



Accueil des demandeurs d'asile
Croix-Rouge de Belgique
Rapport annuel 2015

SOMMAIRE

Edito	2
L'année 2015 en chiffres	4
<hr/>	
Urgences	6
Ouverture de places en urgence	6
La réactivité, c'est aussi la mobilisation	8
Focus	10
<hr/>	
Nos équipes et nos volontaires	16
Nos équipes et l'urgence	18
Collaborateur de nuit, un travail spécifique	20
La force des volontaires	21
<hr/>	
Au quotidien	24
Accompagner chacun, ici et maintenant	26
Promouvoir une vie active	28
Former et outiller pour rester acteur de sa vie	30
Promouvoir les rencontres	32
Promouvoir la santé	34
<hr/>	
Vulnérabilités spécifiques : une attention particulière	36
Les femmes	38
Les enfants	40
Les mineurs étrangers non accompagnés	42
Les personnes victimes de torture ou de mauvais traitements	44
Les personnes en souffrance mentale	46
<hr/>	
Après le centre	48
La recherche d'un logement	50
Info-integration	51
<hr/>	
Sensibilisations et initiatives de quartier	52
Les sensibilisations	55
Les initiatives de quartier	58
<hr/>	
Migrations et international	62
<hr/>	
Autour de l'accueil	68
Respecter l'environnement	70
Démarche qualité globale	72
Logistique	74
Infrastructures	75



ÉDITO

Fin 2015 a été marquée par le démarrage de nouveaux centres : 6.000 places ouvertes en six mois !

Les efforts ont été mobilisés dans cette action humanitaire et le résultat a été là.

Une fois de plus, nous avons prouvé, en tant qu'acteur humanitaire, notre capacité à réagir directement et à mobiliser les forces de notre Mouvement.

Cette facette de notre département a été fort mise en avant.

Cependant, bien d'autres actions (sensibilisation, projet accompagnement individuel, ...) ont continué à s'organiser avec tout autant d'énergie et ce rapport présente une partie des belles choses qui ont été réalisées.

Je ne le répèterai jamais assez mais la sensibilisation aux situations que vivent les migrants est très importante si on veut éviter de les voir comme des ennemis envahisseurs.

De même, il est également nécessaire de communiquer sur les ouvertures, l'accueil, le vivre ensemble afin de dissiper le brouillard de l'intolérance et de la haine.

Etre acteur humanitaire est important pour offrir un toit et une sécurité.

Mais être acteur d'humanité est également primordial pour faciliter l'intégration dans le tissu social et la richesse de l'interculturalité.



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

L'ANNÉE 2015 EN CHIFFRES



29

CENTRES D'ACCUEIL EN DÉCEMBRE 2015 Y COMPRIS UN
CENTRE DE PRÉACCUEIL ET UN CENTRE CARDA



1

CENTRE DE PRÉACCUEIL



1

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



9.300

PLACES D'ACCUEIL DANS L'ENSEMBLE DES CENTRES D'ACCUEIL



6.000

PLACES D'ACCUEIL OUVERTES EN 6 MOIS SUR UNE CAPACITÉ
D'ACCUEIL DE 9.300 PLACES



830

COLLABORATEURS AU 1^{ER} JANVIER 2016



900

VOLONTAIRES ACTIFS



13.143

DEMANDEURS D'ASILE
ONT TRANSITÉ DANS NOS CENTRES EN 2015



87

NATIONALITÉS DIFFÉRENTES ACCUEILLIES



6 À 8

MOIS EST LA DURÉE MOYENNE DE SÉJOUR EN CENTRE

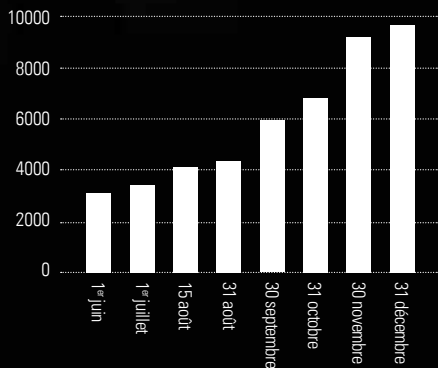
URGENCE

OUVERTURE DE PLACES EN URGENCE

« La crise migratoire a eu pour effet bénéfique de nous renvoyer à nos fondamentaux, aux valeurs de la Croix-Rouge, en nous rappelant concrètement pourquoi nous sommes là. »

Directeur du centre de Manhay

ÉVOLUTION DES OUVERTURES DE PLACES EN 2015



Face à une importante poussée migratoire qui se déploie aux frontières européennes, la Belgique, via l'Office des Etrangers, a enregistré 35.476 demandes d'asile en 2015, soit 106,1% de plus qu'en 2014.

En 2015, la Croix-Rouge de Belgique réagit directement face à cette situation. Par sa flexibilité, elle propose trois types d'accueil :

- **des places supplémentaires** dans nos centres existants (réquisition et transformation de locaux en chambres ou installation de modules complémentaires) - et via l'ouverture de nouveaux centres d'accueil.
- **des places « campo »** c'est-à-dire des places temporaires en attendant que des places se libèrent dans le réseau structurel. Des hangars ou halls de sport ont été réquisitionnés dans les centres d'Ans, Belgrade, Bierset et Rendeux. L'objectif de ces places était alors de proposer une alternative à la rue en offrant un accueil d'urgence aux services restreints pour un temps de séjour limité à quelques semaines.
- **des places « pré-accueil »** afin d'offrir un toit aux personnes qui attendaient de pouvoir déposer leur demande d'asile et de se voir désigner une place dans le réseau d'accueil.

Parallèlement, la Croix-Rouge de Belgique continue de proposer des places et centres spécifiques : centre d'accueil rapproché pour demandeurs d'asile en souffrance mentale (CARDAs), centres pour mineurs étrangers non accompagnés, etc.

Ainsi, avec seulement 3.000 places d'accueil début 2015, la Croix-Rouge de Belgique a augmenté sa capacité de plus de 6.000 places supplémentaires, en seulement 6 mois. Soit, une capacité de 9.300 places, en décembre 2015.

Depuis janvier 2016, et suite à l'évolution à la baisse des demandes d'asile, la Croix-Rouge de Belgique a déjà diminué sa capacité de 1.970 places le 1^{er} juin 2016.

CARTE DES CENTRES D'ACCUEIL
DE LA CROIX-ROUGE DE BELGIQUE
(AU 31 DÉCEMBRE 2015)



- | | |
|------------------------|--------------------|
| Ans | Ligneville |
| Arlon | Manderfeld |
| Banneux | Manhay |
| Barvaux | Natoye |
| Bierset | Nonceveux |
| Beho | Oignies |
| Belgrade | Rendeux |
| WTC III (Bruxelles) | Sainte-Ode |
| CARDA (Bierset) | Spa Jalhay |
| Eupen | Spa Mambay |
| Fraipont | Tournai |
| Herbeumont | Uccle |
| Hotton | Yvoir Bocq |
| Jette | Yvoir Pierre Bleue |
| La Baraque de Fraiture | |



LA RÉACTIVITÉ, C'EST AUSSI LA MOBILISATION

Les chiffres sont significatifs mais ils ne reflètent pas le qualitatif, l'humain, l'ampleur de la mobilisation et de l'investissement des équipes et des volontaires, anciens et nouveaux. En plus de l'engagement de nouvelles équipes et la formation de celles-ci, un nombre important d'acteurs s'est mobilisé : volontaires, écoles, réseau Croix-Rouge,...

Fière de cette solidarité, la Croix-Rouge vous partage un bref aperçu, loin d'être exhaustif, de cette mobilisation.

« Pour cela [créer un camp], nous avons dû vider le hall de sport de tout le matériel et commander en urgence lits, matelas et armoires pour 100 personnes. L'équipe logistique a également dû trouver et installer un container sanitaire en un temps record. Puis tout s'est fait très vite : notre équipe technique a mis en place des cloisons mobiles pour créer des espaces de vie pour 8 personnes et garantir ainsi un minimum d'intimité. Le jour même où nous accueillions nos premiers 30 résidents, nous avons reçu lits et armoires à 15 heures. C'est grâce au formidable élan de solidarité des résidents du centre que nous avons pu décharger et installer tout le matériel en 2 heures de temps ! Les 100 places ont été occupées en 3 jours. »

Directrice du centre de Bierset

Les premiers temps d'une situation d'urgence

Le centre d'accueil de Jette a été, en étroite collaboration avec la Direction générale, la Section de Bruxelles Capitale, l'Espace Migrants, le premier à fournir de la nourriture et des colis sanitaires aux migrants situés devant l'Office des Etrangers. Avant la situation du parc Maximilien* et avant que le nombre de migrants ne prenne de l'ampleur, le centre de Jette réalisait des rondes tous les soirs.

Le 7 septembre, la Croix-Rouge installe un centre de préaccueil dans un bâtiment du World Trade Center III (WTCIII) à Bruxelles. Le bâtiment est opérationnel 24h/24 et peut accueillir 500 personnes. Il est équipé de 25 douches et d'une vingtaine de toilettes. Le WTC III est le résultat, aussi, de la belle énergie et du savoir-faire des bénévoles Croix-Rouge. 500 lits ont été montés en deux jours et l'ensemble du centre a été mis en place en une semaine. Ont également été assurés par les volontaires : des cours de langue, des visites de Bruxelles, une vesti-boutique, etc.

La mobilisation des volontaires

En ce qui concerne les volontaires, à Jalhay, 80 d'entre eux ont développé des activités diverses dans le souci d'un accueil de qualité et de soutien à l'ensemble des demandeurs d'asile. Au programme : cours de français, tri des dons de vêtements, animations des enfants et des adultes. A Manhay et à Eupen, l'arrivée de nouveaux volontaires a permis aux centres d'assurer différentes missions : cours de français ou d'allemand aux MENA en attente d'une place à l'école, cours de langue aux adultes, transport des résidents, cours de couture, école des devoirs,...

Les volontaires ont aussi permis d'assurer le suivi des animations et la nécessité de proposer des animations dans les campos : atelier graffiti pour la décoration des murs du hangar (Ans), séances de projection de film (Ans), jeux de société et cours de français (Rendeux).

*Septembre 2015, l'Office des étrangers n'a pas la capacité de traiter toutes les demandes d'asile. Les primo-arrivants en attente d'être reçus par cet organisme, dorment à la rue.

Les initiatives extérieures

Le monde scolaire s'est également mobilisé aux quatre coins de la Belgique. A Natoye, plusieurs classes de l'Institut de la Providence de Ciney ont trié les nombreux dons reçus pour la vestiboutique. Des étudiants de l'Henallux, qui forme de futurs instituteurs, ont animé les enfants du centre le mercredi après-midi. A Uccle aussi, l'Ecole secondaire Decroly a mobilisé tous les élèves, enseignants et parents afin de fournir le centre en matériel scolaire de très bonne qualité. D'autres élèves du secondaire ont eu l'idée de créer, pour leur projet de mini entreprise, un livre de recettes du monde à mettre en vente au profit de la Croix-Rouge avec pour recettes celles des résidents du centre d'accueil d'Uccle. Cette situation d'urgence a permis à certains centres, comme à Manhay et à Natoye, de créer des partenariats supplémentaires (troupe de clowns, AMO, antenne locale ATD Quart Monde, mouvement de jeunesse local, université)

Le réseau Croix-Rouge de Belgique

La situation d'urgence pour l'accueil des demandeurs d'asile a montré une fois de plus l'extraordinaire capacité de mobilisation de la Croix-Rouge et ses équipes. Bénévoles et salariés ont travaillé main dans la main de manière spontanée. Leur esprit d'équipe et d'initiative et leur persévérance ont permis de mettre en place des structures d'accueil en un temps record. A Bierset, le service secours a supporté le centre d'accueil par la présence d'une équipe mobile lors des arrivées des résidents en camp. A Manderfeld, c'est la maison Croix-Rouge qui est venue en aide au centre pour approvisionner la vestiboutique.

Le département des Ressources humaines a édité plus de 400 contrats. Pour sa part, le département Informatique a mis en place toute l'infrastructure des nouveaux centres et le service Achats a doublé les commandes relatives à l'activité accueil des demandeurs d'asile avec « effet papillon » pour la comptabilité...

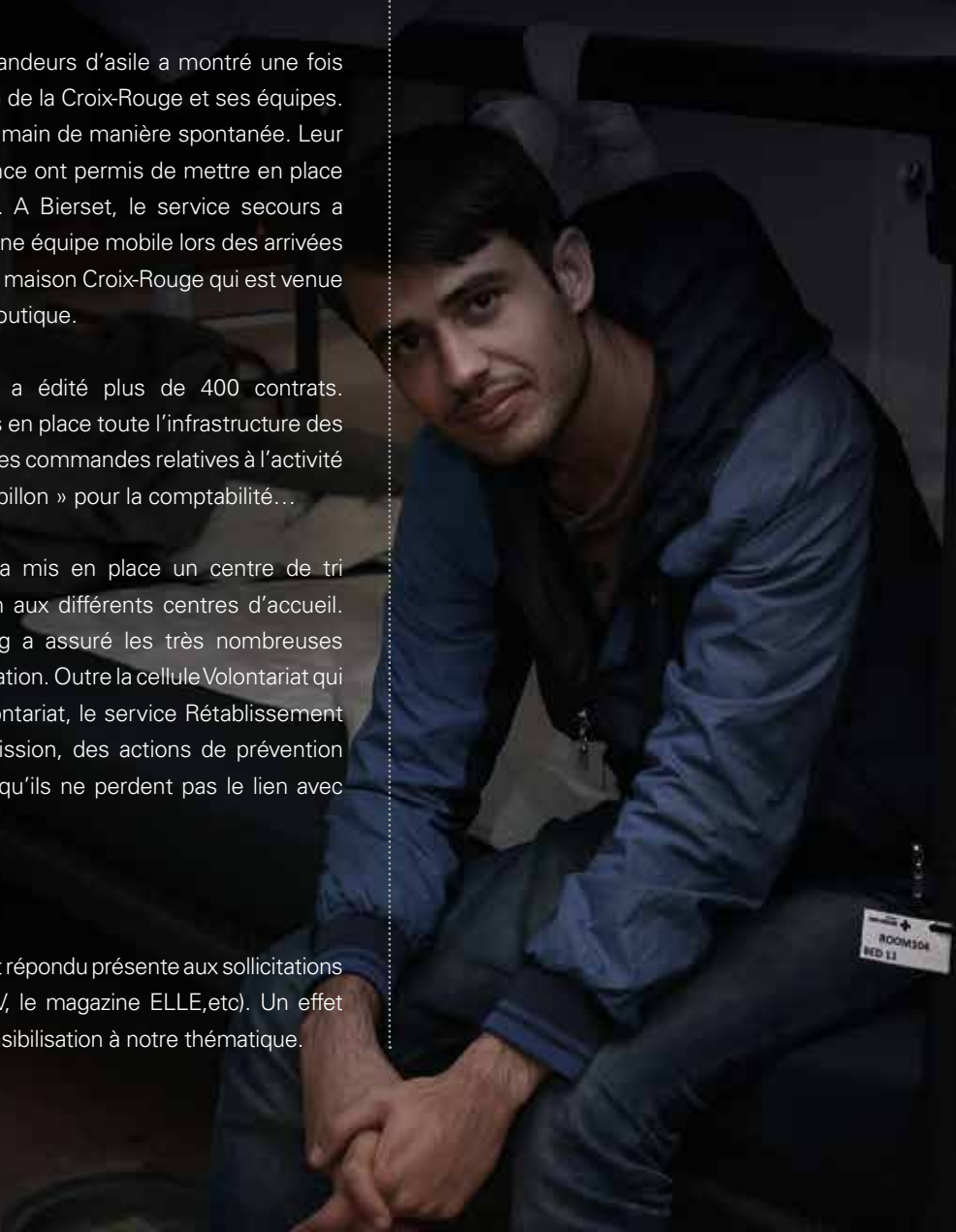
Le pôle logistique du département Secours a mis en place un centre de tri des dons en nature et assuré leur distribution aux différents centres d'accueil. Le département Communication et Marketing a assuré les très nombreuses relations avec la presse et actions de communication. Outre la cellule Volontariat qui a répondu aux nombreuses demandes de volontariat, le service Rétablissement des liens familiaux a mené, en plus de sa mission, des actions de prévention auprès des migrants séjournant au WTC afin qu'ils ne perdent pas le lien avec leur famille.

La sphère médiatique

Lors de cette période, la Croix-Rouge a également répondu présente aux sollicitations des différents médias (La Libre, RTL TVI, CCTV, le magazine ELLE, etc). Un effet projecteur qui a permis une belle visibilité et sensibilisation à notre thématique.

« L'absence de bureau pour le personnel, de lieu de stockage, d'informatique rendaient la tâche des uns et des autres bien difficile et pourtant au milieu de ce chaos, la vie prenait le dessus grâce et avec les volontaires en organisant des promenades dans les campagnes avoisinantes, des activités ludiques avec les enfants, ... »

Directeur du centre de Jalhay



FOCUS

Le dispatching et l'urgence – Entre humanité et nouvelle méthode de travail

Ce n'est pas tant un projet mais une nouvelle méthode de travail qui a dû être repensée par le dispatching. En effet, avec l'afflux important de demandeurs d'asile à partir de juillet 2015, désigner individuellement toute personne se présentant pour une première demande d'asile n'était plus possible. Comment faire les désignations en préservant l'humanité de l'accueil ? Comment orienter 50 à 80 personnes vers le même centre et dans les meilleures conditions ? Et comment les accueillir au mieux ?

Il est apparu évident et important que les demandeurs d'asile continuent à bénéficier d'un premier accueil de qualité et complet malgré les circonstances peu favorables.

Pour ce faire, toutes les informations données avant la crise étaient maintenues mais la nouveauté, leur transmission était réalisée par groupes linguistiques arabophones/non arabophones. Par ailleurs, pour le transport vers le centre, le car s'est imposé comme une évidence. Ainsi, en réaménageant et modifiant le fonctionnement du service, le dispatching a pu faire front à la crise tout en gardant à l'œil le principe d'humanité.

Au niveau du service, cette nouvelle manière de travailler a amené plus de flexibilité et a mis en exergue qu'il était primordial de s'adapter à la situation migratoire du moment. En cas de nécessité, du renfort était également envoyé au dispatching. Pour les migrants, il est évident que le bénéfice retiré résidait surtout dans le fait d'être accueilli le soir même et de ne pas rester dans la rue.

Avec l'accalmie revenue ces dernières semaines, le dispatching va se recentrer à nouveau sur une de ses missions : les statistiques.

Mobilisation pour une ouverture de centre en 5 jours

Le centre de Belgrade a été ouvert en 5 jours. Le 14 septembre, la Croix-Rouge prenait possession de cette caserne militaire pour accueillir les 100 premiers résidents le 18 septembre. Tous les résidents ont d'abord été logés, par quatre, sous des tentes montées dans des hangars. Fin 2015, le centre de Belgrade accueillait 500 résidents. Progressivement, l'infrastructure a évolué : le centre est passé d'un accueil d'urgence à un accueil structurel.

Pour relever ce défi, ils étaient nombreux. Le département Accueil des

« La crise migratoire a eu un impact réel sur le fonctionnement du service, il y avait une grande solidarité entre les différents partenaires présents au dispatching. Chaque matin était un nouveau combat. »

Collaborateur du dispatching

demandeurs d'asile a fait appel au réseau de sa Société nationale : volontaires et salariés des Maisons Croix-Rouge, Comité provincial de Namur et Département Secours. Ce support a permis de monter en un temps record tentes, lits et armoires, de constituer une vesti-boutique ou encore de renforcer l'équipe du centre pour accueillir un grand nombre de nouveaux résidents. La Défense a apporté son soutien logistique en fournissant et en montant des conteneurs sanitaires et bureaux, ainsi que deux tentes réfectoires chauffées. Les Pouvoirs publics ont également répondu présents. La Ville de Namur a notamment pris en charge la récolte, le stockage et le tri des dons qui ont afflué en masse au moment de l'ouverture du centre.

Par ailleurs, de nombreuses personnes se sont spontanément manifestées pour apporter leur aide dans l'accueil et l'accompagnement des résidents. Bon nombre d'entre elles ont été intégrées à l'équipe des volontaires du centre. Enfin, un collectif citoyen a vu le jour à Namur, visant principalement à améliorer les conditions d'accueil des demandeurs d'asile. De nombreux membres de ce collectif étaient présents lors du premier accueil des résidents pour leur souhaiter la bienvenue. Ensuite, très rapidement, le collectif s'est auto-structuré pour proposer différents services aux résidents du centre : des cours de français, de nombreuses animations à l'extérieur, des « petits déjeuners rencontres » entre citoyens et résidents,...

Intégration du centre dès l'ouverture

Un centre ouvre dans une commune. Il est une « nouveauté », une curiosité, un sujet de discussions. Comme le fait chaque centre, il est essentiel de prévenir de cette arrivée. De se présenter. L'objectif est que chacun prenne conscience des réalités de « l'autre », apprenne à se connaître et à se respecter.

Le centre de La Baraque de Fraiture, pour illustration, a réalisé, avant même son ouverture, différentes réunions d'information en collaboration étroite avec la Commune de Vielsalm. Cette commune s'est aussi investie dans ce travail de sensibilisation et d'intégration. Première étape, expliquer l'ouverture du centre et chercher des potentiels volontaires. En collaboration avec le Plan de Cohésion Sociale de la Commune de Vielsalm, une identification des besoins et de l'offre en volontariat est en cours. La deuxième réunion d'information a rencontré l'intérêt d'une soixantaine de personnes. Le centre a également proposé des visites aux associations actives avec les jeunes du village, des groupes de scouts.

Cette démarche permet de tisser un lien avec la population locale et de créer un réseau de volontaires pour une intégration harmonieuse du centre dans son environnement.





H+, de Hospitalité plus à Humanité plus

Le WTC a été ouvert en septembre 2015, pour faire face à l'arrivée importante de demandeurs d'asile en Belgique. En octobre 2015, quelques semaines après l'ouverture, les 1000 places gérées par la Croix-Rouge de Belgique et la Rode-Kruis Vlaanderen étaient occupées. C'était une situation intolérable : le WTC était complet et des centaines de demandeurs d'asile risquaient, tous les soirs, de dormir à la rue. Une équipe H+ s'est alors mise en place au WTC afin de mobiliser les bonnes volontés pour offrir un toit aux demandeurs d'asile qui ne pouvaient être accueillis.

Une extraordinaire mobilisation citoyenne en a résulté et, tous les soirs, des dizaines d'accueillants ont répondu à l'appel. Chambres d'amis, canapés du salon, églises, gymnases, chambres d'hôtels, etc. Tout était mis à contribution pour offrir un toit aux primo-arrivants.

Le défi était à la fois celui de la mobilisation des bonnes volontés et du matching, en temps réel, entre les besoins des demandeurs d'asile et l'offre citoyenne.

Un téléphone qui sonne sans arrêt, des personnes qui défilent pour offrir leur aide, des bribes d'informations glanées sous la pluie ici ou là, des regards transis et inquiets et, soudain, une belle rencontre, sur le trottoir devant le WTC entre demandeurs d'asile fatigués et citoyens accueillants. Une chaleur humaine qui transcende l'obstacle de la langue, des regards et des sourires qui s'alimentent et se réchauffent mutuellement.

En 2015, le réseau H+ a assuré 1.952 nuitées à des demandeurs d'asile.

Depuis le 15 décembre, le réseau H+ n'est plus utile, puisque des places sont à nouveau disponibles. H+ demeure cependant mobilisable, si d'aventure, il était nécessaire.





MERCI À TOUS
POUR VOTRE ENGAGEMENT





NOS ÉQUIPES ET NOS VOLONTAIRES

La Croix-Rouge de Belgique a pu ouvrir des places d'accueil en urgence grâce aux collaborateurs et aux volontaires. Une formation initiale de 3 jours et le parrainage par des anciens collaborateurs ont permis aux nouveaux engagés de trouver rapidement leurs marques. Les volontaires ont quant à eux répondu à l'appel tout au long de l'année 2015. Ils ont été essentiels, du montage de tentes en passant par le tri des dons de vêtements ou par leur présence, une fleur à la main, à l'arrivée des cars dans les campos.



NOS ÉQUIPES ET L'URGENCE

830

COLLABORATEURS AU 1^{ER} JANVIER 2016

430

COLLABORATEURS ONT SUIVI AU MOINS UNE
FORMATION EN 2015

En 2015

La Croix-Rouge de Belgique comptait 830 travailleurs pour son département « Accueil des demandeurs d'asile » le 1^{er} janvier 2016 alors que le nombre de collaborateurs en mai 2015 s'élevait à 498. Dans un contexte d'urgence, plus de 300 engagements ont eu lieu en 6 mois de temps dont la plupart ont été organisés le dernier trimestre 2015. Nous soulignons la réactivité du service Ressources Humaines qui, dans un délai de 2 à 3 semaines, a lancé les recrutements et sélectionné les candidats pour avoir une équipe de base en place pour les différentes ouvertures.

Afin d'assurer, au plus vite, l'opérationnalité des nouveaux collaborateurs, nous avons organisé :

- Un démarrage en intérim le temps de constituer le dossier d'engagement ;

- Un module de formation spécifique de 3 jours pour chacun (formation donnée durant le 1er mois de travail et, parfois même, sous contrat intérim) ;
- Un parrainage entre centres afin que les collaborateurs expérimentés puissent apporter leur expérience aux nouveaux ;
- Un coaching rapproché par métier et, systématiquement, pour les équipes sociales et médicales afin d'appuyer leur mise en place et formation ;
- Un remplacement automatique des collègues partis en mission dans les nouveaux centres et ce, afin de faciliter le soutien des anciens aux nouveaux,...

Vu son expansion, le département « Accueil des demandeurs d'asile » a également restructuré ses services autour de trois zones géographiques.

Focus sur les bureaux sociaux

Au niveau du bureau social, 55 collaborateurs ont été engagés entre septembre et décembre 2015. Deux collaborateurs sociaux expérimentés ont été détachés afin d'assurer un coaching des nouveaux dès le début. Leur mission était d'assurer la transmission des connaissances, l'organisation des bureaux sociaux, un soutien lors des permanences, le relais des difficultés vers la coordination et des pistes de solutions.

La plus-value pour les bureaux sociaux des nouveaux centres : sécurité, acquisition fluide des connaissances, personne ressource sur place ou disponible par téléphone/mail, soutien pour toute difficulté (organisation, rapport aux résidents, ...). Pour la coordination, cela permet une visibilité sur l'évolution et les difficultés des collaborateurs des bureaux sociaux.

Lors de l'année 2015, on compte également : la formation juridique annuelle donnée par Droit Quotidien pour tous les collaborateurs, la visite d'un centre organisant des places ouvertes de retour où les assistants sociaux ont eu l'occasion d'échanger et de s'informer sur le fonctionnement du trajet retour, un travail de recherche et d'analyse sur la création d'un pôle médico-social,...

LES FORMATIONS EN 2015

- 127 modules ont été proposés (soit 230 journées de formation) parmi lesquels :
- 228 personnes ont été formées à la communication interculturelle.
 - 190 personnes ont suivi le recyclage secourisme et 109 personnes ont suivi le recyclage « équipier de première intervention ».
 - 128 personnes ont été formées à l'habilité émotionnelle et communication adéquate.
 - 103 personnes ont participé à la formation organisée en collaboration avec l'UCL pour les travailleurs de l'accueil.
 - 8 séminaires d'équipe ont été axés sur les Principes et Valeurs de la Croix-Rouge.

La Croix-Rouge de Belgique a également mis en place des formations dans le cadre des projets « accompagnement individuel » et « victimes de torture ».

212

NOUVEAUX COLLABORATEURS FORMÉS EN 2015

61

STAGIAIRES EN 2015



COLLABORATEUR DE NUIT, UN TRAVAIL SPÉCIFIQUE

Le travail de nuit est un travail tout à fait spécifique. Depuis 2 ans, la Croix-Rouge de Belgique réfléchit à comment accompagner au mieux les collaborateurs de nuit. Les rencontres avec ces derniers ont permis d'identifier les problématiques rencontrées et les axes d'amélioration à prévoir. Ce projet est également réfléchi en lien avec le projet « accompagnement individuel ».

En 2015

En janvier 2015, la préparation du projet et son analyse ont débuté avec la rencontre de l'école EPSS de Paris spécialisée avec ce public. De nombreux échanges ont eu lieu en équipe pour adapter la formation à notre contexte et faire du « sur mesure ».

La deuxième étape est de former un groupe pilote de 15 collaborateurs de nuit avec des rencontres fréquentes dès avril 2016. Une évaluation prendra place après le module de cinq jours pour la mise en œuvre de la formation à l'ensemble des équipes de nuit.

Ce projet permettra, aux collaborateurs de nuit d'être mieux outillés, de favoriser la communication avec l'équipe de jour et d'assurer un accompagnement professionnel et de qualité de jour comme de nuit pour un public parfois très vulnérable.

22

COLLABORATEURS DE NUIT SUPPLÉMENTAIRES
DANS LES CENTRES STRUCTURELS EN 2015

LA FORCE DES VOLONTAIRES

Tout au long de l'année, les volontaires se mobilisent dans les centres d'accueil.

En 2015

En 2015, leur nombre est passé de 127 à 900 volontaires. Une solidarité à souligner.

Donner de son temps en tant que jeune volontaire européen

A Manderfeld, accueillir des jeunes volontaires européens permet de promouvoir de façon plus large le volontariat dans le centre. Cette initiative répond également au plan d'action du centre qui veut renforcer le volontariat.

En 2014, l'équipe de Manderfeld a accueilli un volontaire européen britannique pour une période d'un an. A la suite de cette période, le volontaire a finalement intégré l'équipe comme collaborateur. Le programme Erasmus permet aux jeunes de s'engager comme volontaire dans une organisation sociale dans toute l'Europe. Ici, le partenariat a été mis en place avec la Croix-Rouge britannique. Les différentes rencontres entre la Croix-Rouge britannique et la Croix-Rouge belge ont permis au partenaire de connaître le travail d'accueil proposé et de trouver les futurs profils adéquats.



900

PLUS DE 900 VOLONTAIRES MOBILISÉS EN 2015

Les objectifs de cette démarche sont nombreux : d'une part, donner la possibilité à des jeunes européens motivés d'avoir une expérience dans l'humanitaire et de développer leur sens critique ; d'autre part, donner à l'équipe un dynamisme différent. Cette collaboration entre partenaires permet également d'assurer un encadrement professionnel dans l'accueil des volontaires et de renforcer notre mission.

Actuellement, le centre d'accueil de Manderfeld entretient la collaboration avec la Croix-Rouge britannique et attend de futurs candidats volontaires, notamment pour un encadrement des MENA.

Dans les autres centres

- A Ans, l'équipe bénévole du centre s'est redynamisée suite au contexte : collecte et tri de vêtements, cours de français, école des devoirs.
- A Banneux, une vingtaine de volontaires supplémentaires a rejoint l'équipe. Les référents volontaires ont pris le temps de rencontrer individuellement chaque personne pour parler de la Croix-Rouge, du centre et des attentes et besoins de chaque partie.
- A Bierset, outre le nouveau partenariat avec l'ASBL Live in Color, les volontaires ont participé à l'école des devoirs, aux animations pour enfants et à la récolte de dons.
- A Nonceveux, c'est une réelle collaboration win-win qui s'est confirmée entre la Maison Croix-Rouge et le centre d'accueil : d'un côté, transports médicaux et lors des départs, de l'autre, aide pour le plan grand froid. Chaque semaine des résidents et un collaborateur vont charger les denrées alimentaires destinées aux plus précarisés de la commune. L'objectif est d'aviser les résidents sur la situation de certains compatriotes et inversement.

- A Oignies, en mars 2015, le centre a organisé une mise à l'honneur des volontaires et les a invités à la réunion d'équipe hebdomadaire.
- A Sainte-Ode, depuis l'ouverture du centre, 50 volontaires sont actifs. Entre autres, ils dispensent des cours de français, quotidiennement et ce, même le weekend.
- A Tournai, l'élan citoyen observé dès l'annonce de l'ouverture du centre a permis à de nombreux résidents d'être parrainés. Les Tournaisiens ont pris à cœur de pouvoir accueillir les résidents, faire connaissance et aider les personnes à se sentir bien dans leur nouvelle ville. Parallèlement, les volontaires mobilisés par la Maison Croix-Rouge de Tournai ont été d'une grande aide aux étapes essentielles de l'ouverture du centre (montage de lits, mise en place d'une vesti-boutique, création de panneaux, etc).
- A Uccle, les volontaires sont toujours aussi nombreux. Au nombre de 30, ils proposent différentes activités aux résidents.
- A Yvoir, depuis 2 ans, une quinzaine de résidents majeurs et mineurs, participent à l'organisation logistique du « Sfinxs festival » en Flandre, au même titre que 200 autres bénévoles. Ils assurent la tenue du Snack Kebab, du bar à thé et participent à la sécurité de l'entrée et du parc enfants. Cette aide directe et efficace au sein du festival véhicule une image très positive auprès des responsables toujours contents de pouvoir compter sur le groupe du Bocq. La promiscuité avec les organisateurs et les bénévoles et surtout l'interdépendance de travail collectif, engendre énormément de connexions et d'échanges sur les conditions de vie ici et là-bas, le travail en Belgique et dans les pays d'origines, la notion de bien public, d'espace public, de gratuité ou de solidarité. En dehors de la sensibilisation pure, ce projet poursuit d'autres objectifs : apprendre à vivre au sein d'un groupe éclectique non demandeur d'asile, redonner de l'autonomie à certains résidents et les placer dans une dynamique sociale constructive et valorisante.

Le magasin du
sanitaire sera ouvert le
vendredi 5 mai à 14h

The sanitary store will
be opened on Friday,
May 8th at 2 pm



A photograph of a room, likely a reception area or a common room. It features a window with a white frame and a radiator below it. The floor is made of light-colored wood with dark brown stripes. The wall is a light blue color.

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.

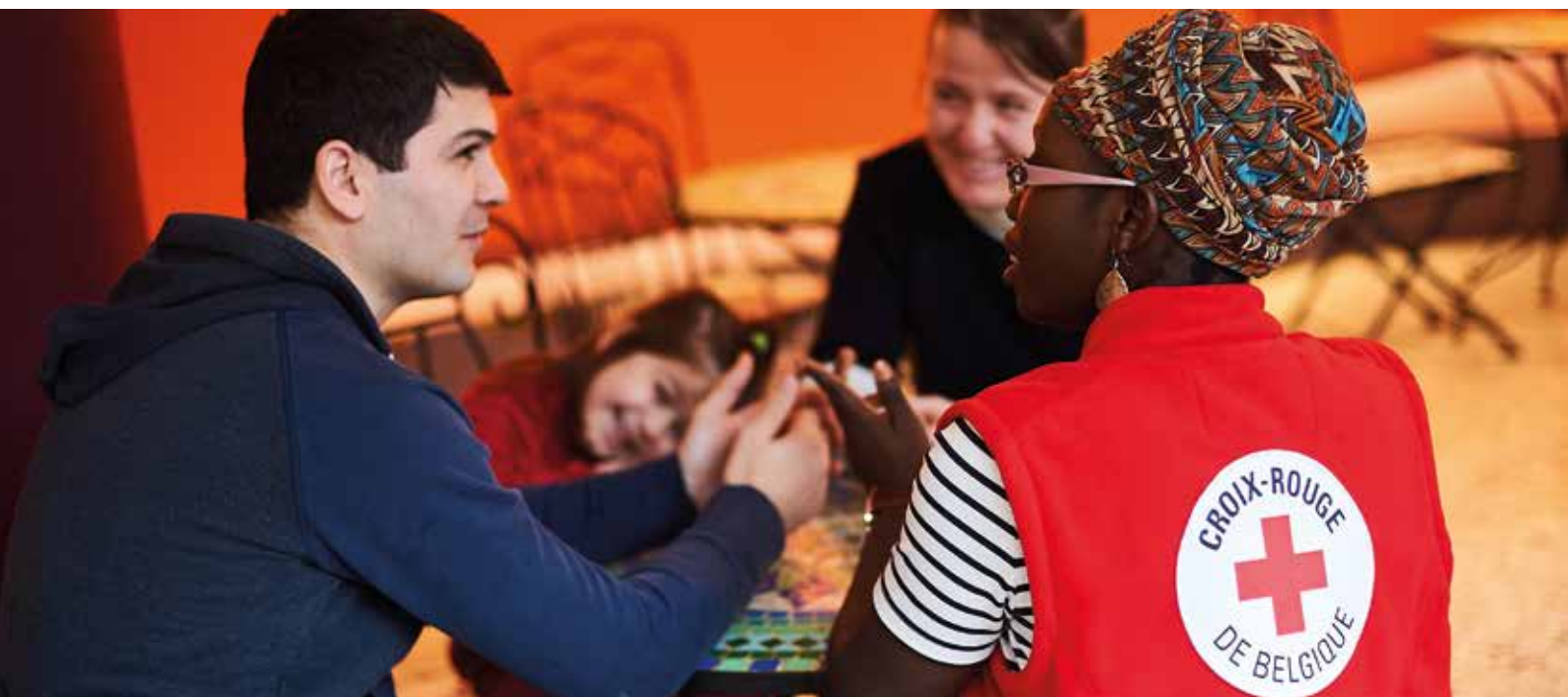
Le fonctionnement des structures d'accueil de la Croix-Rouge est adapté pour leur offrir un espace de répit, tout en maintenant et renforçant un comportement actif dans un tel contexte.

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.

ACCOMPAGNER CHACUN ICI ET MAINTENANT

La Croix-Rouge de Belgique 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. L'accompagnement réalisé est le cœur même de notre mission qui dépasse largement le cadre matériel de l'accueil.

Depuis 2014, l'objectif est d'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. Ce nouveau concept d'accompagnement devrait permettre plus d'humanité durant le séjour dans le centre à travers une vision globale du demandeur d'asile.



En 2015

Depuis avril 2015, quatre centres pilotes (Eupen, Manhay, Nonceveux et Yvoir Bocq) ont démarré cet accompagnement individuel. Pour ces centres, une désignation systématique d'un accompagnateur individuel (AI) pour chaque nouveau résident et l'intégration progressive d'« anciens » résidents dans le projet ont eu lieu. Débute alors une rencontre formelle dans la semaine d'arrivée et ensuite beaucoup de moments informels d'échange. Lors de la phase d'urgence et notamment de l'accueil important d'un grand nombre de MENA, les outils ont été transposés et les équipes formées. Les MENA bénéficient d'un accompagnement individuel systématique.

Des éléments, non des conclusions générales, ressortent de ces premières expériences :

- Une meilleure orientation vers les formations ou activités ;
- Une détection plus fine des vulnérabilités ;
- Une perception de l'accompagnateur individuel comme un relais, complémentaire aux relations spécifiques avec le médical ou le bureau social ;
- Une prévention des conflits et un rôle de « filtre » de l'accompagnateur vis-à-vis de la direction ;
- Des sollicitations régulières (d'une partie) des résidents, notamment pour des questions de la vie quotidienne ;
- Plus d'implication, de responsabilisation et de valorisation du travail social pour une partie des accompagnateurs individuels ;
- Et enfin, moins d'« oubliés » dans le centre et plus de possibilités de reconnaissance et d'expression.

Pour la suite, la Croix-Rouge de Belgique souhaite élaborer des outils et des procédures formelles cadrant le projet sur base de l'expérience menée. En 2016, le projet sera déployé à l'accompagnement des MENA et à huit centres structurels supplémentaires.

Parallèlement, la recherche et la réflexion sur le rôle de l'accompagnateur restent essentielles.

42

ACCOMPAGNATEURS INDIVIDUELS

716

RÉSIDENTS ACCOMPAGNÉS SOIT 85%
DES RÉSIDENTS EN MOYENNE SUR
LES 4 CENTRES-PILOTES

PROMOUVOIR UNE VIE ACTIVE

Permettre et soutenir 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.

Autour du vélo, à Tournai

En novembre 2015, l'initiative « Autour du vélo » voyait le jour grâce à un groupe de bénévoles sensibles à la question de la mobilité à deux-roues. A destination des résidents, ce projet propose une formation à la conduite d'un vélo en Belgique. Sur inscription, les résidents reçoivent des cours théoriques au sein du centre et ensuite, partent en balades supervisées avec les vélos, casques et gilets fluorescents issus de dons. Si le résident passe les épreuves de roulage, il obtient une attestation lui permettant de louer gratuitement un vélo.

« Autour du vélo », par la mise à disposition gratuite de vélos moyennant caution, permet non seulement une sensibilisation de la population du centre au code de la route mais aussi une prévention – sécurité pour les résidents.

Le centre souhaite continuer la systématisation de ces formations grâce à l'investissement des volontaires et à l'appel aux dons dans la région.

Le lavoir en libre-service, à Yvoir Bocq

Depuis février 2015, 9 machines à laver et 9 séchoirs sont à disposition des résidents de 9h00 à 20h00, sept jours sur sept. L'équipe du centre d'Yvoir Bocq a fait, avec les résidents, le pari de l'autolimitation, leur proposant un accompagnement uniquement dans l'explication au fonctionnement des programmes, à la sécurité et l'hygiène des lieux. Assez rapidement, les

DANS LES AUTRES CENTRES

- A Bierset et à Sainte-Ode, le système du lavoir permet également aux résidents de laver leur linge de façon autonome.
- A Natoye, les réunions du comité consultatif des résidents, initié en 2014, ont amené le centre à repenser quelques facettes de la vie quotidienne, en tenant compte des suggestions des résidents : gestion des déchets, cuisine communautaire, menus de la cantine,...
- A Nonceveux, la sensibilisation routière était également au programme avec, à l'appui, le port de chasubles et de casques à vélo.
- A Oignies, les résidents ont participé à la rénovation du hall d'entrée du centre avec la réalisation d'une grande fresque « carte du monde » et d'une seconde représentant un arbre.



résidents ont trouvé un mode opératoire permettant de dépasser les conflits mais aussi de faire des propositions pour une meilleure régulation : mise en place de mannes « Croix-Rouge » pour le linge oublié et d'une charte pour la bonne utilisation des machines, affichage des articles prohibés et explication sur l'interdiction, etc. Deux planches à repasser y ont été installées.

Les soirées culturelles à Jette

Les soirées culturelles initiées à Jette en 2013 permettent également aux résidents, d'une part, de rester acteurs et de valoriser leur culture et/ou leur pays/région ; d'autre part de présenter à leurs pairs, autres résidents et extérieurs, leur pays de provenance comme eux le voient. Au programme de ces soirées, on trouve généralement : un documentaire sur le pays à l'honneur, choisi et présenté par les résidents et suivi d'un court débat ; des spécialités culinaires, danses et musique traditionnelles. Ces soirées permettent de découvrir l'autre sans l'étiquette « demandeur d'asile ». Ce projet récurrent n'est pas près de s'épuiser.



FORMER ET OUTILLER POUR RESTER ACTEUR DE SA VIE

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.

Le début d'année académique 2015 se caractérise par le contexte d'urgence dû à la crise migratoire. La priorité : accueillir les nouveaux arrivés. Néanmoins, avec l'afflux considérable de Syriens, d'Irakiens et d'Afghans, des demi-journées consacrées à la procédure ou la Belgique avec la présence d'un interprète ont été privilégiées. En 2015, des formations qualifiantes ont également été proposées en partenariat avec des écoles de promotion sociale, c'est le cas de la formation en maçonnerie et celle de commis de cuisine avec un nouveau partenaire qu'est l'école de promotion sociale de Libramont.

En 2015, dans les centres

- A Ans, suite à la situation d'urgence, l'équipe a souhaité augmenter les crédits d'heure de FLE (français langue étrangère) et les classes pour apprendre le français se sont multipliées à savoir, du lundi matin au samedi midi. Des séances d'information collective sur la procédure d'asile sont proposées. Enfin, des cours d'initiation à l'informatique ont vu le jour grâce à l'association COF et au module PMTIC.
- A Bierset, un nouveau partenariat avec l'école de promotion sociale de Grâce-Hollogne a permis l'organisation de cours de français au centre. Mais le centre a également proposé une formation « Hello Belgique » donnée en arabe au sein de la structure. Cette expérience a eu énormément de succès et sera renouvelée en 2016.
- A Jette, comme à Uccle, pour les résidents ne pouvant se déplacer (raisons médicales, parent seul d'un enfant en bas âge,...), un professeur agréé de la Cocof a dispensé des cours de français au sein de chaque centre. Pour Jette, l'équipe a également privilégié les cours au sein du centre et l'accès à une crèche.
- A La Baraque de Fraiture, une formation sur l'intégration en Belgique a déjà été dispensée pour une partie du public.
- A Nonceveux, un nouveau partenariat avec les Femmes Prévoyantes Socialistes s'est créé pour l'apprentissage du français en second temps, après les cours de promotion sociale.
- A Oignies, suite à un accord avec l'école de promotion sociale de Philippeville, des cours de français ont été mis en place dans le centre entre septembre et décembre 2015.
- A Tournai, plusieurs associations de la région ont proposé des modules de français (IEPSCF, CIEP, IPEPS, Lire et Ecrire)
- A Uccle, 80 % des adultes ont suivi des cours de promotion sociale.
- A Yvoir Pierre Bleue, le centre s'est réorienté vers des modules d'alphabétisation et des modules de promotion sociale en français pour mieux répondre aux besoins de son public.

128

MODULES DE FORMATION EN 2015

699

DEMANDEURS D'ASILE FORMÉS EN 2015

44

FORMATEURS EN 2015 (6 DU SERVICE,
35 DES CENTRES ET 3 VOLONTAIRES)



PROMOUVOIR LES RENCONTRES

PROMOUVOIR LES RENCONTRES, DANS LES AUTRES CENTRES

- A Jette, en plus d'un salon pour visiteurs, au sein de l'équipe, un référent pour chaque étage a été nommé pour créer plus de lien avec les résidents à travers des réunions mensuelles conviviales.
- Dès son ouverture, le centre de Tournai a multiplié les contacts avec des structures extérieures, via notamment la plateforme intégration, pour des activités à destination de ses résidents : visite de la ville, inauguration d'une partie de la Cathédrale de Tournai pour la Journée des droits de l'homme, auberge espagnole avec le système de parrainage créé par Tournai Refuge, etc.
- Le centre d'Yvoir Pierre Bleue est impliqué dans des ateliers sociaux avec la Commune d'Yvoir.

A Uccle, rencontre avec Solidarité, service à la collectivité

Le centre d'accueil d'Uccle a rencontré l'ASBL Solidarité et ses jeunes, il y a trois ans. Depuis, les deux publics se voient chaque année. Après quelques rencontres préalables entre les organisateurs et entre les jeunes, le chantier se met en place.

Solidarité travaille toute une année avec des jeunes en décrochages scolaire et social. Ceux-ci s'engagent dans ce que l'on appelle une année citoyenne lors de laquelle, divers chantiers leurs sont proposés.

A Uccle, en 2015, cette collaboration a permis une rencontre pendant une semaine entre les jeunes et les résidents du centre engagés dans le projet. Le projet était de rafraîchir quelques pièces du centre (peinture, décoration avec pochoirs). La remise à neuf des locaux est plus que bienvenue pour les résidents et il est surtout plus agréable d'y vivre.

Outre ce premier objectif, le deuxième, et non moins important, est de tisser des liens avec les bénéficiaires. Promouvoir la rencontre par le travail collectif, des activités communes ou simplement des moments partagés. Les jeunes ont proposé des matchs de football et des activités pour les enfants : fabrication de masques pour le carnaval, atelier crêpes, ... La fin de la semaine s'achève toujours avec un feedback du groupe autour d'un goûter. Echanger avec des jeunes qui sont en marge de notre société mais qui ont envie de ré-accrocher en rendant un service à la collectivité et de plus qui ont envie de rencontrer les résidents est une réelle plus-value.

Le bilan positif de chaque expérience ne peut que motiver l'équipe du centre d'Uccle et l'ASBL Solidarité à renouveler leur collaboration pour les années futures.

A Barvaux, rencontre musicale

Le centre d'accueil de Barvaux a participé au concert 10ème anniversaire de Music Fund le 19 décembre 2015 à l'Eglise Saint-Remacle à Marche-en-Famenne. Music Fund est un projet humanitaire qui soutient les musiciens et les écoles de musique des zones de conflit et des pays en développement. Cette organisation collecte des instruments, les répare, et leur donne une deuxième vie dans 16 projets en Afrique, au Moyen-Orient et en Amérique centrale. Elle forme aussi des réparateurs d'instruments et propose l'échange de compétences pédagogiques.

Lors de ce concert, huit résidents du centre ont participé. Aucun d'entre eux n'avait déjà assisté à un concert classique en « live », et, certainement pas, dans une église ! Ce fut une belle découverte. Un atelier de réparation d'instruments était également installé à cette occasion. Les résidents ont eu un contact très agréable et très apprécié avec un des artistes invités, le pianiste palestinien Saleem Ashkar, mais aussi avec plusieurs stagiaires de Music Fund et de l'école de lutherie Gauthier Louppe de Marche ainsi qu'avec plusieurs bénévoles, sympathisants ou membres du staff de l'organisation.

Le centre de Barvaux n'hésitera pas à relancer l'invitation, sachant qu'un tel évènement culturel a été fortement apprécié par les participants.

A Yvoir Bocq, rencontres culinaires

Partant du constat que la cuisine est un moyen simple pour rassembler des personnes venant d'horizons différents, le centre d'Yvoir Bocq organise mensuellement un atelier cuisine avec des invités extérieurs et les résidents qui souhaitent partager leur savoir-faire. Au fil du temps, il n'est pas rare de découvrir un plat belge présenté par les personnes extérieures. Ou encore, de voir les légumes du jardin partagé détournés pour confectionner une recette congolaise ou d'Europe centrale. Au cours de la soirée, les groupes s'étoffent, musiques et danses apparaissent alors naturellement... La convivialité et la rencontre de l'autre sont au rendez-vous.



PROMOUVOIR L'INTIMITÉ

- A Manderfeld, un espace d'accueil a été créé.
- A Nonceveux, les chambres ont été réaménagées pour plus d'intimité.
- A Yvoir Pierre Bleue, un des foyers a été rénové selon les recommandations des résidents en matière d'espace, de rangement, d'intimité.



PROMOUVOIR LA SANTÉ

En 2015, l'ouverture des nouveaux centres a signifié également la mise en place des bureaux médicaux par l'écolage, avec présence sur le terrain, des infirmières-relais et la prise de contact avec le corps médical extérieur : médecins, pharmacies, hôpitaux et services de santé de la région. En parallèle, les centres ont continué à sensibiliser les résidents à la santé publique. Divers projets ou séances d'information et de sensibilisation ont eu lieu :

- A Ans, en plus des sensibilisations aux maladies sexuellement transmissibles (MST) et des visites au planning familial pour les résidentes qui le souhaitaient,

- l'équipe médicale a proposé aux résidents une sensibilisation sur le froid et le rhume en hiver.
- A Bierset, une grande campagne de vaccination a pu voir le jour grâce à la collaboration du CHU. Des étudiants en médecine (5^{ème} et 6^{ème} année) sont venus prêter main forte à l'équipe médicale pour vacciner les résidents.
 - A Eupen, dans une optique de bien-être des résidents et suite à de nombreuses réunions d'équipe, le centre a proposé une parapharmacie à la réception. Au fil des semaines, de plus en plus de résidents ont demandé à pouvoir prendre ces tisanes en lieu et place de médicaments.
 - Les centres de Jette et d'Uccle collaborent avec des services de santé mentale tels qu'Exil, Woman'do, Ulysse, etc.
 - A La Baraque de Fraiture, un projet sur l'éducation à la vie affective est né.
 - A Oignies, une sensibilisation aux infections sexuellement transmissibles a eu lieu avec la venue de deux médecins du CHU de Charleroi et de l'ASBL IST Sida de Charleroi. A Nonceveux, une telle sensibilisation a également eu lieu.
 - Le centre de Rendeux a trouvé une institution spécialisée pour une résidente mineure handicapée abandonnée par son père. Après la prise en charge rapprochée de l'équipe du centre, la résidente peut continuer son éducation et recevoir un accompagnement adapté dans sa nouvelle institution.
 - A Tournai, le centre a pris les premiers contacts avec les services de santé mentale.
 - En 2015, le centre d'Uccle a été particulièrement actif en proposant, aux résidents, des sensibilisations à l'hygiène (grâce à la collaboration de groupes d'étudiantes infirmières), au diabète (avec le soutien d'une podologue), aux IST et à la contraception (avec le planning familial des Marolles) ou encore des ateliers d'art-thérapie. Deux ou trois résidents, par semaine, profitent également de séances de relaxation dispensées par une psychologue.

*« Cette parapharmacie ?
Un joli succès pour une
approche moins médicalisée
des petits bobos du
quotidien. »*

Collaborateur du centre d'Eupen



A young boy with dark hair, wearing a red t-shirt, is looking back over his right shoulder towards the camera. He is standing in front of a colorful, abstract background with green, yellow, and black shapes. The image is partially cut off on the left side.

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 mineurs étrangers non accompagnés (MENA), les enfants, les femmes plus vulnérables, les personnes en souffrance mentale, les victimes de torture ou de mauvais traitements, les personnes à mobilité réduite ou souffrant de pathologies lourdes. Mais également, de rester vigilants à de nouvelles vulnérabilités. Ainsi, nous offrons des structures et des méthodologies d'accompagnement adaptées pour proposer toujours plus de qualité et de proximité.



LES FEMMES

« Pour certaines, le voyage a été encore pire que ce qui a été vécu sur place, explique Marie. Le pire c'est de penser que leur enfant puisse mourir sans elles, sans même qu'elles le sachent. »

« Les femmes réfugiées fuient les mains vides, voyagent les mains vides et arrivent les mains vides. Ce dont elles ont besoin en arrivant, c'est aussi d'une épaulée »

Collaboratrice du centre de Jette

Extraits issus de « Cinq demandeuses d'asile témoignent, l'exil c'est ça », article ELLE Magazine, décembre 2015.

Pour rappel, 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.

De femmes sans voix à une vie de choix

Au centre d'Yvoir Pierre Bleue, les contours du projet d'accueil spécifique des femmes les plus vulnérables du réseau pour demandeurs d'asile de la Croix-Rouge sont mis en place. « De femmes sans voix à une vie de choix » est ce renforcement des capacités des femmes à se situer dans leur parcours, compte tenu de leur profil.

En 2015, le centre a, compte tenu des ressources appuyant l'ouverture d'autres centres, mis son énergie sur :

- La réflexion et la recherche autour d'outils ;
- L'attribution des rôles dans l'équipe à partir, notamment, de l'expérience des accompagnateurs individuels (Cf. p26) ;
- La rencontre de partenaires ou acteurs ayant une expertise dans le secteur ;
- L'implication de la cellule stratégique pour l'appui méthodologique ;
- Le travail autour de l'implication de l'équipe sur l'approche du genre ;
- Les ateliers et activités récurrentes avec résidents, partenaires et équipe et l'intégration de nouveaux volontaires autour de ces ateliers avec une formation individualisée ;
- La finalisation de l'organisation et de l'aménagement des lieux spécifiquement réservés aux femmes mais aussi leur appropriation.

Cette mise en action de l'équipe, en 2015, autour d'une approche ciblée, à partir de lecture et suivi de cas particuliers permet au centre d'Yvoir Pierre Bleue de devenir un centre spécifique orienté vers une expertise apportant un accueil adapté à certaines migrantes les plus vulnérables.

A Jette, paroles aux femmes

A Jette, un groupe de paroles mensuel a été mis en place avec une collaboratrice et une psychologue.

En 2015, ce centre accueille majoritairement des femmes dont l'équipe assure un suivi pointu. Le travail sur ce public spécifique est multi-approches : réunions sur les vulnérabilités, activités adaptées (biodanza,...), sensibilisation, travail individuel, chambres adaptées, etc.

En 2015, c'est aussi l'occasion pour certaines d'entre les résidentes de témoigner dans un magazine féminin belge. Quelques pages de papier mais une démarche importante.

DANS LES AUTRES CENTRES

- A Ans, des après-midis sont organisées entre femmes pour se réunir et partager un moment privilégié autour de la confection de gâteaux, de la danse, ...
- A Manderfeld, un accompagnement par des doulas est proposé aux femmes enceintes. Le centre a également invité, en 2015, une organisation externe pour une séance de prévention aux mutilations génitales.
- Le centre de Natoye propose des ateliers mensuels de « beauté et bien-être », des ateliers d'expression corporelle et d'art thérapie et des séances de « zen attitude » (massage et relaxation).
- A Oignies, une aile réservée aux femmes a été créée en juillet 2015.
- A Tournai, des premiers contacts ont été pris avec des associations de femmes de la région (FPS, Vie Féminine).



LES ENFANTS

DANS LES AUTRES CENTRES

- A Ans et à Sainte-Ode, les enfants ont découvert la Saint-Nicolas avec spectacle de magie, sucreries et cadeaux au programme.
- Le centre de Manderfeld a ouvert une ludothèque et un local pour l'école des devoirs.
- A Natoye, différentes activités ont été proposées aux enfants : le spectacle « Jouet musical » ouvert au public, un stage suivi d'un spectacle avec les Clowns sans frontière, la participation au Patro du village, des activités sportives et camps aventures avec l'AMO « Le Cercle », etc.
- A Nonceveux, outre les activités proposées à ce public spécifique, nous relèverons le projet « tutorat », la tutelle d'un étudiant adulte envers un plus jeune à l'école.

Les enfants à Yvoir Bocq, ça continue

Initiée en 2014 à Yvoir Bocq, l'approche globale pour améliorer l'accompagnement spécifique de la petite enfance s'enrichit de trois projets.

Le premier projet est la création d'un « **atelier de psychomotricité** ». Organisé chaque semaine par une collaboratrice formatrice du projet et trois autres collaborateurs en alternance, il est ouvert d'une part, aux enfants de 1 à 2,5 ans et, d'autre part, aux enfants « à quatre pattes » qui n'ont pas encore acquis une marche assurée et qui peuvent donc profiter de cet espace en toute sécurité. Ce local est organisé autour de modules visant l'expérience motrice, les expériences tactiles mais aussi un coin cocoon où l'enfant peut se reposer, se calmer, s'apaiser.

Les enfants sont accompagnés, sécurisés, encouragés dans leurs découvertes pour leur donner confiance en eux et les amener à découvrir de nouvelles possibilités en eux. L'évolution de certains enfants au niveau moteur et au niveau de la place qu'ils occupent dans le groupe est assez remarquable : ils osent davantage grimper sur les modules, ils interagissent plus avec les autres,...

Le deuxième projet est la participation de résidentes du centre à « **Bébé papote** ». Grâce à un partenariat initié par la Ligue des familles, à Mont-Godinne, deux mamans et leur bébé se rendent tous les 15 jours à la rencontre d'autres mamans de la région. Dans un cadre aménagé, elles sont ainsi entourées,

rassurées, accueillies par leurs paires avec, au rendez-vous, de nombreux échanges, de franches rigolades, de belles découvertes humaines, loin des inquiétudes sur l'avenir et du stress de l'attente.

L'objectif est multiple : créer des passerelles, ouvrir vers l'extérieur, faire connaître aux mamans d'ailleurs les possibilités d'un accompagnement ici, en Belgique, en dehors du centre d'accueil. Il est aussi de renforcer l'approche mère-enfants souvent mise à mal dans le contexte de l'exil par un soutien apaisant entre paires.

Enfin, le troisième projet intitulé « **ateliers contes... d'été et de fées** » émane d'une volontaire. Celle-ci mène, depuis 2013, avec l'équipe du Bocq et les plus jeunes résidents, différents ateliers, stages et formations en communication relationnelle et en lien avec la pédagogie de Tisseron autour du jeu des 3 figures. Pendant l'été 2015, elle a proposé aux enfants des rencontres autour des contes traditionnels. L'objectif était de permettre par l'écoute, le développement de l'imagination, de trouver des solutions créatives aux besoins du moment et de gagner ainsi en ressources personnelles et en confiance en soi. Ces moments de récits ont rencontré leur public tant interne qu'externe avec parfois la présence des parents, curieux de ces rencontres particulières, de l'attente des enfants et de l'atmosphère paisible et bienveillante créée par l'animatrice.

Dans le futur, le centre d'Yvoir Bocq nous réserve encore de belles découvertes pour approfondir son approche spécifique des enfants.



LES MENA

LES MINEURS ÉTRANGERS NON ACCOMPAGNÉS

DANS LES AUTRES CENTRES

- A Eupen, avec l'arrivée d'une cinquantaine de MENA et donc la moitié des places du centre occupées par les jeunes, l'équipe a débuté une réflexion accrue sur la manière de les accueillir tout en continuant l'accompagnement des autres résidents (familles, hommes, femmes, personnes vulnérables).
- A La Baraque de Fraiture, des activités sont proposées pour que les MENA puissent rencontrer d'autres jeunes de leur âge. Un accompagnement « courses » a également été initié pour leur apprendre à gérer un budget et faire la connaissance des aliments et produits disponibles en Belgique mais aussi du tissu local.
- A Nonceveux, les MENA ont visité différentes villes belges grâce à un partenariat avec la Maison des jeunes d'Aywaille ; certains d'entre eux ont eu l'opportunité de participer à un weekend de soutien scolaire.

En 2015, la Croix-Rouge adapte sa capacité d'accueil en fonction de l'arrivée importante de ce public spécifique. Le nombre de places d'accueil passe ainsi de 50 en juillet 2015 à 840 places en décembre 2015. La moyenne d'âge se situe entre 16 et 17 ans.

En 2015, ouverture du premier centre MENA autonome

Le 15 octobre 2015, la Croix-Rouge ouvre son premier centre MENA à Ligneuville. Ce centre offre 46 places d'accueil pour les plus jeunes mineurs étrangers non accompagnés, soit entre 12 et 16 ans.

L'ouverture d'un centre, et encore plus d'un centre pour un public spécifique, demande le recrutement d'une équipe multidisciplinaire, sa formation mais également une organisation particulière des lieux et, parallèlement, la création de classes DASPA à proximité.

Le centre de Ligneuville offre un projet pédagogique spécifique adapté aux plus vulnérables et/ou aux plus jeunes. Cinq modules d'accompagnement ont été créés et mis en place. Ils sont obligatoires pour tous les jeunes du centre.

L'équipe de ce centre de référence assure également un « help-desk » pour toutes les questions de vie quotidienne, tutelle, suivi pédagogique, etc.



3.099

DEMANDES D'ASILE DE MENA EN 2015 EN BELGIQUE (CONTRE 486 EN 2014), SOIT PRESQUE 9% DU NOMBRE TOTAL DE DEMANDES D'ASILE

65%

DES MENA EN 2015 ÉTAIENT DES AFGHANS

92,5%

DES MENA EN 2015 ÉTAIENT DES GARÇONS

LES PERSONNES VICTIMES DE TORTURE OU DE MAUVAIS TRAITEMENTS

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.

Sur l'année 2015, le projet d'identification et d'accompagnement des victimes de la torture et de mauvais traitements s'est construit en lien avec la coordination ADA, les équipes des quatre centres pilotes (Banneux, Fraipont, Herbeumont et Manderfeld), CARDA et un partenariat privilégié avec le CICR.

Une formation sur deux journées a également été organisée en novembre 2015, par des intervenants de Parcours d'Exil et France Terre d'Asile, pour quelques collaborateurs des 4 centres pilotes, leur direction, ainsi que les psychologues de Carda impliqués dans le projet. Cette formation a permis aux participants une meilleure compréhension des manifestations du psychotraumatisme. De plus, elle a permis de mieux connaître un outil de détection élaboré dans le cadre d'un projet européen : le questionnaire Protect.

Le projet est lancé en phase test depuis le premier trimestre 2016 dans les 4 centres pilotes, avec notamment la passation de ce questionnaire par les équipes formées, auprès des résidents adultes des centres.

4

CENTRES PILOTES : BANNEUX, FRAIPONT,
HERBEUMONT ET MANDERFELD





LES PERSONNES EN SOUFFRANCE MENTALE

40

PLACES CONSTITUENT LA CAPACITÉ
D'ACCUEIL DE CARDA

168

DEMANDES ONT ÉTÉ INTRODUITES À CARDA
EN 2015

64

PERSONNES ONT ÉTÉ ACCUEILLIES EN MODALITÉ
RÉSIDENTIELLE ET 94 EN SUIVI AMBULATOIRE

Pour rappel, CARDA, centre d'accueil rapproché pour demandeurs d'asile en souffrance mentale, propose, depuis 2007, une aide psychothérapeutique résidentielle 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.

En mars 2015, Carda a déménagé sur le site de Bierset et a augmenté son offre de services ainsi que ses places d'accueil en résidentiel. Le nouveau centre, plus accessible géographiquement, dispose de 40 places en 25 chambres (isolés, menas, couples, familles). Le développement de CARDA a également mis un focus sur les familles qui peuvent dorénavant être prises en charge à CARDA et bénéficier d'un suivi systémique familial et d'entretiens individuels. Un travail est proposé sur les dynamiques familiales avec une attention particulière sur les enfants traumatisés ou accompagnant les personnes traumatisées.

Chaque résident accueilli en résidentiel est encadré par un psychologue et un éducateur référents. Chaque jour, des ateliers thérapeutiques adaptés aux différents publics sont proposés : activités sportives, de relaxation, artistiques, musicales, ... En 2015, ont vu le jour une vesti-boutique, un potager et des ateliers cuisine. Des cours de français sont également donnés par des bénévoles.

Les personnes accueillies à CARDA bénéficient des avantages d'une petite structure avec un encadrement important. Elles sont mobilisées à travers les différentes activités et profitent d'un suivi psychologique intensif. CARDA a le plaisir de partager son expérience lors de différentes visites de partenaires (Croix-Rouge suisse, danoise, Croissant Rouge tunisien,...).

CARDA propose également un suivi en ambulatoire, incluant parfois des ateliers thérapeutiques, aux résidents des centres d'accueil Croix-Rouge. Il est également possible de bénéficier d'ambulatoire amélioré avec ateliers thérapeutiques.

Les années 2016 et 2017 seront consacrées au suivi lié à la détection des personnes victimes de torture et de mauvais traitements et à la mise en place d'équipes mobiles. Le service helpdesk sera également réactivé et mis à la disposition des centres.



“ CARDA offers effective and basic treatment to those patients before their cases get worsen which later might demand admission to a mental hospital with a main goal of putting the patient on the first step to be rehabilitated. The team of CARDA in general has the spirit of unity to give better results ; I have seen that many times when they report even tiny details about the cases of the patients between them. They weren't only psychologists, but also they were kind and good listeners. They were concerned about some social aspects of the life of the patient in case he/ she demands a support but in an interesting way in that the psychologist listens to patients' problems, tries to find a solution with keeping a distance [...] ”

Ancien résident de CARDA



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. Pour les personnes reconnues réfugiées, le principal défi est de trouver un logement.



LA RECHERCHE D'UN LOGEMENT

Parmi les personnes obtenant un titre de séjour, certaines éprouvent de grandes difficultés à trouver un logement pour quitter le centre dans le délai imparti, soit deux mois.

En 2015, de Natoye à Namur

Afin de permettre aux familles plus vulnérables d'adapter la période de transition à leurs situations respectives, le centre d'accueil de Natoye a développé un partenariat avec l'Université de Namur. Celle-ci possède un parc de logements de fonction dont certains restent parfois inoccupés plusieurs mois. Depuis novembre 2015, l'Université met des logements à disposition temporaire des familles, identifiées comme plus vulnérables par le centre, et leur offre ensuite un accompagnement à la recherche d'un bail plus durable.

Fin de l'année, une première famille du centre de Natoye a été accueillie dans un de ces logements de transition. Depuis, d'autres ont également pu bénéficier de cette opportunité. Ce projet permet aux résidents en famille de gagner en sérénité à l'approche de la fin du droit à l'aide matérielle. Un réel accompagnement de ces familles est ensuite proposé pour les démarches administratives et la poursuite de la recherche logement.

Pour la prochaine année académique, l'Université envisage la création d'un kot à projet visant à accompagner les nouveaux réfugiés dans leurs démarches d'installation et d'intégration.

DANS LES AUTRES CENTRES

- A Ans, après une année de fonctionnement, la cellule Logement réunit de bons résultats.
- A Banneux comme à Bierset, la mise en place d'un projet « après centre » se met en place. A Bierset, celui-ci est nommé « Pôle intégration » et comprend la recherche d'un logement, l'installation et la transition ainsi que le relais avec des organismes extérieurs pour favoriser l'intégration.
- A Uccle, le centre collabore avec Convivial. L'accompagnement pour le logement se réalise également par des volontaires. Pour les MENA, le suivi de la mise en autonomie a lieu avec Mentor Escale.

INFO-INTÉGRATION*

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

En 2015, 170 dossiers ont été ouverts dans le cadre des Espaces Migrants à Eupen, Saint-Vith et La Calamine. En d'autres mots, 372 personnes issues de l'immigration et qui n'habitent pas dans un centre d'accueil ont reçu un accompagnement humain et efficace : une assistance dans les procédures de séjour (demande d'asile multiple, regroupement familial, régularisation, ...), dans leurs démarches d'intégration ou concernant des problèmes relevant de la vie quotidienne.

En tant que centre de référence, Info-Integration assure également une diffusion de l'information aux personnes travaillant avec ce public-cible via ses permanences téléphoniques (liées principalement au droit des étrangers), ses publications (flyer sur le retour volontaire) ou son site web www.info-integration.be. En outre, l'équipe propose des formations au droit des étrangers et aux compétences interculturelles. Elle participe également à différentes réunions de réseau dans le domaine social et à des groupes de travail (création d'un parcours d'intégration en Communauté germanophone).

Enfin, Info-Integration réalise des actions de sensibilisation : une brochure sur les préjugés envers les migrants diffusée dans les écoles, une table ronde publique avec notamment la BRF, le CEDEM et le Ministre Antoniadis et deux conférences sur la migration et son évolution en 2015. Enfin, pour 2016, Info-Integration planifie une grande campagne de sensibilisation sous le titre « La Communauté germanophone : ouverte pour des rencontres ».



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

PEUR DE LA
GUERRE, PEUR
DE LA MISÈRE,
PEUR DE LA
TORTURE, PEUR
D'UN TSUNAMI
'''

PEUR
DU RACISME



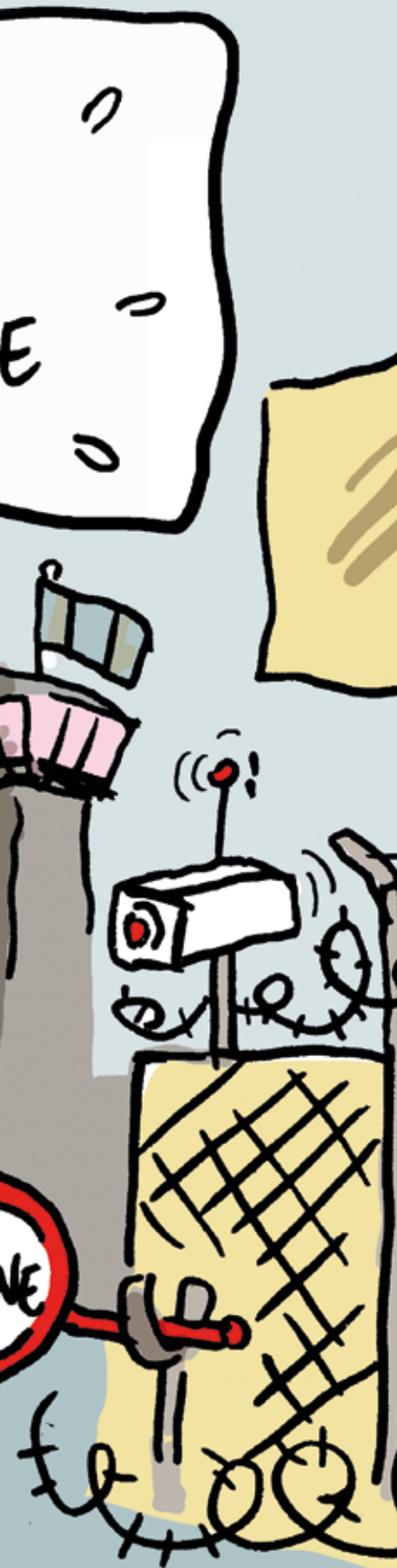
Rif

SENSIBILISATIONS ET INITIATIVES DE QUARTIER

Les peurs et les préjugés sont toujours là. 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 des attitudes généralisées et de stigmatisation ou de discrimination à leur rencontre.

Ateliers culinaires. Rencontres sportives. Stages pour les 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.



« C'est plus percutant qu'un reportage ou un témoignage à la TV. »

Professeur à l'école HELMO CFEL

« Ça devrait être obligatoire dans le programme scolaire pour toutes les sections. »

Elève de l'école de Heusy

« Voir certains participants touchés par ce qui se dit, pleurer parfois, renforce ma foi en l'humanité et me conforte dans mon choix professionnel. »

Olivier, collaborateur

« La participation au VPA me conforte dans l'idée selon laquelle la rencontre avec l'autre combat les préjugés. »

Tandu, collaborateur

« Avant de commencer l'animation, on donne parfois un papier aux participants et on leur demande quelle vision ils ont du demandeur d'asile. Après l'animation, nous leur redemandons une nouvelle fois et leur vision a bien souvent changé. »

Saïd, collaborateur

« Voir certains participants touchés par ce qui se dit, pleurer parfois, renforce ma foi en l'humanité et me conforte dans mon choix professionnel. »

Olivier, collaborateur

« People of here must know the chance they have to live here. If I am positive, I want to serve that country because it deserves it. »

Résident Irakien

« C'est parfois gênant de raconter notre histoire mais partager notre culture, parler du pays avant, c'est toujours un plaisir. »

Résident camerounais

LES SENSIBILISATIONS

Même dans un contexte d'urgence, la sensibilisation est essentielle. C'est la raison pour laquelle, en 2015, la Croix-Rouge de Belgique a continué à répondre aux demandes de sensibilisation et à transmettre ses outils pédagogiques en regard d'une demande accrue. D'un besoin de découvrir l'autre. De déconstruire les préjugés.

Depuis de nombreuses années, le centre de Manhay est un des centres à comptabiliser un nombre important de personnes sensibilisées.

Voyage au pays de l'Autre, à Manhay

Depuis 2003, le centre de Manhay propose son « Voyage au Pays de l'Autre » (VPA), un projet qui répond à la nécessité de sensibiliser l'opinion publique à la thématique des demandeurs d'asile. L'objectif, d'autant plus important en cette période de crise migratoire, est de démystifier les apriori que le quidam peut avoir par rapport à la migration, l'exil, l'asile mais également la vie en centre d'accueil. Les sensibilisations s'adressent au public scolaire. Cependant, d'autres publics sollicitent également le centre ou inversement (CPAS, groupe de villageois, groupe de jeunes, etc.). Avec le bouche à oreille, le centre est régulièrement interpellé par de nouvelles écoles ou associations désireuses de bénéficier de cette proposition.

Les « Voyages au Pays de l'Autre » sont des moments pédagogiques lors desquels sont présentées les différentes facettes de l'asile et de la vie en centre d'accueil. Cela peut consister en une visite du centre sous la conduite de résidents ou inversement, de la visite de résidents dans une école ou sur les lieux d'un évènement particulier. Quelle que soit la formule, c'est l'échange qui est important et qui crée par les mises en situation, le contenu proposé, les ateliers animés par les résidents (fabrication de djembés, de bâtons de pluie, danses traditionnelles, jeux sur la thématique du conflit, ...) ou simplement par les moments informels entre les deux publics.

En 2015, le centre de Manhay a comptabilisé :

- 13 journées « Voyage au Pays de l'Autre » proposées par le centre de Manhay
- 486 élèves et leurs professeurs ainsi que 45 villageois de 7 à 77 ans sensibilisés
- 59 résidents et 5 collaborateurs directement impliqués

120

ENSEIGNANTS FORMÉS AUX SENSIBILISATIONS
« ASILE ET MIGRATION »

6.000

PLUS DE 6.000 PERSONNES SENSIBILISÉES À
L'ASILE ET À LA MIGRATION, SOIT PLUS DE 4.300
JEUNES ET 1.700 ADULTES

1.246

BANDES-DESSINÉES ENVOYÉES (700 « CHEMINS
D'EXIL » ET 546 « HORS-JEU »), SUPPORTS
POUR ABORDER LA THÉMATIQUE À L'ÉCOLE OU
AILLEURS.

Les bénéficiaires d'une telle expérience sont multiples. Pour les résidents, nombreux sont ceux qui disent se sentir reconnus dans leur vécu et valorisés par leur implication dans le projet. Pour les visiteurs, la grande majorité s'accorde à dire que les VPA confèrent une prise de conscience très factuelle du vécu d'un demandeur d'asile. Enfin, les différents collaborateurs Croix-Rouge apprécient de partager leur quotidien et se sentent également valorisés dans leur travail. A noter également qu'en terme de plus-value, l'animation VPA étant depuis de nombreuses années rodée, elle en devient une animation « clé sur porte » capable de se mettre en place très rapidement et sans grande préparation, chacun connaissant clairement son rôle.

Le centre de Manhay, a pour objectifs futurs, de diffuser plus largement cette proposition, d'aller vers d'autres organismes (TEC, La Poste, associations diverses, comité villageois, etc.) et de continuer à collaborer à 100 % avec les demandeurs d'asile sans qui, il n'y aurait pas de concret ni d'émotions. Pour les écoles impliquées, l'équipe souhaiterait que les « Voyages au pays de l'Autre » deviennent un rendez-vous annuel récurrent.

Sensibiliser où les jeunes du centre sont scolarisés, à Nonceveux

A l'initiative des professeurs de la classe DASPA (dispositif d'accueil et de scolarisation des élèves primo-arrivants ou « classe passerelle »), le centre Croix-Rouge d'accueil de Nonceveux a sensibilisé l'école Saint-Joseph de Remouchamps sur les thématiques de l'asile et de la migration. Une priorité pour l'équipe du centre, au regard des quelques petits problèmes d'intégration rencontrés.

Réfléchi et mis sur pied fin de l'année scolaire 2014-2015, avec les professeurs de la classe DASPA, les référents scolaires et la direction de l'école, le projet a vu le jour à la rentrée académique 2015-2016. 280 élèves et 15 professeurs ont visité le centre. Au programme : photolangage, questionnaire sur la vie du centre avec l'interaction obligatoire des résidents pour connaître les réponses, témoignages, Convention de Genève et visite du centre.

Cette sensibilisation à grande échelle a permis une meilleure intégration des MENA à l'école et dans la commune mais également une meilleure compréhension de la réalité de la vie du centre par les professeurs et les élèves. Le centre reste attentif et disponible pour de futures sensibilisations.

« Parcours d'exil » grandeur nature, à Bierset

Sollicitée par l'ESA, une école d'animateurs socio-culturels, pour organiser à Bierset une journée de sensibilisation pour 60 élèves, l'équipe du centre a développé un « parcours d'exil » en grandeur nature impliquant collaborateurs et résidents.

L'idée est de faire vivre le parcours du demandeur d'asile, de la fuite de son pays à

DANS LES AUTRES CENTRES

- A Eupen, en 2015, ce sont 726 personnes qui ont été sensibilisées par l'équipe dont 3 groupes de plus de 100 jeunes qui ont participé à un jeu de rôle géant sur le parcours du migrant.
- A Banneux, parmi les sensibilisations, l'équipe a proposé deux journées d'immersion de 50 louveteaux dans le centre.
- A la Baraque de Fraiture, c'est un groupe de scouts qui a été sensibilisé.
- A Tournai, beaucoup d'associations, écoles, mutuelles et acteurs sociaux de la région sont venues à la rencontre de ce nouveau centre.
- A Uccle, le centre a assuré deux sensibilisations par mois et a accueilli de nombreux étudiants du secondaire en immersion, souhaitant aborder cette thématique.

l'arrivée en terre inconnue, en simulant les passages tant en véhicules qu'à pied, dans des langues qui ne sont pas les leurs. Le « parcours d'exil » est introduit par un film sur le CICR. Ensuite, les élèves « vivent » un moment de tension qui marque le départ du pays, doivent sélectionner trois objets qu'ils emporteront avec eux, doivent négocier avec les passeurs et enfin arrivent dans leur pays de destination où ils sont accueillis dans une autre langue et rejoignent un centre Croix-Rouge. Ce parcours est un des modules obligatoires proposés dans la journée. Il est complété par une session plus axée sur le travail au centre et les témoignages de résidents, un débriefing, et souvent, un moment plus informel d'échanges entre les participants autour d'une activité culinaire, musicale ou sportive.

L'implication aussi bien des collaborateurs que des résidents crée une atmosphère positive pour cette initiative. Ce type d'activités permet aux visiteurs de se rendre, un peu mieux compte de la réalité (par la technique du jeu de rôle) et aux résidents, de partager leur expérience et de prendre aussi un plaisir à jouer. Cette journée s'inscrit dans un partenariat à long terme avec l'ESAS.

Droits de l'enfant et petit-déjeuner Oxfam, à Sainte-Ode

Le 20 novembre dernier, pour la Journée des droits de l'enfant, les responsables de l'accueil extra-scolaire ont organisé leur petit-déjeuner Oxfam annuel. Ce projet était destiné aux 77 élèves des quatre écoles communales : Lavacherie, Tillet, Sprimont et Rechrival.

Afin d'intégrer les enfants du centre au projet, les organisateurs ont proposé de réaliser cette activité au sein du centre. 60 enfants de l'extérieur étaient présents. Les absents sont principalement des enfants dont les parents avaient des craintes, suite aux menaces terroristes du moment ; la preuve que le travail de sensibilisation est fondamental. Au programme, une sensibilisation sur les droits de l'enfant par les responsables de l'accueil extrascolaire, un témoignage d'un résident irakien et un petit-déjeuner où enfants du centre et enfants des écoles étaient mélangés. L'équipe de Sainte-Ode a eu l'occasion, lors de cette rencontre, d'expliquer aux enfants belges d'où venaient les enfants du centre et les raisons pour lesquelles ils venaient en Belgique.

Ce moment partagé a permis de nombreux échanges et quelques photos-souvenirs. Les enfants de la commune, qui côtoient les enfants demandeurs d'asile, ont pu rencontrer le lieu de vie de leurs camarades. C'était également un souhait des professeurs et de certains parents. Cela a facilité l'échange avec les résidents (enfants et adultes) présents ce jour-là.

Ce projet est à l'image du bon accueil que le centre a reçu par les habitants de la commune dès son ouverture. Pourquoi ne pas réitérer cette belle expérience l'an prochain ?

LES INITIATIVES DU QUARTIER

Du rallye moto au Patchwork festival

En plus des 130 projets initiés dans les différents centres, la coordination du département « Accueil des demandeurs d'asile » propose quelques projets récurrents :

- La deuxième édition du rallye moto a eu lieu le 7 juin. Cet événement a attiré 115 extérieurs de toute la Wallonie dont principalement de nouveaux participants qui n'auraient jamais découvert les centres sans cette balade. Ceux-ci sont invités à une balade au départ d'un centre d'accueil pour un parcours sillonnant la région et faisant étape dans différents centres.
- Depuis 2012, pour renforcer sa mission de sensibilisation à l'égard du grand public, la Croix-Rouge de Belgique propose son Patchwork Festival durant le mois de juin en Wallonie et à Bruxelles. Concrètement, pour la troisième édition, neuf centres ont participé à la campagne de communication commune avec 9.550 flyers et 263 affiches.
- La Journée Mondiale du Réfugié a lieu le 20 juin 2015. A cette occasion et comme chaque année, la Croix-Rouge de Belgique a participé à une action conjointe avec les différents acteurs du secteur d'asile et migration (RKV, Fedasil, CBAR, Ciré, Vluchtelingenwerk, Convivial, ECRE, CGRA). Cette action est chapeautée par l'UNHCR. Le 20 juin, des centaines de bénévoles ont distribué 100.000 flyers accompagnés de crayons de couleurs dans 40 gares de Belgique. La communication a vite été relayée sur les réseaux sociaux.

Journée interculturelle, à Oignies

Le projet de journée interculturelle a été mis en place pour permettre la rencontre et les échanges entre des jeunes de la région de 15 à 26 ans et les résidents du centre. L'objectif était, dans un premier temps, de faire découvrir le centre, son fonctionnement ainsi que les occupations et préoccupations quotidiennes des résidents qui y vivent. Dans un second temps, nous voulions créer un temps d'échange ludique entre les jeunes et les résidents afin de déconstruire les préjugés. Un temps de préparation a permis aux différents partenaires de s'investir dans le projet et de proposer une activité pour mettre les savoir-faire de chacun en avant, au profit de tous.

130

PROJETS «INITIATIVES DE QUARTIER» INITIÉS EN
2015 DANS LES DIFFÉRENTS CENTRES

Au programme : après des jeux « brise-glace », un jeu de piste à la découverte du centre par petits groupes parrainé par un résident. A l'aide de photos, les participants devaient retrouver un endroit du centre où ils recevaient une explication du service ou du lieu ainsi qu'une nouvelle photo pour poursuivre le jeu. L'après-midi différents ateliers étaient proposés à l'ensemble des résidents et des jeunes (calligraphie arabe, tresses africaines, henné, jeux en bois, atelier cirque, création de badge, attrape-rêve, beignets africains...). La journée s'est terminée en musique, par un goûter autour d'un feu de camp.

Cette journée a permis de nombreux échanges et une belle collaboration entre le centre et cinq maisons des jeunes de la région. D'autres projets devraient voir le jour, notamment, une journée « jeux inter association ».

« Saint-Nicolas est un réfugié », à Ans

A l'occasion de ce mini festival de musique, la population locale et les demandeurs d'asile, petits et grands, ont pu partir à la rencontre l'un de l'autre, découvrir ensemble des mets d'ici et d'ailleurs et danser au rythme d'une fanfare locale, d'un groupe de rap liégeois, de danseurs de break dance, d'un groupe de musique irakien, d'un spectacle de percussions sur bidons, de Foot Finger (un chanteur géorgien) et de Mag Niko (un chanteur local). De plus, à la tombée de la nuit, un jongleur de feu a animé l'obscurité du parking ne dévoilant que les yeux étonnés et amusés du public.

Outre la sensibilisation à l'asile et à la migration, ce projet offre la possibilité à chacun de s'affirmer sous un autre projecteur, propre à soi, mais tout en étant ensemble. Chacun s'y attribue un nouveau rôle : musicien, public, cuisinier, décorateur, animateur... Des synergies avec « Welcome for refugees » et le centre culturel d'Ans ont rendu possible l'organisation de cet événement.

Enfin, la journée a permis aux uns de faire de nouvelles connaissances et aux autres, un moment de détente, notamment pour l'équipe et les nouvelles mains bénévoles dans un contexte de campo. Des invités prestigieux comme le bourgmestre de la Ville de Liège ont assisté au concert et repas du monde. Cette journée ayant rencontré un grand succès, une scène ouverte a également été proposée début d'année 2016 au centre en collaboration avec le centre culturel d'Ans.

« Caravan Festival », à Eupen

Pour ses 5 ans, le centre a proposé au public un programme composé d'une grande variété d'activités touchant autant l'asile et le centre que des activités culturelles et récréatives : concerts de Lylou, Mes R'tardataires et Little X Monkeys, ateliers djembé et guitare, DJ, coin de thé oriental, exposition photo, animations pour enfants et adultes parmi lesquelles grimage, tressage de cheveux, poney, pétanque, babyfoot, jeux en bois, ... La fête s'est clôturée par un « barbecue du monde » et la remise des résultats d'un quiz sur l'asile

« ... Y participer [au carnaval] implique également un frottement à la culture locale, une immersion dans les traditions et la preuve que les cultures peuvent s'enrichir l'une de l'autre. Cette parade festive et colorée de plus d'une centaine de résidents suscite une image positive et enthousiasmante du vivre ensemble. »

Directrice du centre d'Yvoir Bocq

DANS LES AUTRES CENTRES

- A Ans, la cohabitation avec le RFCL (football club liégeois) depuis le mois d'août a notamment permis une sensibilisation des supporters. La caravane, outil de sensibilisation également, a été présentée à « Rêves en chantier ».
- A Jette, en coorganisation avec un nouveau comité de quartier, l'équipe a réalisé un barbecue entre voisins, une belle rencontre entre les différents publics.
- A Ligneuville, 30 MENA ont passé le réveillon de Noël 2015 dans des familles de la commune, une initiative unique en collaboration avec le PCS et la Commune de Malmédy.
- A Oignies, des ateliers cuisine ont été mis en place en collaboration avec le PCS de Viroinval et « Carrefour formation » afin de permettre la rencontre et les échanges autour de la cuisine entre les résidents du centre et les participants extérieurs de ces ateliers.
- A Yvoir Bocq, depuis 2014, le centre, en partenariat avec le Comité des fêtes de la Commune d'Yvoir et les « Ginettes », majorettes de Villers-la-Ville, est fortement impliqué dans l'animation du Carnaval annuel de la ville (Cf. témoignage ci-après).
- A Yvoir Pierre Bleue, joli succès pour un apéritif thématique autour de la Syrie avec 80 extérieurs. Au programme : un exposé d'un intervenant extérieur spécialisé, des témoignages, des dégustations et des danses.
- A Uccle, lancement en décembre du ciné-débat qui a rencontré un grand succès auprès du public extérieur.

et la migration, réalisé au préalable via le journal local.

Cet évènement a eu lieu en partenariat avec le centre culturel d'Eupen, pour la programmation musicale, et le camping Hertogenwald, pour la mise à disposition du lieu et pour le bar. En tout, pas moins de six partenaires ont participé à ce projet.

Cet évènement festif avait pour objectif de lutter contre les préjugés, la xénophobie et le racisme en favorisant la rencontre entre les autochtones et les demandeurs d'asile. Cette rencontre a permis une ouverture d'esprit, un échange de cultures, la transmission d'informations pour un respect et une compréhension du public accueilli. L'équipe souhaitait également donner la possibilité aux résidents de montrer le visage qui se cache derrière le demandeur d'asile anonyme. Rendez-vous pour les 10 ans du centre !

« 1500 vies en 1500 jours » à Banneux

Tandis que certains centres ouvraient pour la première fois leurs portes en cette année 2015, le centre de Banneux, comme celui d'Eupen, fêtait ses 5 années d'existence.

Le projet « 1500 vies en 1500 jours » a été pensé en 2014, en concertation avec des anciens résidents et la population locale (sondée pour connaître ses questions, attentes, envies concernant le centre).

Le 9 mai, grâce aux volontaires aussi, le centre de Banneux a proposé un après-midi ludique : mosaïque partagée, badge souvenir, quiz, témoignages, jeux sur les formations, les arrivées et départs des résidents, animations d'enfants,... Le public a également eu l'occasion de découvrir l'exposition « Ces instants T », des portraits de résidents pris spontanément au long de ces 5 années et d'autres clichés réalisés dans le cadre d'un atelier d'expression entre les jeunes du collège Saint-Louis de Liège et les résidents du centre. Un décor exprimait également le voyage, la solitude et la vie dans un centre. La journée se clôturait par un repas du monde et une soirée musicale.

Les objectifs de la journée étaient multiples : revenir sur 5 ans d'accueil avec une mise à l'honneur de tous les résidents passés au centre et ce qui a été mis en place depuis l'ouverture de celui-ci (par l'équipe, par et pour les résidents), déconstruire les préjugés et enfin, toucher les résidents actuels par la rencontre des anciens résidents et de la population locale. Ce genre d'activités permet également de renforcer le lien avec les volontaires et les partenaires. Les outils créés pour cette occasion pourront être réutilisés et partagés.

« Jeux sans frontières », à Hotton

Dans le cadre du Patchwork Festival, le centre de Hotton souhaitait sensibiliser les enfants de la première à la quatrième année primaire des écoles de la commune. L'équipe a ainsi imaginé une journée « Jeux sans frontières » où chaque jeu, animé par un résident, représentait un pays. Plus de 300 enfants, par groupe de 10 à 15, ont pu, au long de la journée, découvrir une vingtaine de stands de jeux dont « Questions pour un Belge », le cricket afghan, les jardins suspendus, la course de relais, le photomaton, les énigmes internationales,...

Au terme de la journée, le bilan était très positif. Les instituteurs étaient ravis et souhaitaient une réédition de cette animation. Les enfants et résidents, eux, ont échangé des moments de rire, de rencontre et de partage. Cette journée a été un boosteur dans l'enracinement local du centre, fondamental dans sa démarche d'intégration. L'équipe espère, par ce beau projet, maintenir le lien avec les écoles par de futures sensibilisations et animations ensemble.

« La Rendeusienne », à Rendeux

Une autre possibilité de la réalisation d'initiatives de quartier est de participer à un évènement local existant, ou encore mieux, comme à Rendeux de proposer que cet évènement se réalise à partir du centre d'accueil. Le centre de Rendeux a, ainsi, ouvert ses portes à la Rendeusienne, jogging local accueilli les autres années dans l'école libre du village. Au programme : des groupes de djembé pour encourager les coureurs, la préparation de délices du monde, différents ateliers pour enfants et des ateliers maquillage pour les femmes à l'occasion de leur journée mondiale en plus d'une distribution de roses pour celles-ci. Les résidents s'étaient préparés également, via des entraînements, à intégrer ce jogging.

L'objectif de la journée était de provoquer cette rencontre entre résidents et extérieurs mais également de fournir des réponses et de l'information sur l'asile et la migration. Une collaboration réussie.





20-00 074-6

DOVANA



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. 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.



MIGRATION ET RELATIONS INTERNATIONALES

En 2015, partage d'expertise

- **Participation au workshop « External processing »** organisé par la Croix-Rouge allemande et le Bureau Européen de la Croix-Rouge (Berlin, 13 mars 2015).
- **Participation à la table ronde organisée par le Bureau européen de la Croix-Rouge sur les visas humanitaires.** L'objectif de la réunion était de promouvoir la proposition d'octroi de visas humanitaires par les Etats de l'UE pour faciliter l'arrivée des personnes en besoin de protection, sans les obliger à des parcours qui peuvent mettre en péril leurs vies. Y participaient trois représentants de la Commission européenne, des représentants des Etats et des Sociétés nationales européennes. (17 avril 2015)
- **Visites de la Croix-Rouge danoise** (20 et 21 avril 2015) **et du Croissant-Rouge Tunisien** (14 au 20 juin 2015) dans nos centres d'accueil pour demandeurs d'asile. Avec **l'organisation de la Journée Thématique d'Information sur les activités du Croissant Rouge Tunisien** (17 juillet 2015). Au programme : Mieux connaître le contexte migratoire nord-africain et, en particulier, tunisien, discuter de la situation dramatique en Méditerranée, des développements politiques et du positionnement du Mouvement, connaître les activités du Croissant-Rouge tunisien dans le domaine de l'asile.
- **Participation et co-présidence au meeting PERCO** (Helsinki, 5 au 8 mai 2015).

A l'agenda : Approbation de la nouvelle stratégie PERCO 2015-2016, situation d'urgence en Méditerranée mais également, approbation du document « Vulnerabilities along the Migratory Trails to the EU and to the Schengen area » reprenant des recommandations pour les Etats européens. Ex : victimes du trafic d'êtres humains, opérations de secours et sauvetage, procédure pour l'identification des morts et réponses aux familles, regroupement familial, etc.

- **Publication d'une carte blanche « Pour que la Méditerranée ne soit plus le cimetière de l'Europe »** le 19 mai 2015, signée par le Secrétaire général de la FICR, la Croix-Rouge de Belgique et 18 autres Sociétés nationales européennes.

- **Participation et co-organisation de la « réunion des partenaires sur les besoins humanitaires des migrants » de la Fédération internationale de la Croix-Rouge** (FICR)(Tunis, 17 et 18 septembre 2015). Ont participé à cette réunion 37 Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, le Comité international de la Croix-Rouge (CICR), des représentants de gouvernements, des Nations unies et de la société civile. La réunion, tenue en présence de plus de 180 participants, visait à favoriser une intervention collective renforcée et étendue pour répondre à la situation humanitaire des migrants, à leurs vulnérabilités et à leurs besoins le long des routes migratoires, en particulier dans le bassin méditerranéen et dans les régions voisines.

Lors de cette rencontre, la FICR a lancé sa Campagne mondiale appelant les individus, les communautés, les décideurs, les commentateurs sociaux et les leaders à tous les niveaux à faire tout ce qui était en leur pouvoir pour soutenir les populations en mouvement. Intitulée '**Protéger l'humanité – Stopper l'indifférence**', cette initiative vise à promouvoir solidarité et empathie en faveur de ces personnes vulnérables dans les pays d'origine, de transit et de destination et à garantir leur protection en toutes circonstances.

La Fédération a également présenté son « **Plan d'intervention visant à répondre aux besoins humanitaires des migrants vulnérables. Approche coordonnée du Mouvement axée sur la Méditerranée et les régions voisines** ». Ce plan élaboré avec la cellule Migration (Cf. infra), met l'accent sur des activités de soutien et de protection en faveur des populations en déplacement ainsi que sur la sensibilisation du grand public. Il permettra aux Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge d'assurer une assistance dans les ports et aux frontières, de fournir abris et autres hébergements d'urgence aux migrants, de leur offrir soins médicaux et soutien psychosocial et de les aider à rétablir les liens familiaux tout au long des trajectoires migratoires.

- **Participation et co-présidence au meeting PERCO**, (Vienne, 21 au 23 octobre 2015). A l'agenda : Workshop sur « Solidarity among EU countries : Thinking beyond Dublin » ; Situation d'urgence dans l'Union européenne et à

EN BELGIQUE, UN BREF APERÇU DE LA CONSCIENTISATION DU PUBLIC...

- **Module sur l'« Introduction au phénomène migratoire »** dans le cadre du cycle de formation de la CTB (Bruxelles, 11 février, 20 et 21 avril 2015).

- **Module sur le « Phénomène migratoire dans l'Union européenne et l'action de la Croix-Rouge de Belgique »** dans le cadre de la formation de la FOPES (Verviers, 19 avril 2015)

- **Intervention sur « Comment les migrants arrivent-ils en Europe ? »** dans le cadre des Midis au Sjata (Petit Château, Bruxelles, 23 juillet 2015).

- **Intervention sur « Le contexte migratoire en Europe. Crise migratoire ou crise de l'accueil ? »** (Centre d'Uccle, Bruxelles, 11 décembre 2015)

« [...] Il est également important que nous ne perdions pas de vue une autre crise humanitaire : celle de milliers de migrants ayant perdu la vie, noyés en mer Méditerranée [...] Des êtres humains vont ainsi continuer à fuir des situations désespérées et l'inaction de l'UE et de ses Etats Membres mènera à davantage de souffrances ; en d'autres termes, toujours plus de récits douloureux relatant l'exploitation, les abus et, au final, de terrifiants et mortels parcours, tels que la traversée de la Méditerranée. [...] Jusqu'à présent, beaucoup ont prôné l'inaction, toute option facilitant les trajets étant vue comme un facteur d'encouragement à la migration. Nous, Croix-Rouge, poussons nos gouvernements à se dissocier d'une telle rhétorique et à reconnaître que la migration est une réalité de la vie. Il nous faut trouver des manières humaines et responsables de gérer cette situation, en tant que communauté internationale. [...] »

Extraits de « Pour que la Méditerranée ne soit plus le cimetière de l'Europe », carte blanche co-signée par 19 Sociétés nationales Croix-Rouge d'Europe, le 19 mai 2015. Disponible sur notre site : www.croix-rouge.be

ses frontières ainsi que la réponse du Mouvement.

- **Organisation de la conférence sur « l'accueil des demandeurs d'asile dans l'Union européenne »** en collaboration avec le Bureau européen de la Croix-Rouge (Bruxelles, 16 et 17 novembre 2015). Échange de bonnes pratiques entre Sociétés nationales européennes de la Croix-Rouge.

Cellule Migration

- **La Croix-Rouge de Belgique a été partie prenante de la cellule Migration créée en 2015 par la FICR.** Cette cellule était composée, outre de la Croix-Rouge de Belgique (expert migration), de la Croix-Rouge suédoise (1 expert migration et 1 expert rétablissement des liens familiaux), de la Croix-Rouge italienne (1 opérationnel), de la Croix-Rouge suisse (2 opérationnels) et de la Croix-Rouge néerlandaise (1 expert rétablissement des liens familiaux).

Les objectifs de la cellule étaient de :

- Elaborer une cartographie des besoins des migrants et des capacités des Sociétés nationales Croix-Rouge afin d'améliorer la présence et la réponse du Mouvement dans les pays d'origine, de transit et d'arrivée ;
- Participer à l'élaboration d'une campagne de sensibilisation sur les vulnérabilités des migrants et contre l'indifférence ;
- Elaborer un planning framework pour renforcer la réponse du Mouvement et des Sociétés nationales Croix-Rouge aux besoins et aux vulnérabilités des migrants sur les routes migratoires.

Dans le cadre de cette cellule, la Croix-Rouge de Belgique a participé à :

- **L'organisation de l'« Atelier régional sur le plaidoyer et la planification en matière de migration »** (Dakar, 22 au 26 juin 2015). Cette consultation des Sociétés nationales africaines avait pour objectifs : une meilleure compréhension commune des questions actuelles liées à la migration avant de passer à l'action ; l'accord sur le plaidoyer et ses approches ; l'acquisition de compétences et d'outils pour influencer les décideurs ; l'élaboration de lignes directrices pour la conduite, au niveau national, d'activités de plaidoyer en matière de migration ; l'examen du Planning framework et les mesures à convenir conjointement.
- **L'organisation du meeting pour consulter les Sociétés nationales de la zone Moyen-Orient et Afrique du Nord** (Caire, 1 et 2 août 2015) avec pour objectifs : la compréhension commune des questions actuelles liées à la migration ; l'examen du Planning framework et la décision sur les mesures à prendre conjointement.





AUTOUR DE L'ACCUEIL

La démarche qualité mais également les supports logistiques et infrastructures sont primordiaux pour mener à bien notre mission. Encore plus, quand l'urgence est là.

Nos structures d'accueil essaient également, avec leurs moyens, de s'inscrire dans une politique de développement durable : économies d'énergie, tri des déchets ou encore, valorisation de la nature.

RESPECTER L'ENVIRONNEMENT

Responsabiliser le tri des déchets à Herbeumont

Le tri des déchets est obligatoire. Le centre d'accueil d'Herbeumont, avec ses 466 résidents, souhaite appuyer la démarche de sensibilisation auprès des résidents et ne pas effectuer uniquement un tri à posteriori. Cette démarche est importante dans le cadre du développement durable mais aussi pour conscientiser les résidents à poursuivre cette action après le centre.

Le projet a commencé début 2015 avec la création du centre de tri, 100 m² dédiés au tri des déchets. Des affiches avec pictogrammes ont été disposées dans les chambres, les bungalows et le restaurant pour expliquer le tri des déchets. Les collaborateurs ont également donné des explications individualisées et mis à disposition des sacs de couleurs différentes.

Mais le centre d'Herbeumont a voulu aller plus loin. Ponctuellement, il organise une « action contrôle ». Pour les repas, les résidents sont autonomes et achètent leur alimentation au magasin interne du centre. Un collaborateur se poste alors à cet endroit stratégique et inscrit les numéros de badge sur les produits achetés. Ensuite, après quelques jours, il effectue un contrôle impromptu des sacs, des conteneurs et/ou du dépôt sauvage aux abords du centre. Il identifie les résidents et les convoque pour leur réexpliquer le tri des déchets. La sensibilisation s'illustre également par des visites au centre de tri de Habay (parc à conteneur, centre de tri, compostage,...) et par des jeux proposés aux plus jeunes. Les enfants du centre sont en effet invités à découvrir le centre de tri interne du centre et tester leurs connaissances.

Ce travail préventif prend du temps mais valorise la responsabilité du résident dans son environnement. Plus tard, le centre aimerait utiliser plus d'incitants encore, pour éviter le dépôt sauvage et favoriser le tri comme la mise à disposition de « poubelles-paniers de basket », une installation ludique qui a déjà fait ses preuves.

En 2015, dans les autres centres

De nombreux centres, à l'image de Banneux, continuent à participer aux projets « village propre » de leur commune respective. A Bruxelles, le centre de Jette

participe également à cette initiative, nommée « Balais d'or ». Celui-ci est félicité par les autorités communales pour son investissement et sa participation conséquente.

Les sensibilisations au tri des déchets ont également été multiples. A Oignies, les résidents ont participé à une animation chez Vive Aqua avec la visite de la station d'épuration et l'explication du cycle de l'eau. En mars, le centre a organisé une après-midi « Halte aux déchets » : un animateur du parc naturel Viroin-Hermeton a proposé une sensibilisation au recyclage qui s'est terminée par une collecte des déchets aux alentours du centre. A Nonceveux, en plus d'un tri des déchets renforcés, c'est Intradel, association intercommunale de gestion des déchets ménagers, que les résidents ont visité. Dans les nouveaux centres, la sensibilisation au tri des déchets s'est rapidement mise en place comme à Sainte-Ode, à la Baraque de Fraiture ou encore à Tournai.

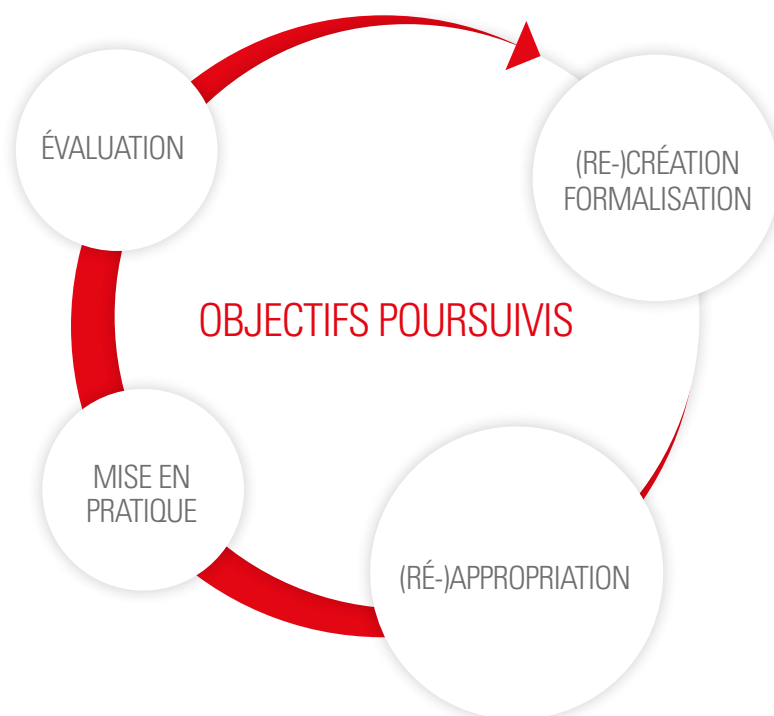
Enfin, les projets d'économie d'énergie se multiplient, de l'éclairage led à Uccle, à l'installation d'un réservoir de 60.000 litres pour la récupération d'eau de pluie à Manderfeld.



DÉMARCHE QUALITÉ GLOBALE

En 2015, le premier objectif en termes de 'Démarche qualité' a été d'assurer l'appropriation et la mise en pratique, par les nouveaux travailleurs, des normes de qualité du département ADA. Ceci, afin de garantir, dans les nouveaux centres et les nouveaux services, des modes de fonctionnement en adéquation avec les processus harmonisés validés par la Direction du département et éprouvés par les centres déjà en place. Cet objectif a pu être rencontré via :

- L'explication et la diffusion des procédures de travail harmonisées ;
- Une rencontre systématique sur le thème de la démarche qualité avec les nouveaux directeurs et les nouvelles équipes ;
- Un support helpdesk pour les procédures harmonisées



- Une formation à l'utilisation des outils informatiques (SharePoint, AdaBase,...).

Le second objectif en matière de qualité a été, au cours de l'année 2015, d'initier un processus de réflexion et d'implémentation d'une démarche qualité plus « globale » en ouvrant celle-ci à l'ensemble des thématiques ADA (vie quotidienne, social, médical, logistique, infrastructure, formations,...), alors que, jusque fin 2014 elle ne couvrait formellement que certaines thématiques ciblées.

Cette démarche qualité, identique pour les diverses thématiques susmentionnées, reprend :

- La diffusion des procédures rédigées en cohésion avec le plan stratégique du département ;
- L'identification d'indicateurs-clés ;
- Au minimum une évaluation annuelle ;
- Une facilité et une rapidité de lecture des résultats (tableau de bord multidimensionnel),
- soit un gain de temps pour les services et une cohérence du message envers les centres.

Pour les collaborateurs des centres, la définition et la communication, via des procédures harmonisées, des pratiques légales ainsi que d'objectifs clairement identifiés dans l'ensemble des thématiques doit permettre une sécurité au niveau des actes professionnels à poser et un gain de temps au niveau de la réflexion des processus de travail à mettre en place (ex. : dans le cadre de l'ouverture de nouveaux centres). Dans cette optique et plus spécifiquement dans le domaine médical, plusieurs pratiques existantes ont d'ailleurs été revues à la lumière des textes juridiques en début d'année, (gestion des médicaments dans les centres, dossiers médicaux, facturation médicale,...).

Dans les prochains mois, l'objectif sera double : d'une part, une définition plus précise des indicateurs, des méthodes d'implémentation et des méthodes d'évaluation et, d'autre part, un accompagnement et des actions ciblées pour réduire les écarts entre les objectifs fixés par les procédures et les actions réalisées.

LOGISTIQUE

Comme chaque année, l'objectif principal du service logistique est d'assurer un support tant au niveau du charroi que du matériel. La mission est de répondre aux besoins des centres dans le cadre de déménagements, transports, livraisons,... pour qu'ils se sentent soutenus au niveau logistique ou approvisionnement.

L'existence de ce service apporte une sécurité pour les centres en cas d'urgence ou de rupture de stock pour assurer un accueil de qualité. Du matériel et du mobilier sont également à disposition pour un renouvellement « rapide » en cas de besoin.

En 2015, le service logistique a poursuivi trois projets importants : le suivi du projet « intimité », le renouvellement d'une partie du charroi et l'ouverture des sites dans un contexte d'urgence de l'accueil.

Urgence de l'accueil et logistique

Le service logistique a mis tout en œuvre pour assurer l'augmentation du nombre de places d'accueil en un temps record :

- Créer les places « campo » (dans des dépôts ou salles de sport) ;
- Augmenter les places dans les centres existants, avec des modules mobiles (chalets) ;
- Ouvrir les nouveaux centres : les meubler, organiser le catering et la création de cuisines pour certains, organiser la téléphonie et l'informatique en collaboration directe avec le service informatique,...

L'équipe logistique a acheminé lits, matelas, armoires, réfectoires, produits sanitaires et literie vers les différents centres. Elle a également négocié d'énormes quantités de matériel en urgence pour assurer les livraisons à temps et permettre à la Croix-Rouge de Belgique d'accueillir de nouveaux résidents. Chaque article commandé devenait rare tellement la demande était forte. Dans ce cadre, la Croix-Rouge de Belgique tient à remercier la réactivité de ses fidèles fournisseurs.

Dans le futur, et vu le nombre de centres actuel, l'objectif pour le service logistique sera d'adapter certaines pratiques ou projets pour toujours rester un support pour l'ensemble des centres.

1

MODULE INFORMATIQUE DÉVELOPPÉ
POUR RATIONALISER LES COMMANDES
DE REPAS DANS LES CENTRES

1.128

RETRAITS/LIVRAISONS EN 2015

69.731

ARTICLES SORTIS DU DÉPÔT (MATÉRIEL,
MOBILIER ET CONSOMMABLES) EN 2015

EN URGENCE, EN 2015

Ont été acheminés par le service
logistique :

- 2.400 armoires
- 4.000 cadenas
- 3.500 matelas
- 1.800 lits superposés

INFRASTRUCTURES

Le service infrastructures a coordonné d'importants travaux en 2015 :

- Des travaux de rénovation : remplacement de châssis, rénovation de douches ou encore de toitures plates ;
- Des projets particuliers : installation de nouvelles conduites de chauffage, réalisation d'un nouveau parking, placement de citernes pour la récupération d'eau de pluie,...

Mais a surtout pris part, lors de l'urgence de l'accueil à assurer :

- Un réel appui pour l'ouverture des nouveaux centres d'Arlon, Barvaux, La Baraque Fraiture, Belgrade, Jalhay, Ligneuville, Sainte-Ode et Tournai ;
- Un support technique pour l'ouverture et la mise en conformité de nouvelles places et/ou la construction et le raccordement de modules d'hébergement à Ans, Bierset, Fraipont, Hotton, Manhay, Natoye et Rendeux.

545

BONS DE COMMANDE ÉDITÉS PAR LE SERVICE
INFRASTRUCTURES EN 2015





MERCI À TOUTES LES PERSONNES QUI ONT APPORTÉ LEUR TEMOIGNAGE
ET LEUR COLLABORATION AU FIL DES PAGES DE CE RAPPORT ANNUEL.
CRÉDITS PHOTOGRAPHIQUES : CATHERINE ROMBOUS, THOMAS BLARIAU ET JESSE WILLEMS



150 ans à aider le monde ^{tout}

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 000-0000016-16

