.»

Demandeur d'asile ayant participé à la représentation de Penc-Mi dans l'enceinte d'une église



L'objectif de ce projet? Une sensibilisation aux thématiques de l'asile et de la migration et une valorisation des compétences des demandeurs d'asile. C'est aussi une réelle opportunité pour le demandeur d'asile d'exprimer ses émotions et de toucher le public, d'oublier momentanément ces préoccupations.

Enfin, de belles rencontres se font entre spectateurs et artistes.

Cette troupe, nommée « Penc-Mi » a participé à plusieurs événements et a rencontré un franc succès. Cependant, beaucoup de résidents se sont vu contraints de quitter le centre et donc de laisser ce projet qu'ils avaient construit. D'autres ont pris leur place, et ainsi de suite, tout au long de l'année. Parmi les représentations : la fête de la musique à Eupen, la présentation du projet aux habitants du village de Manderfeld, le projet « Move with Africa » à Jambes ou encore le « Chorkonzert Bullange ».

Le projet continue en 2015, l'équipe essaye de retravailler le concept pour qu'il soit plus léger en regard de la préparation importante préalable et des délais de procédure de plus en plus courts qui impliquent, parfois, l'absence du résident le jour J.

Crazy Talent à Ans

Sur le même principe que l'émission télévisée, ce projet propose un concours de talents aux résidents et personnes extérieures afin de se mesurer sur scène dans une ambiance festive. Le projet a eu lieu, dans le cadre de « Mai en Couleur », manifestation organisée par les différentes associations locales et culturelles d'Ans.

Le projet a demandé l'organisation d'auditions, de répétitions et de la préparation pour la finale. Le Centre Culturel d'Ans, « Oraya's school » et « les Acteurs de l'ombre » ont participé à cette démarche. Concrètement, 17 candidats sur 33 ont été sélectionnés par un jury de professionnels pour participer au spectacle. Sur l'ensemble, la moitié était des demandeurs d'asile, les autres étaient des personnes de l'extérieur. La grande finale du concours a eu lieu le 16 mai 2014 au parc philosophique d'Alleur. Environ 250 personnes étaient présentes le jour même avec des retours très positifs. Le projet était une réussite notamment par la qualité des talents représentés et le professionnalisme du jury.

La sensibilisation s'est déroulée à plusieurs niveaux : la visite du centre pour les candidats extérieurs qui passaient les auditions, une courte intervention sur une radio locale, un discours lors de la finale, les supports de sensibilisations exposés lors de la finale et enfin, les échanges tout au long du projet entre les différents candidats.

Le concours Crazy Talent, ouvert à tous, a été un événement festif et fédérateur. Il a répondu à cette volonté de créer un lien entre la population locale et les demandeurs d'asile. Mais aussi, de sensibiliser à la réalité de la migration et de l'asile en Belgique et de révéler des talents issus du monde entier. Au fur et à mesure, les candidats ont

« Nous emmenons cette joie de vivre, que vous nous avez fait partager, cette confiance dans la vie malgré les choses terribles que vous avez vécues et que vous vivez toujours. Nous emmenons la force de la danse et de la musique. La force de la rencontre humaine. »

Collaboratrice du centre de Manderfeld

appris à se connaître. Les résidents du centre d'accueil d'Ans ont pu montrer leurs talents et donner une autre image plus nuancée de demandeur d'asile.

En 2014, dans les autres centres

- A Ans, dans le cadre de « Mai en couleur », des parapluies artistiques ont été réalisés avec des partenaires extérieurs et exposés dans les commerces.

- A Eupen, un système de collaboration a été mis en place avec des clubs de la région. C'est grâce à cette collaboration que les résidents peuvent faire de la boxe, du billard, des échecs, de la lutte, de la danse... et ainsi participer à la vie de la commune.

- A Herbeumont, le 18 décembre, la journée internationale des migrants a été célébrée dans le centre. Une journée d'activités, de rencontres, de découvertes interactives, de dégustations a eu lieu, principalement au sujet de thèmes en lien avec la guerre 14-18, 100 ans après.

- A Jette, le centre était présent pour « Réciprocité », une rencontre autour de la solidarité, entre les habitants et les acteurs du tissu associatif jettois.

- A Manderfeld, le projet « école de football Afrika » pour initier les enfants du centre et du village au football a été principalement géré par deux résidents, avec le soutien d'un collaborateur.

- A Natoye, le centre a initié de nouveaux partenariats avec des associations locales, visant à faire se rencontrer les publics dans des activités récurrentes tout au long de l'année.

- A Rendeux, le hall de sport est mis à la disposition notamment du club de football pour les entraînements des enfants en hiver. Un tournoi de foot a ainsi pu voir le jour entre les équipes des enfants de l'extérieur et ceux du centre.





MIGRATIONS ET INTERNATIONAL

Depuis quelques années, la Croix-Rouge s'enrichit d'échanges menés avec d'autres acteurs du champ de l'asile et de la migration. Elle entretient, notamment, des relations privilégiées avec d'autres Croix-Rouge d'Europe et du pourtour méditerranéen. Ces échanges visent le partage de bonnes pratiques et d'expertises ainsi que l'établissement de partenariats pour un appui global des migrants tout au long de leur trajectoire migratoire.

La diplomatie humanitaire reste, elle aussi, importante pour prévenir et réduire les souffrances dans le domaine de la migration.

MIGRATIONS ET INTERNATIONAL

« Pour vous donner une idée, il y a, en Bulgarie, sept centres d'état qui accueillent au total 3.800 personnes. Actuellement, ils ne sont que 4 assistants pour organiser la distribution de la nourriture et des colis sanitaires. Le temps de la procédure dure ± 3 mois. Durant cette période, le suivi médical s'organise avec des demandeurs d'asile (anciens ou pas) ayant quelques connaissances. Il n'y a pas de scolarisation prévue; les enfants sont donc très demandeurs pour qu'on organise des activités. Nous avons visité des centres qui, dans l'ensemble, sont très sales (ex. : 1 WC pour 100 personnes). Les demandeurs d'asile avec statut ont 14 jours pour partir et rien n'est prévu dans ce cadre (ni soutien social ni financier...).»

Participant à la mission

En 2014, partage d'expertise

Mission en Bulgarie

A l'invitation de la Croix-Rouge bulgare, la Croix-Rouge de Belgique s'est rendue en Bulgarie du 10 au 14 février 2014. Depuis le début du conflit syrien, un nombre important de migrants passe la frontière turco-bulgare. La Croix-Rouge bulgare est confrontée à l'accueil des demandeurs d'asile sans avoir une expérience significative dans ce domaine. Cette mission avait pour objectif d'échanger sur les pratiques d'accueil respectives et d'évaluer les modalités d'appui le cas échéant.

Mission en Italie

Du 15 au 18 septembre, le département ADA a organisé une mission d'échanges avec la Croix-Rouge italienne sur ses opérations d'accueil des migrants en Sicile. Cette rencontre a permis de croiser nos regards sur les réalités migratoires et les contextes d'accueil.

Participation au meeting PERCO

(Luxembourg, 2 au 4 avril 2014) avec, au programme :

- Workshop sur « Implementing safeguards at borders : the role of Red Cross National Societies »;
- Adoption du document de positionnement PERCO « Position paper on access to international protection in the EU for refugees fleeing Syria »
- Coordination et animation par la Croix-Rouge de Belgique du groupe de travail PERCO « The vulnerabilities linked to the migratory trail ».

Participation à la 9^e Conférence européenne du Mouvement Croix-Rouge et Croissant-Rouge (Florence, 3 au 6 juin 2014). Approbation de **l'Appel à « l'action de Florence »**. Cet appel exhorte les gouvernements et les parlementaires à cesser de parler de migrants « illégaux » et à faire en sorte que les personnes qui fuient des conflits et autres situations d'insécurité aient accès sans restriction aux droits humains fondamentaux, notamment droits à la protection, à la santé, à l'éducation et aux services sociaux.

Participation à la rencontre annuelle de la Plateforme sur la migration du Centre pour la Coopération en Méditerranée (Tunis, 23 au 25 septembre 2014).

Participation au meeting PERCO

(Lisbonne, 23 et 24 octobre 2014) avec, au programme :

- Workshop sur « Irregular migrants – Vulnerabilities caused by lack of legal status of migrants »
- Poursuite de la Coordination et animation par la Croix-Rouge de Belgique du groupe de travail PERCO « The vulnerabilities linked to the migratory trail » ;
- **Élection de la Croix-Rouge de Belgique en tant que coordinatrice du réseau PERCO** avec les Croix-Rouge autrichienne et bulgare pour les années 2015-2016.

Participation à la conférence organisée par le Bureau Européen de la CR « **Promoting a humanitarian approach within the European Union Migration Agenda** » (Bruxelles, 20 novembre 2014).

Module sur l'« Introduction au phénomène migratoire » dans le cadre du cycle de formations de la CTB (Bruxelles, 17 mai, 24 mai et 22 novembre 2014).

Participation au module de formation de la Croix-Rouge « Reportage de guerre et journalisme embarqué » (« embedded journalism ») dans le cadre des formations pour journalistes organisées par l'Association des journalistes professionnels (AJP) (Bruxelles, du 1 au 3 juillet 2014).



4

JOURNÉES THÉMATIQUES D'INFORMATION SUR
LE DROIT INTERNATIONAL HUMANITAIRE,
LES ENJEUX MIGRATOIRES, LE CONFLIT
TCHÉTCHÈNE ET LE COMITÉ INTERNATIONAL
DE LA CROIX-ROUGE

*« Mon voyage, c'était aussi
une population à la conscience
citoyenne très aiguisée,
une diaspora incontournable,
un réseau associatif
incroyablement développé,
un pays magnifique mais
d'une extrême pauvreté. »*

Collaboratrice du centre d'Yvoir

UNE COLLABORATRICE D'YVOIR AU TOGO

Du 3 au 17 août 2014,
une collaboratrice est partie
au Togo dans le cadre du projet initié
par le Service Civil International
(SCI) : « Regard croisé au Togo sur
l'accompagnement des migrants
au Nord et au Sud ». Ce projet
se déroulait en collaboration avec deux
associations togolaises : ASTOVOT
et Vision solidaire.

Au programme : présentation
des missions respectives des
acteurs présents, des mécanismes
d'accompagnement des migrants au
Nord comme au Sud et micro trottoir
sur la migration auprès de la population
de Kpalimé, 3ème ville du Togo.



RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

Nos structures d'accueil essayent, avec leurs moyens, de s'inscrire dans une politique de développement durable. Au-delà des économies d'énergie et du tri des déchets, la nature est valorisée par différents projets. Ceux-ci répondent à un intérêt commun des habitants, qu'ils soient demandeurs d'asile ou habitants des environs.





RESPECTER L'ENVIRONNEMENT

En 2014, « Bee-ho », les abeilles, ces insectes qui nous rassemblent à Beho

Lors du Patchwork Festival et lors de la rentrée scolaire en septembre, le centre d'accueil de Beho a mis en relation les habitants des environs et les demandeurs d'asile par le biais de l'abeille. Un rucher didactique a été construit permettant aux visiteurs d'observer les ruches sans déranger les abeilles. Des activités et visites didactiques étaient organisées autour du rucher en collaboration avec « Made in abeille » : découverte du rucher, dégustation de miels artisanaux et de pâtisseries à base de miel, quiz sur l'abeille et son mode de vie, etc. En plus de ces activités autour de l'abeille, une présentation du centre et une démonstration artistique d'un résident ont permis de nombreux échanges et rencontres entre les résidents et les extérieurs. Se sont succédé lors des visites plus d'une dizaine de classes de la région, des personnes âgées ou encore des patients d'un hôpital psychiatrique.

Ce projet à long terme a permis de combiner un objectif d'intégration avec un objectif environnemental car les visiteurs n'ont pas seulement appris sur le monde de l'apiculture mais également sur la vie d'un centre d'accueil et, surtout, sur ces hommes, ces femmes et ces enfants qui y vivent. Ces activités ont suscité une participation active et dynamique des élèves ainsi que beaucoup de questions et d'interactions entre les deux publics. Cette expérience a permis de vérifier l'impact d'un support différent pour amener ensuite à une sensibilisation, une rencontre avec des demandeurs d'asile. Le projet a également amélioré la cohésion entre collaborateurs et résidents car tous participaient à l'organisation de ces journées.

Récupération et recyclage, atelier couture à Banneux

L'atelier couture a été mis en œuvre lors du projet « Défile ta culture » en 2013 ; celui-ci nécessitant un atelier pour la réalisation des tenues. Vu l'intérêt suscité par ce projet, un nouvel objectif a été fixé avec le partenaire « L'espace 28 » : la récupération de tissus. Ceux-ci allaient nous permettre d'initier les résidents et leurs bénéficiaires à la couture via un projet de développement durable. Deux productions ont été planifiées. La première a été la création de sacs réutilisables pour les résidents qui sont désormais distribués à chaque arrivée. La seconde a été la conception d'une tenue majestueuse appelée « Fiona ». Cette créature est composée de coupons de tissus récupérés et travaillés par les résidents en fonction du souvenir ou de l'émotion que cela leur évoquait. Elle a déjà été exposée à diverses reprises : au marché de Noël de Verviers, au foyer culturel...

Outre ces projets, l'atelier couture est ouvert aux résidents pour la réparation de vêtements pour laquelle des volontaires apportent leur aide en montrant comment réparer ses propres habits.

Les plus-values du projet sont nombreuses. D'une part, pour le résident car, non seulement il est accompagné et sensibilisé dans la couture mais c'est également une opportunité pour lui de s'ouvrir vers l'extérieur et de se créer de nouveaux liens. D'autre part, c'est une vitrine, une porte d'entrée différente pour amener tout un chacun, extérieur ou résident, à partager sa passion, dans le centre. Le projet « Fiona » a également permis de renforcer le partenariat avec « L'espace 28 ».

Dans le futur, les ateliers continuent et la désormais « ambassadrice Fiona » continue à voyager.



AMBASSADEURS DE LA NATURE DANS LEUR PAYS D'ACCUEIL ...

Le centre d'Yvoir Bocq a inauguré en mars 2014 un « chemin au naturel » et un verger conservatoire grâce au soutien de « Sentiers.be » et de la Région wallonne. Ainsi, les élèves de la classe passerelle de l'école communale d'Yvoir et ceux de l'école de Mont sont officiellement devenus « parrains » de ce lieu qu'ils ont adopté pour en préserver et en améliorer la biodiversité.

Une belle initiative où les enfants migrants se font ambassadeurs de la nature dans leur pays d'accueil. Plus concrètement, leur engagement a été formalisé par la signature d'une charte d'adoption avec le conseil des Echevins de la Commune. Ils ont réalisé des nichoirs et des boules de graisse pour nourrir les oiseaux, planté une bande de fleurs sauvages, monté un hôtel à insectes, planté des groseilliers, une haie et, pour finir, participé activement à la création d'un verger conservatoire. Au sein de celui-ci, chacun des 21 arbres a un double parrainage : un enfant d'ici et un enfant issu de la migration.

En conclusion, un beau projet alliant également des objectifs d'environnement et d'intégration.

En 2014, nature et structure d'accueil

- A Ans, le centre entretient un partenariat avec le Domaine de Mozet pour le projet « Environnement pour tous ». L'objectif ? Faire découvrir aux résidents la faune et la flore des environs, les possibilités de balades mais également créer un projet durable lié à la nature. Au centre, des nichoirs ont été réalisés et des potagers en hauteur ont été mis en place.
- A Bierset, deux sentiers dans le bois jouxtant le centre ont été créés en partenariat avec le Domaine de Mozet. Des activités autour des plantes y sont organisées.
- A Fraipont, comme dans beaucoup d'autres centres, les demandeurs d'asile et les collaborateurs participent aux actions « Commune/Village propre ». A Jette, l'action est appelée « Balais d'or » et le centre est toujours un des principaux participants. Outre le respect de l'environnement, cela permet aussi une rencontre entre les habitants et les demandeurs d'asile. Le centre d'accueil de Fraipont s'est aussi joint au jardin partagé de la Commune. Cette initiative permet la rencontre entre les demandeurs d'asile et les personnes du village mais également le partage de savoirs et la valorisation de chacun dans son domaine de connaissance. De plus, les résidents formés en horticulture apportent, par leur présence et leurs conseils, un plus à ce projet.
- A Manderfeld, le centre a investi, dans les espaces verts, un potager et une serre.
- A Oignies, une quinzaine de résidents ont visité le centre d'épuration Vivaqua avec une sensibilisation autour de l'eau.
- Pour favoriser la mobilité des résidents, de nombreux centres disposent également de vélos et quelquefois, d'un atelier de réparation.

Économie d'énergie

- A Beho, différents moyens pour économiser l'énergie ont été mis en place : vannes thermostatiques, ampoules économiques, boutons poussoirs, gestion des produits d'entretien...
- A Hotton, les vitres ont été remplacées dans les appartements.
- A Jette, ont été installés des robinets temporisés, des éclairages LED et des éclairages communs sous minuterie.
- A Manderfeld, différentes installations ont également contribué à économiser l'énergie : un régulateur de chauffage automatique par circuit et sonde de

température extérieure, des boutons poussoirs pour économiser l'eau et, enfin, des détecteurs de mouvement pour l'éclairage ont été installés dans les couloirs.

Tri des déchets

- A Banneux, une œuvre, à partir de déchets et d'objets de récupération, a été créée. Il s'agit de Monsieur Dethi. Placé devant le centre, cette sculpture interpelle positivement les passants.
- A Herbeumont, un parc à conteneur a été créé et le tri des déchets dans les habitations a été mis en place avec de nombreuses sensibilisations.
- A Manhay et à Natoye, les résidents trient également les déchets à partir de trois poubelles distinctes dans chaque chambre.
- A Nonceveux, en plus de ce tri des déchets, les résidents ont visité un recyparc.
- A Oignies, une journée animation « Halte aux déchets ! » a été organisée en collaboration avec le parc naturel Viroin-Hermeton. Etaient proposées des activités et explications sur le tri des déchets et un après-midi ramassage des déchets aux abords du centre.





AUTOUR DE L'ACCUEIL

Le soutien logistique et la communication interne sont également primordiaux pour mener à bien notre mission.



LOGISTIQUE

« Notre rôle ? Assurer l'aide et le support aux centres pour répondre au mieux aux besoins. »

Collaborateur du service logistique

542

RETRAITS/LIVRAISONS
EFFECTUÉS EN 2014

16.000

ARTICLES ET PLUS SORTIS DU DÉPÔT (MATÉRIEL,
MOBILIER ET CONSOMMABLES) EN 2014

1

MILLION DE KILOMÈTRES PARCOURU EN 2014
PAR L'ENSEMBLE DU CHARROI

PLUS INSOLITE, EN 2014

- 15.575 bouteilles de shampoing commandées, soit \pm 5.000 litres
- 8.600 tubes de dentifrice
- 110.112 rouleaux de papier de toilette, ce qui représente 2.280 km !!!

La gestion pratique des demandes

Régulièrement, les centres font appel à notre service logistique, soit lorsqu'ils ont besoin de matériel (nous disposons d'un certain stock de matériel et d'articles divers) pour un renouvellement rapide, soit lorsqu'ils ont besoin d'un appui logistique (déménagement, transport, livraison...). Nous planifions ensemble les tâches en fonction de l'urgence et du type de demande. Ce support permet aux centres (intendant, direction, services divers) d'avoir une sécurité en cas d'imprévu, urgence ou rupture de stock et de pouvoir assurer un accueil de qualité, leur tâche première.

Notre service développe également la gestion de prêt de matériel pour les événements «Initiatives de Quartier» tels que les portes ouvertes ou autres activités avec l'extérieur (tonnelles, supports de sensibilisation...), en collaboration avec le service sensibilisation. Pour les années futures, quel que soit le type de fonctionnement, l'objectif restera avant tout le support aux centres.

En 2014

Dans le cadre du plan stratégique, un des objectifs est de promouvoir l'intimité. C'est dans ce cadre que :

- la fabrication des structures de lits a été lancée fin 2014 : 825 structures.
- le réaménagement des cuisines à Herbeumont a été réalisé.





COMMUNICATION INTERNE

Sharepoint, le partage d'informations

18 centres d'accueil répartis sur l'ensemble du territoire wallon et bruxellois et une dizaine de services-support, soit 500 travailleurs proposant chacun une somme considérable d'informations à centraliser, structurer et partager. Dès fin 2012, nous avons construit un intranet appelé SharePoint comme point central d'échange d'information interne pour l'ensemble des travailleurs du département ADA. En 2013, le centre d'Yvoir Pierre Bleue devenait le « centre pilote SharePoint » pour 9 mois de tests et de collaboration avec le service informatique. L'objectif ? Façonner l'outil en fonction des besoins de terrain. Parallèlement, des rencontres entre les départements Communication, ADA et Informatique ont permis de construire un outil cohérent avec le nouvel intranet global proposé par la Croix-Rouge.

En 2014

Dès janvier, un site pour chaque service et pour chaque centre a été créé. Tout au long de l'année, les travailleurs ont été formés et accompagnés à l'utilisation de l'outil. En 2015, l'outil sera évalué et pourra évoluer en regard des nouvelles versions du logiciel. SharePoint est, par sa cohérence et son unité de structure, un outil-référence de recherche et de consultation rapide et fiable, qui incite au partage. La consultation de l'information à partir de n'importe quel terminal permet un gain de temps considérable pour le travailleur. L'implication active des acteurs de première ligne dans l'appropriation et l'alimentation des différents sites augmente le caractère dynamique et actualisé des informations partagées.

UNE MISE À JOUR PERMANENTE

Fin 2014, 25 sites structurés sont consultés et alimentés régulièrement par l'ensemble des collaborateurs eux-mêmes.

On y retrouve :

- des actualités
- des statistiques
- des plannings
- des échanges de discussions
- des outils pédagogiques
- des liens vers des sites thématiques
- des réponses aux questions fréquemment posées (FAQ)
- des documents officiels
- ...

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



Croix-Rouge de Belgique
Accueil des demandeurs d'asile
Rue de Durbuy 140
6990 Melreux

084 36 00 82
service.ada@croix-rouge.be

www.croix-rouge.be
BE72 0000 0000 1616