

La Croix-Rouge de Belgique

Rapport annuel 2017



Accueil des
demandeurs
d'asile

CROIX-ROUGE
de Belgique



2017 en chiffres

4.906

places d'accueil*

4.466 résidents adultes

440 places d'accueil
spécifiques MENA

840

collaborateurs*

200

actions de sensibilisation

6.500 jeunes

3.000 adultes touchés

670

jours de formation

Pour 1149 demandeurs d'asile

9.226

demandeurs d'asile
accueillis

Dont 1.612 enfants de moins
de 12 ans

3

projets pilotes
uniques

24

centres audités

87

nationalités

26

centres d'accueil*

Dont 5 centres d'accueil exclusive-
ment destinés aux mineurs étran-
gers non accompagnés (MENA)
Et 1 centre d'accueil rapproché
pour les demandeurs d'asile en
souffrance mentale (CARDIA)

1.097

volontaires*

222 nouveaux volontaires
inscrits



* Au 31/12/2017



26 centres d'accueil

Centre d'accueil de Jette
 Centre d'accueil d'Uccle
 Centre d'accueil de Tournai
 Centre de Rocourt
 Centre « L'Envol » à Bierset
 CARDA à Bierset
 Centre « Le Merisier » à Fraipont
 Centre « L'Amblève » à Nonceveux
 Centre « La Trientale » à Banneux
 Centre « Belle-Vue » à Eupen
 Centre « Des Racines et des Ailes » à
 Manhay
 Centre « St. Elizabeth-Haus » à
 Manderfeld
 Centre La Baraque de Fraiture
 Centre « Henry Dunant » à Hotton
 Centre « Couleurs du Monde » à
 Rendeux
 Centre de Sainte-Ode
 Centre « Visages du Monde » à Arlon
 Centre d'accueil de Belgrade
 Centre « Le Relais du Monde » à Natoye
 Centre « Le Bocq » à Yvoir
 Centre « Pierre Bleue » à Yvoir
 Centre « Chantecler » à Oignies
 Centre d'accueil de Ligneuville
 Centre d'accueil d'Herbeumont
 Centre d'accueil de Barvaux
 Centre de Beho

 Centres MENA

Repartir à zéro, se relever, recommencer.
Ils sont des milliers. Enfants, femmes ou hommes,
ils ont subi au cours de leur périlleux parcours les
horreurs des « routes » migratoires et doivent du
jour au lendemain envisager un nouvel avenir,
loin de chez eux.



Billy Jungling

On les appelle des «demandeurs d'asile», des «migrants», des «réfugiés» ou encore des «demandeurs de protection internationale», comme le souligne la terminologie de la nouvelle mouture de la loi accueil et la loi sur l'accès au territoire et le séjour des étrangers. Ils sont avant tout autant d'humains que nous accompagnons au quotidien depuis 28 ans.

Les soutenir dans la nouvelle page de leur vie qu'ils s'apprêtent à tourner est notre priorité. Les aider à rebondir et redevenir acteurs de leurs vies est essentiel à nos yeux.

En 2017, ce sont 1.937 collaborateurs et volontaires qui ont accueilli 9.226 vies avec toute l'humanité, la bienveillance et le professionnalisme propres à notre mouvement.

Nous vous partageons au travers de ce rapport 2017 l'essence de notre action quotidienne. Et en filigrane de toutes ces belles réalisations, le travail mené en réseau avec nos nombreux partenaires locaux et régionaux.

Dans cet esprit, accueillir et accompagner les plus vulnérables dans une étape de leur vie et favoriser toutes les actions contribuant à une société plus inclusive et plus ouverte à l'autre est encore et toujours au premier rang de nos préoccupations.

Bonne lecture !

Billy Jungling

Directeur du Département Accueil des Demandeurs d'Asile

Dans la mesure du possible, ce document tient compte de la dimension genre. Dans le seul but de ne pas alourdir le texte et de faciliter la lecture, le genre masculin est utilisé comme générique lorsqu'il se réfère à des personnes.



Sommaire

Chapitre 1

Les valeurs
Croix-Rouge

08

En tant que partenaire de l'État, la Croix-Rouge de Belgique organise l'accueil des demandeurs d'asile. En toute indépendance et dans le respect des valeurs du mouvement Croix-Rouge

Chapitre 2

L'accueil Croix-Rouge

10

Permettre à chacun.e de rester acteur de son quotidien

Chapitre 3

Favoriser l'intégration

16

Une vision originale et globale du « vivre ensemble »

Chapitre 4

Un nouveau plan
de contingence

22

Faire face à l'urgence : une spécificité et une garantie Croix-Rouge

Chapitre 5

La démarche qualité

24

Un haut niveau de qualité, contrôlé et validé

Chapitre 6

Après l'accueil

27

Répondre aux vulnérabilités, dans et en dehors des centres d'accueil

Chapitre 7

Perspectives

30

En 2018, la Croix-Rouge continuera à placer l'humain au centre de son action. Quoi qu'il arrive



Chapitre 1

Les valeurs Croix-Rouge

En tant que partenaire de l'État, la Croix-Rouge de Belgique organise l'accueil des demandeurs d'asile. En toute indépendance et dans le respect des valeurs du mouvement Croix-Rouge

Acteur humanitaire, Acteur d'humanité

En 2016, le nombre d'hommes, de femmes et d'enfants déracinés à travers le monde à la suite de guerres, de violences ou de persécutions a atteint le chiffre le plus élevé jamais enregistré depuis la deuxième guerre mondiale.

Le nombre de ces personnes en quête de protection a baissé en 2017, mais reste toujours aussi interpellant.

Face à la migration, le Mouvement Croix-Rouge est fidèle à son principe de neutralité. Son approche est strictement humanitaire. Dans la ligne de ses valeurs fondamentales, la Croix-Rouge agit en fonction des besoins et des vulnérabilités des migrants, quel que soit leur statut juridique.

Une seule priorité : l'action

La Croix-Rouge de Belgique agit auprès des personnes migrantes, notamment les demandeurs d'asile et les réfugiés, afin de garantir leurs droits et besoins fondamentaux.

Elle imagine, conçoit et apporte des réponses adaptées face aux situations de vulnérabilité, dans l'urgence comme dans la prévention avec une seule priorité : l'action.

Au départ centrée sur l'assistance aux demandeurs d'asile et réfugiés, l'action de la Croix-Rouge de Belgique est aussi envisagée de manière globale et porte sur l'ensemble des personnes migrantes, quels que soient leur trajectoire et leur statut.



Chapitre 2

L'accueil Croix-Rouge

▮ Permettre à
chacun.e de
rester acteur de
son quotidien ▮

L'Accompagnement Individuel, une approche spécifique et unique

Incertitude sur la durée de son séjour, stress quant à l'issue de la procédure, contraintes de la vie en communauté... Tout au long de son parcours migratoire, le demandeur d'asile est confronté à des situations qui déstabilisent sa perception de liberté et d'autonomie. Pour l'accompagner dans la gestion émotionnelle de ces bouleversements et lui permettre de (re)devenir le plus rapidement possible acteur de sa vie, la Croix-Rouge de Belgique déploie depuis 2014 une approche spécifique : l'Accompagnement Individuel (AI).

Une personne ressource identifiée pour chaque résident

Les retours d'expérience et les études menées depuis 5 ans au sein du Département Accueil des Demandeurs d'Asile ont permis d'identifier 4 axes qui constituent le cœur de l'Accompagnement Individuel : se poser et se sécuriser ; se projeter ; se former et s'informer ; se créer un réseau. Concrètement, chaque résident.e peut se tourner vers une personne ressource identifiée – son Accompagnateur Individuel – qui lui propose un accompagnement adapté, lié aux étapes de son séjour dans le centre. Son rôle ? Rencontrer, orienter, favoriser la compréhension et veiller au bien-être général.

19

centres Croix-Rouge
impliqués dans
le processus
d'Accompagnement
Individuel en 2017

L'Accompagnement Individuel désormais généralisé

Après un test dans 5 centres en 2015, étendu à 12 en 2016, 2017 a vu la dernière phase de déploiement de l'AI se concrétiser. L'ensemble des centres de la Croix-Rouge de Belgique pratiquent donc désormais l'Accompagnement Individuel des résidents. Au total, le Département Accueil des Demandeurs d'Asile compte 297 Accompagnateurs Individuels. Ceux-ci sont formés de manière continue afin de renforcer leurs compétences et leur connaissance du contexte migratoire.

Sur le front plus spécifique des MENA (Mineurs étrangers non accompagnés), la Croix-Rouge conti-

nue son accompagnement axé sur la scolarité, les activités de groupe et les activités hors centre. En 2017, elle est sortie de la phase d'urgence pour entrer dans une phase plus « éducative ».

Accompagner sans se substituer

En novembre 2017, une évaluation de l'Accompagnement Individuel a été menée dans 4 centres. 28 résidents y ont participé. De ce travail ressort que l'Accompagnateur Individuel est vu comme une personne de référence, un guide, voire même un confident qui encourage et stimule les efforts du demandeur d'asile sans pour autant se substituer à lui dans ses démarches. De manière générale, les avantages de l'Accompagnement Individuel sont reconnus par tous : un repère, plus de confiance et de proximité et une meilleure valorisation de chacun : collaborateur.trice comme résident.e.

La formation, pilier du processus d'accompagnement

Pour la Croix-Rouge de Belgique, l'intégration est un processus dynamique à double sens, dans lequel la société d'accueil et les nouveaux arrivants font preuve d'ouverture. Le Département Accueil des Demandeurs d'Asile a donc mis en place un parcours de formation spécifique dont l'autonomie, la responsabilité et le vivre-ensemble constituent la pierre angulaire.

Une équipe multilingue de 13 formateurs

Pour mettre en œuvre ce parcours, le Département Accueil des Demandeurs d'Asile dispose d'un service dont les formateurs dispensent des modules à la citoyenneté en français, mais aussi directement dans la langue des participants : anglais, arabe, dari, pashto, albanais, russe, somali. Depuis 2017, ces formations sont d'ailleurs reconnues dans le cadre des parcours d'intégration de la Région wallonne et de la Communauté germanophone.

670

jours de formation
pour 1.149 deman-
deurs d'asile en 2017

3 formations pour un parcours de formation unique et reconnu

Le parcours de formation de la Croix Rouge de Belgique s'articule autour de trois axes : comprendre le fonctionnement de son pays d'accueil, en apprendre la langue et se former à un métier. En 2017, 681 candidats ont validé un module de formation organisé par le Département Accueil des Demandeurs d'Asile. Cette année, le succès de ces formations est confirmé par un taux de participation de 92.8% de nos capacités. Dans le même temps, les cours de français organisés dans chaque centre de la Croix Rouge Belgique ont permis à de nombreux participants d'atteindre le niveau A2 en français. En collaboration avec les Maisons Croix-Rouge, 43 demandeurs d'asile ont également eu la possibilité de suivre le brevet européen des premiers secours. 20

résidents ont également reçu la formation en Droit International Humanitaire à Bruxelles.

Des formations professionnelles condensées et intensives

Forte de ses partenariats avec le Forem et les écoles de promotion sociale, la Croix-Rouge a permis à 68 demandeurs d'asile de suivre, en 2017, une formation professionnalisante : aide-ménager, soudure, restauration, vendeur en magasin, maçonnerie. Le succès de ce parcours global est salué par les autres acteurs de l'accueil en Belgique. Fedasil a, par exemple, décidé de permettre à ses résidents de bénéficier du parcours de formation créé par la Croix-Rouge.

Unique en Belgique : le CARDA pour demandeurs d'asile en souffrance mentale

Déshumanisation, angoisses, rupture... Les traumatismes psychiques et les souffrances mentales liés à l'exil requièrent parfois une réponse spécifique. Projet pilote initié en 2007, le Centre d'Accompagnement Rapproché pour Demandeurs d'Asile en souffrance mentale (CARDA) est passé en quelques années de nécessaire à indispensable. La Croix-Rouge est ainsi le seul acteur en Belgique à proposer une réponse adaptée à ce public particulièrement vulnérable. Situé à Bierset, il peut héberger jusqu'à 40 résidents, mais ses équipes peuvent également intervenir en ambulatoire.

Une prise en charge holistique de la souffrance psychique liée à l'exil

Doté d'un pool pluridisciplinaire de 22 spécialistes, le CARDA propose une prise en charge holistique de la souffrance psychique liée à l'exil. L'objectif est d'apporter une aide psychologique aux demandeurs d'asile via un projet d'accompagnement personnalisé : entretiens individuels et/ou en famille, ateliers artistiques, activités sportives, relaxation, cours de français, parfois encadrés par des interprètes sociaux. La mise en place d'un suivi psychiatrique externe peut aussi être envisagée.

317

demandeurs d'asile en souffrance psychique suivis par le CARDA en 2017

4 fois plus d'intervention qu'il y a 10 ans

En 2017, 376 demandes d'évaluation ont été adressées au CARDA, soit quatre fois plus qu'à son ouverture en 2007. 118 demandeurs d'asile ont été suivis au sein même du centre et 199 en ambulatoire. Les équipes mobiles sont intervenues à 276 reprises dans le cadre de sensibilisations, d'interventions en urgence, d'entretiens d'évaluation ou de suivis psychiatriques. Reconnue, l'action du CARDA dépasse le cadre des centres d'accueil Croix-Rouge. En 2017, 19% des personnes suivies étaient issues de centres Fedasil.

L'ensemble des centres Croix-Rouge sensibilisés

L'un des enjeux majeurs dans le traitement des troubles psychologiques est d'en déceler les symptômes au plus tôt. C'est pourquoi, le Département Accueil des Demandeurs d'Asile a mené en 2017 une campagne de sensibilisation auprès des équipes de tous ses centres, mais aussi auprès de groupes de résidents.e.s et de l'ensemble du réseau d'accueil (ILA, CPAS...). Lors de ces séances, les équipes du CARDA ont abordé la question du traumatisme lié à l'exil ainsi que l'offre de soins et le fonctionnement de ses différents services.

Un centre de référence pour les femmes victimes de violences de genre

Elles ont fui les violences basées sur le genre comme l'excision, l'exploitation sexuelle ou le mariage forcé. Elles ont été victimes de restrictions liées à leur statut de « femme » comme la privation de scolarité. À leur arrivée en Belgique, leur quotidien est souvent encore marqué par la peur, la honte et le stress permanent.

Disposant de 145 places et organisé en « foyers » où les résidentes peuvent cuisiner elles-mêmes, le centre d'accueil « Pierre bleue » à Yvoir s'est spécialisé dans un accueil adapté aux femmes demandeuses d'asile les plus vulnérables, victimes de violences de genre subies dans leur pays d'origine, sur leur parcours d'exil ou même en Belgique.

Après la violence, se renforcer pour avancer

Le centre « Pierre Bleue » décline la méthodologie spécifique de l'empowerment pour renforcer leurs compétences et appuyer des rapports sociaux plus égalitaires. Elle se fonde sur la complémentarité d'un accompagnement individuel et d'une mobilisation collective. Grâce à l'expertise de l'équipe de la Croix-Rouge et de partenaires extérieurs, les femmes peuvent bénéficier d'un accompagnement et de formations adaptées en matière de sécurité, de respect de leurs droits, d'estime de soi, de santé, de gestion de leurs

émotions et de leur quotidien. L'objectif est de leur (re)donner une capacité d'agir, de la confiance dans leurs décisions et leur permettre une mise en action sur leur quotidien.

60

femmes soutenues
par le centre « Pierre
Bleue » en 2017

50 ateliers multi-disciplinaires

En 2017, 60 femmes victimes de différentes formes de violence ont bénéficié d'un accompagnement sur mesure, alliant dimension individuelle et mobilisation collective. 50 activités de groupe ont par ailleurs été organisées pour un total de 222 participantes. L'efficacité de ce programme multidisciplinaire et innovant s'appuie sur la dynamique d'une équipe de 5 accompagnatrices spécialisées, mais aussi de 16 associations partenaires partageant une même approche d'implication des femmes.

Identifier les besoins des femmes dans tous les centres Croix-Rouge

Depuis l'automne 2017, le centre « Pierre bleue » diffuse dans tous les centres Croix-Rouge un module sensibilisant les équipes aux spécificités d'être femme migrante. Ce module vise notamment à faciliter l'orientation des femmes les plus vulnérables du réseau Croix-Rouge. 2017 a également vu la création d'un nouvel outil participatif développé en collaboration avec l'ASBL Garance: des « marches exploratoires » qui permettent d'identifier les besoins en sécurité dans les centres à partir du regard des femmes elles-mêmes. En 2017, 6 centres ont organisé ces marches exploratoires. Elles seront généralisées en 2018.

Lancement d'un nouveau projet pilote pour l'accueil des enfants

Pour les enfants, la migration n'est jamais un choix. Confrontés à un environnement inconnu, soumis à la pression involontaire de leur parents, parfois placés en situation de « parentification », leurs repères sont fortement bousculés. Depuis de nombreuses années, la Croix-Rouge développe une approche adaptée pour offrir aux enfants qu'elle accueille des balises structurantes et sécurisantes. Progressivement, son centre de Natoye s'est spécialisé dans cet accompagnement spécifique. Avec, en 2016, le lancement d'un nouveau projet innovant, appelé « Enfant avant tout, enfant malgré tout ».

Natoye, le centre référence pour l'accueil des enfants

Avec le projet « Enfant avant tout, enfant malgré tout », le centre de Natoye poursuit une double mission : d'une part concevoir et mettre en place un modèle d'accueil spécifique pour les enfants ; et d'autre part définir des pratiques transversales qui pourront être mises en œuvre dans tous les centres Croix-Rouge. Pour cela, plusieurs outils ont été construits : une ludothèque (l'espace du jeu) et un espace Snoezelen (l'espace du « je »).

82

séances organisées dans la ludothèque en 2017

La ludothèque : un espace de jeu pour rétablir la normalité

La ludothèque, adaptée aux objectifs de stabilisation et de sécurisation des enfants, a vu le jour en mai 2017. En 7 mois, les 37 enfants du centre de Natoye, âgés de 3 à 12 ans, ont eu accès à 82 séances de jeu organisées et supervisées par une psychomotricienne et 5 autres collègues. Pour ces séances, un planning récurrent et stable par tranche d'âge a été suivi, permettant d'établir pour l'enfant de nouveaux repères spatio-temporels. Les parents y sont les bienvenus à tout moment. L'objectif : restituer une forme de quotidienneté et de normalité de la vie, mais aussi travailler les liens entre les enfants et l'estime de soi.

Un espace « Snoezelen » pour reconstruire une sécurité psychocorporelle

Pour donner à l'enfant la possibilité de reconstruire une sécurité psychocorporelle qui lui soit propre, la Croix-Rouge a choisi de s'appuyer sur l'approche Snoezelen. Plus qu'une méthode, l'approche Snoezelen est basée sur l'éveil de la personne stimulée au monde extérieur par le biais de son corps et de ses 5 sens. Visites de différents espaces Snoezelen, conception des plans, début des travaux, formation du personnel... L'espace a fait l'objet d'une intense préparation en 2017. Il sera inauguré en 2018 et comprendra un espace visuel et olfactif, un espace moteur, un espace sonore et un espace de sécurité.

A full-page photograph of two women holding hands in a forest. The woman on the left is wearing a red vest over a black and white top, black leather sleeves, and a white beret. The woman on the right is wearing a red headscarf, a black jacket, and a patterned skirt. The background is a dense forest with green trees. The right half of the image has a red overlay.

Chapitre 3

Favoriser l'intégration

Une vision
originale
et globale
du « vivre
ensemble »

350 projets concrets pour mieux intégrer les centres dans leur environnement local

Œuvrer pour un mieux « vivre ensemble » est un challenge quotidien, mais c'est surtout une spécificité qui fait partie de l'ADN de la Croix-Rouge de Belgique. Événements de rencontre appelés « Initiatives de quartier », campagnes de sensibilisation, lettres d'information, activités dans les écoles, les associations et autres lieux de vie autour du centre... Le Département Accueil des Demandeurs d'Asile a mis en place un dispositif original qui vise non seulement à intégrer ses centres dans le tissu local, mais aussi à informer le public sur leur fonctionnement et sur les différentes facettes de l'asile.

Multiplication des partenariats avec les communautés locales

Pour favoriser l'émergence d'une perception positive de l'accueil des demandeurs d'asile, chaque centre multiplie les partenariats locaux. La mobilisation et l'organisation conjointe d'activités avec des associations à but social, des clubs sportifs, des maisons de repos, des écoles, les pouvoirs locaux, des maisons des jeunes, etc. permet de toucher une large diversité de publics et de combattre les préjugés à l'intérieur comme à l'extérieur du centre.

157

Initiatives de Quartier
réalisées en 2017

Créer du lien lors des « Initiatives de Quartier »

Repas du monde, fêtes locales, animations artistiques ou sportives... Sur les 157 actions de rencontres et Initiatives de Quartier réalisées en 2017, 75 étaient des nouveaux projets et 62 ont vu le jour grâce à des partenariats. Cette année, un éclairage particulier a été donné aux publics plus vulnérables que sont les enfants et les mineurs non accompagnés en favorisant les projets les impliquant directement, autant dans l'organisation que dans le déroulement.

Plus de 200 actions pour sensibiliser le grand public

Cette année, les centres ont mené plus de 200 actions de sensibilisa-

tion. Le Département Accueil des Demandeurs d'Asile a également lancé une large campagne sur l'enfance en exil avec la diffusion d'un outil innovant : une vidéo tournée en 360° visible à l'aide d'un casque de réalité virtuelle permettant de s'immerger dans la réalité des enfants migrants. Au total, près de 6.500 enfants et 3.000 adultes ont été touchés par ces actions. 2017 a aussi vu la création du magazine d'information « Trajectoires ». Distribué dans plus de 51.500 boîtes aux lettres autour de 7 centres, « Trajectoires » relaye l'agenda des activités ouvertes à tous dans les centres, partage des témoignages et aborde des sujets thématiques transversaux. Après une phase test concluante, la diffusion de « Trajectoires » sera généralisée en 2018 à l'ensemble des centres Croix-Rouge.

Les ateliers citoyenneté de la Croix-Rouge : une étape charnière proposée dès l'arrivée

Comment vit-on en Belgique ? Quels sont les contextes socio-culturels ? Les valeurs ? Les droits et devoirs des citoyens ? Pour permettre aux demandeurs d'asile de s'informer et de comprendre le contexte socio-politico-culturel belge, la Croix-Rouge a créé en juin 2016 les ateliers citoyenneté : un espace d'échanges pour évoquer des sujets comme les droits des enfants, la place de la femme, la liberté d'expression, etc. Un moment utile et très apprécié. Ces ateliers donnent l'envie de poursuivre la démarche par les formations proposées par le Département.

Connaître ses droits et ses devoirs dans un nouvel environnement

Les ateliers citoyenneté de la Croix-Rouge sont organisés autour de 2 axes. Les premiers thèmes abordés sont l'égalité (hommes-femmes, droits des homosexuels, droits des enfants...) et les libertés individuelles (de culte, de la presse, d'expression...). Pour chaque thème, la loi belge est citée de manière à cadrer l'échange. L'occasion pour les participants de faire des parallèles sur comment se vivent ces valeurs en Belgique et dans leur pays.

780

résidents de 7 centres
ont participé à un atelier
citoyenneté en 2017

de l'interculturel pour animer ces ateliers. Les animateurs ont également à leur disposition un kit réalisé par la Croix-Rouge de Belgique, comprenant plusieurs outils pour faciliter les échanges.

Les ateliers citoyenneté en chiffres

Les ateliers citoyenneté sont proposés aux résidents dès leur arrivée. Ils durent 2 heures, et sont organisés par groupe de 8 à 12 personnes de même langue. Programmés initialement dans 7 centres, ils vont être généralisés à tous les centres du Département Accueil des Demandeurs d'Asile en 2018. Cette année, 780 résident.e.s y ont participé sur base volontaire.

Des collaborateurs et des volontaires spécialement formés

En 2017, 93 collaborateurs et volontaires Croix-Rouge ont été spécialement formés en méthodologie, dynamique de groupe et en gestion

Nouveau projet pilote de la Croix-Rouge : les résidents font du bénévolat !

Architecte, mécanicien, comptable ou chauffeur... En plus de quitter leurs racines, beaucoup de demandeurs d'asile ont laissé derrière eux une vie professionnelle bien remplie. Constatant une forte demande de ses résidents, la Croix-Rouge a lancé en 2017 un projet pilote unique en Belgique : elle leur propose de façon structurée de devenir volontaires auprès d'associations locales en dehors des centres ou dans le réseau des Maisons Croix-Rouge. Les centres de Belgrade, Sainte-Ode, Jette et Hotton ont été sélectionnés pour tester cette opération pilote. Avec succès.

Un complément naturel au projet d'Accompagnement Individuel

Les premiers retours d'expérience montrent qu'en participant à la chaîne de solidarité locale, le demandeur d'asile met à profit et peut donner un sens au temps d'attente qui lui est imposé. La Croix-Rouge conçoit d'ailleurs ces projets de volontariat comme un complément à sa politique d'accompagnement individuel et d'accès aux formations. Il s'agit de faciliter la création de lien social avec la population locale, de pratiquer la langue, de développer et/ou de partager ses compétences, de mieux connaître la société d'accueil, de favoriser l'inclusion et l'intégration, etc.

93

missions de bénévolat dans des associations locales en 2017

Face au succès rencontré, l'ambition du Département Accueil des Demandeurs d'Asile est donc de déployer progressivement ce projet dans l'ensemble de ses centres. En 2018, la démarche sera diffusée dans tous les centres à partir des expériences des 4 centres pilotes.

Une dynamique win-win en test dans 4 centres

Lancé en phase test dans 4 centres en 2017, le projet Volontariat des résident.e.s a permis la mise en place de 93 missions de bénévolat : 53 régulières (parcs et jardins, école des devoirs, maisons de repos et de soin, agriculture, événements sportifs, artisanat) et 40 ponctuelles (événementiel).

Déployer ce projet dans tous les centres Croix-Rouge

Au-delà de l'impact positif sur leur bien-être, le volontariat des résidents permet de matérialiser la dynamique win-win que la Croix-Rouge met en place entre ses centres et leur environnement local.

Interview

Demandeur d'asile et volontaire Croix-Rouge

Monsieur Al-Maliki réside au centre Croix-Rouge d'Hotton. Il fait partie des demandeurs d'asile qui, en 2017, ont décidé de devenir volontaires. Avec les bénévoles de la Maison Croix-Rouge de Marche, il s'investit pour diminuer l'impact de la pauvreté : épicerie sociale, meubles à prix modique, vêtements de seconde main... Rencontre avec cet homme qui a choisi de « donner en retour ».

Pourquoi êtes-vous devenu bénévole ?

Nous avons fui la mort, moi, ma femme et mes enfants. D'où je viens, le danger est permanent et la liberté de confession n'existe pas. Une fois arrivé ici, j'ai trouvé sécurité, assistance médicale, sociale et protection. Mes enfants ont été scolarisés. La Belgique m'a tout donné. Je souhaite donc me mettre à disposition des Belges qui ont besoin de moi. C'est une manière pour moi de remercier la Belgique pour son aide.

Qu'est-ce que cela vous apporte ?

J'étais toujours du côté de la personne qui reçoit. Désormais je suis de l'autre côté. C'est à mon tour de « donner » avec le sourire. Je suis fier d'être volontaire pour la Croix-Rouge. Avant même de boire mon café du matin, je mets ma veste Croix-Rouge. Toutes ces émotions, ça ne peut s'expliquer, mais ça doit se vivre ! Si l'Etat belge m'accorde la protection, que je travaille ou pas, je resterai volontaire à la Croix-Rouge.

C'est à mon
tour de
« donner »
avec le sourire

Que faites-vous à la Maison Croix-Rouge de Marche ?

Au début, deux jours par semaine, j'appuyais l'équipe en place pour l'espace brocante : nous recevons des dons de meubles que nous remettons à neuf et que nous donnons aux personnes envoyées par le CPAS, ou que nous vendons à prix modique.

Et puis la Maison Croix-Rouge a eu besoin de renforts...

Oui, des bénévoles sont tombés malades et je souhaitais augmenter ma disponibilité. Aujourd'hui, je suis encore plus souvent à la Maison Croix-Rouge. Je donne également un coup de main au service de prêt de matériel paramédical. J'assiste les personnes âgées dans leur installation... Prochaine étape : obtenir l'équivalence de mon permis de conduire, pour pouvoir assurer les transports de la Maison Croix-Rouge.



Chapitre 4

Un nouveau plan de contingence

▬ Faire face à
l'urgence :
une spécificité
et une garantie
Croix-Rouge ▬



Prêts à agir en cas d'arrivées plus importantes

Entre septembre 2015 et février 2016, en plein cœur de la crise de l'accueil, la Croix-Rouge de Belgique a réussi le tour de force d'ouvrir en un temps record 6.000 places d'accueil supplémentaires. De cette période, plusieurs réflexions ont émergé. Avec un questionnaire central : comment maintenir et renforcer encore la réactivité du Département ? En 2017, un plan de contingence a ainsi été mis en place. Le principe : structurer la capacité de mobilisation de la Croix-Rouge en cas d'arrivées plus importantes.

Une capacité unique à ouvrir de nouvelles places en un temps record

Quels partenaires contacter ? Quels locaux occuper ? Où trouver des lits, des couvertures, de la nourriture ? Le nouveau plan de contingence établit un cadre assurant une gestion proactive et dynamique de l'ouverture de places d'urgence. Il récapitule, par type d'ouverture - dans les structures actuelles, dans des structures modulaires ou dans de nouvelles structures - le rôle de chaque intervenant ainsi que les outils permettant d'identifier les ressources en termes d'infrastructures, de mobilier et d'acteurs.

6.000

Le nombre de **places d'urgence** créées entre septembre 2015 et février 2016

Les ressources mobilisables connues en temps réel

Par définition, une crise est imprévisible. Il est donc essentiel pour le Département Accueil des Demandeurs d'Asile de connaître en temps réel le potentiel de ressources mobilisables. En 2018, des outils de mise à jour seront ainsi développés pour disposer, à tout moment, des données les plus exactes possibles.

Des standards de qualité, y compris dans l'urgence

Si le plan de contingence détermine un cadre pour l'ouverture de places d'urgence, il établit également des procédures pour la fermeture de centres d'accueil ainsi que pour la gestion de places tampon. Il définit aussi un certain nombre de standards de qualité déterminés. La Croix-Rouge est ainsi prête en permanence à répondre à l'urgence de manière quantitative, mais aussi qualitative.

Chapitre 5

La démarche qualité



**Un haut niveau
de qualité,
contrôlé et
validé**

Des normes « qualité » auditées chaque année

En 2015, le Département Accueil des Demandeurs d'Asile a défini un ensemble de normes « qualité » en matière d'accueil et d'accompagnement. Basées sur le savoir-faire des centres, la vision du Département ainsi que sur le cadre légal, celles-ci ont été enrichies en 2016 de nouveaux indicateurs sur la vie quotidienne, l'accompagnement social et médical, la logistique, l'infrastructure et la sécurité. Depuis, la « démarche qualité » s'est matérialisée par la réalisation d'audits systématiques dans les centres d'accueil.

Renforcer le sentiment d'une gestion sécurisante des centres

Le but de ces audits est de mesurer l'adéquation entre les objectifs fixés et les actions réalisées sur le terrain. Les écarts constatés donnent lieu à des plans d'action pris en charge par les équipes. En parallèle, des procédures spécifiques sont déployées au quotidien pour renforcer le sentiment d'une gestion sécurisante des centres : procédures « accueil », procédure « visites de chambre », procédure « incendie », « intoxication alimentaire », « coupure d'électricité », etc. En ligne de mire : un haut niveau de qualité, vérifié et vérifiable, et une harmonisation des pratiques pour tous les centres Croix-Rouge.

24

Le nombre de **centres**
audités en 2017

Procédures et infrastructures sous la loupe

En 2017, 30 audits et visites ont été réalisés par le service démarche qualité dans les 26 centres Croix-Rouge. Accueil, visites de chambres, départs, gestion documentaire, accompagnement social, accompagnement MENA, charroi, aide matérielle, accompagnement médical, sécurité, infrastructure et mobilier ont été évalués. Par ailleurs, 26 analyses de risques incendie ainsi que 26 audits « sécurité alimentaire » ont été réalisés par des sociétés de consultance indépendantes.

Chaque centre a accès au détail de ses résultats, par thème, sous la forme d'un rapport assorti d'un plan d'action.

Amélioration continue et contrôle interne

Pour renforcer le processus d'amélioration continue, le Département Accueil des Demandeurs d'Asile compte sur le travail de l'équipe « démarche qualité ». A partir de 2018, sa mission couvrira également le contrôle interne des plans d'action issus des audits.

Des métiers et des collaborateurs uniques formés en continu

Remplir les exigences légales de la mission et garantir un accueil de qualité requiert de mobiliser de multiples ressources et des compétences uniques. Le Département Accueil des Demandeurs d'Asile a donc développé un panel de formations visant à renforcer les acquis, le bien-être, la motivation et l'efficacité de ses collaborateurs. L'objectif ? Entretenir la force d'innovation et professionnaliser encore davantage ses différents métiers.

Tronc commun et parcours propres pour chaque famille de métiers

Pour nourrir une vision partagée de l'accueil, renforcer les compétences essentielles et permettre les rencontres inter-centres, un tronc commun de formations est proposé à l'ensemble des équipes. Organisé en modules, il permet aux collaborateurs d'aborder de manière continue des notions comme les valeurs du Mouvement Croix-Rouge ou l'habileté émotionnelle. Outre ce tronc commun, des parcours de développement propre à chaque famille de métiers sont mis en place. Des séminaires d'équipe et des journées thématiques d'information complètent le dispositif.

99

formations en 2017
pour 1.587 participants

Des formations de qualité

Au total, 99 ateliers de formation ont été dispensés en 2017. À l'instar des 4 journées thématiques d'information qui ont attiré 365 collaborateurs, chaque formation mobilise un grand nombre de collaborateurs : 184 Accompagnateurs Individuels à la formation à l'entretien, 231 participants pour secourisme-recyclage ou encore 47 pour l'atelier sur les violences intrafamiliales. Même constat pour les « interventions » organisées pour la première fois dans le cadre du projet « Accompagnement Individuel » (AI) : celles-ci ont rassemblé pas moins de 36 collaborateurs.

Chapitre 6

Après l'accueil

┐ Répondre aux
vulnérabilités,
dans et en dehors
des centres
d'accueil ┘



Un dispositif d'aide global, au-delà des centres d'accueil

Les missions d'accueil de la Croix-Rouge de Belgique s'inscrivent dans une approche partagée par l'ensemble des sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. Concrètement, il ne s'agit ni d'encourager ni de décourager la migration, mais bien d'apporter une réponse humanitaire fondée sur les vulnérabilités. En tant que public vulnérable, les migrants bénéficient donc de l'ensemble du dispositif d'aide de la Croix-Rouge de Belgique, au-delà même de ses centres d'accueil. Un dispositif global mis en œuvre par les Provinces et les Maisons Croix-Rouge à travers tout le pays.

L'ensemble du réseau Croix-Rouge mobilisé toute l'année

Le nombre de personnes sans-abri et mal logées est en forte croissance. Rien qu'à Bruxelles, on estime qu'elles sont environ 3.400. Un chiffre qui est très probablement sous-estimé et parmi lequel on compte un grand nombre de migrants. Que ce soit à travers les tournées HOMI (Homeless et Migrants), les bars à soupe, les vestiboutiques, les épiceries sociales, les distributions de repas et de vêtements, les transports de personnes vers les abris de nuit, les « Croix-Rouge sur roues » et bien d'autres initiatives locales, le réseau Croix-Rouge est

mobilisé toute l'année pour venir en aide aux plus vulnérables, quel que soit leur statut juridique.

340
lits dans le nouveau
centre d'accueil pour
sans-abri de Haren

Haren : un nouveau centre pour répondre à l'urgence du sans-abrisme

Dans le cadre du plan hiver, le gouvernement fédéral a mandaté la Croix-Rouge de Belgique pour créer un nouveau centre d'accueil de nuit de seconde ligne pour personnes sans-abri. Celui-ci a ouvert ses portes début décembre 2017 à Haren et a bénéficié de l'expertise et du soutien logistique du Département Accueil des Demandeurs d'Asile. Accessible 7 jours sur 7 pendant toute la période hivernale, 24 heures sur 24, sa capacité a rapidement été portée à 340 lits.

Sans distinction de nationalité ni de statut

De début décembre jusqu'à fin avril 2018, le centre de Haren a assuré l'accueil de 729 personnes dont 192 enfants et 36 MENA, sans distinction de nationalité ni de statut. En plus de l'hébergement, celles-ci ont reçu trois repas par jour, un accès à des douches, à des sanitaires, à un service lavoir, des activités pour les enfants, un accès à la scolarité, etc. Grâce au partenariat avec Médecins du Monde et avec le CAW Brussel, elles ont également pu bénéficier de permanences médicales et d'un accompagnement psychosocial.

Pour le plan hiver 2018-2019, la Croix-Rouge se tient prête à rouvrir le centre d'accueil de Haren ou tout autre centre.

Info-Intégration, un service unique en Communauté germanophone

En Communauté germanophone, la Croix-Rouge gère un service unique : « Info-Intégration ». Basé à Eupen, « Info-Intégration » est un centre d'information pour l'intégration et la migration en Communauté germanophone. Sa mission est triple : assurer l'accompagnement et le suivi du parcours d'intégration, proposer un service de conseil sociojuridique, organiser des formations pour professionnels et bénévoles et sensibiliser le grand public.

Mandaté pour assurer l'accompagnement pendant le Parcours d'Intégration

Rédaction d'un bilan social et actualisation de celui-ci, orientation vers les services compétents, accompagnement et suivi, attestation d'accomplissement. Le Parcours d'Intégration en Communauté germanophone est en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2017. « Info-Intégration » assure les différentes inscriptions et, pour la mise en œuvre, collabore étroitement avec les institutions agréées qui donnent les cours de langue et d'intégration.

374

personnes accompagnées dans leur Parcours d'Intégration en 2017

En 2017, le bureau « Info-Intégration » a accompagné 374 personnes dans leur Parcours d'Intégration. 374 personnes qui ont donc suivi des cours d'allemand, des formations à la citoyenneté, des ateliers d'information sociale et professionnelle, etc. Dans le même temps, plus de 300 personnes ont bénéficié de conseils dans leurs démarches administratives et juridiques, notamment en matière de droit des étrangers et de statut de séjour.

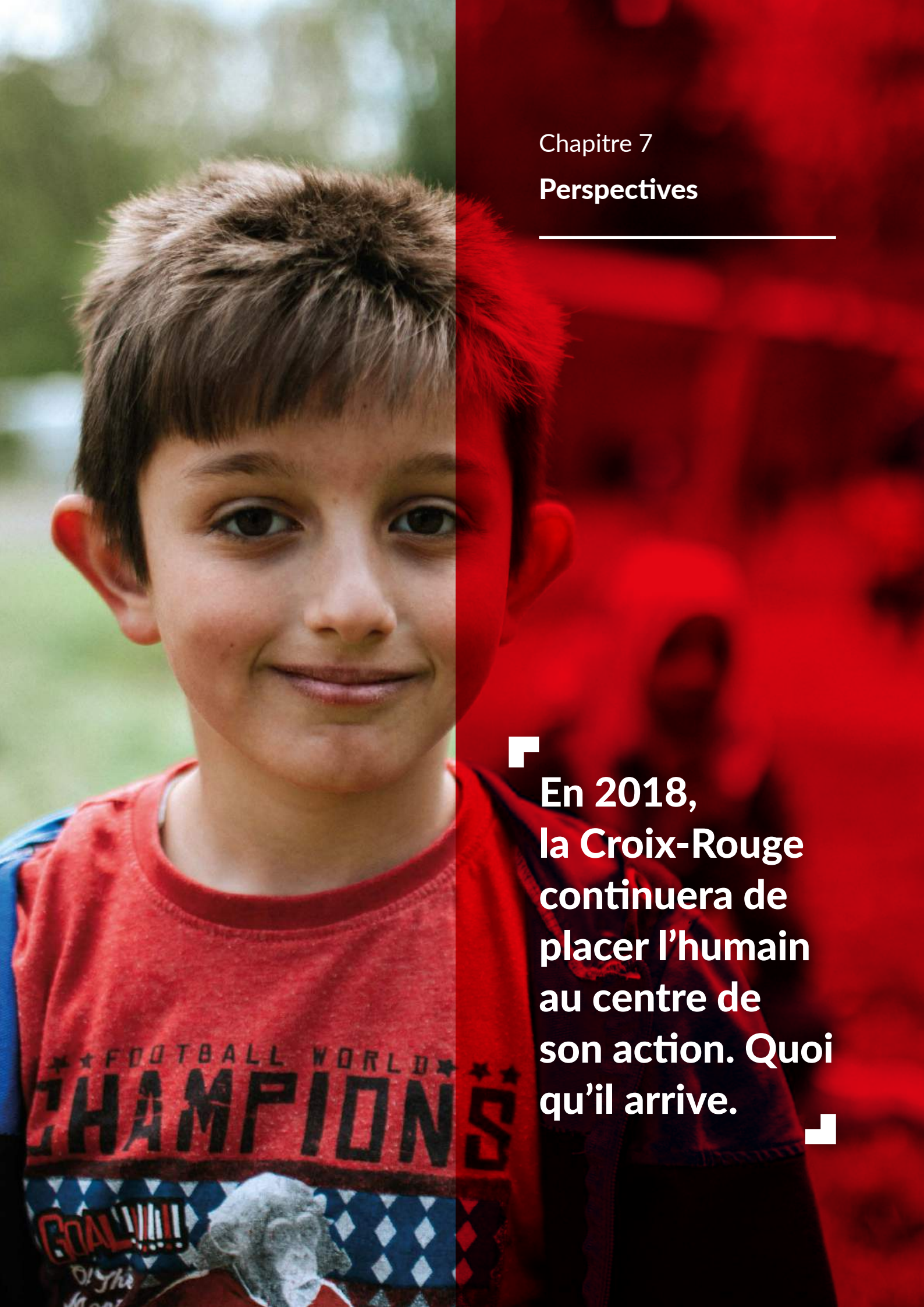
... et pour former les professionnels qui travaillent avec les migrants

Pour les volontaires et professionnels qui travaillent avec les migrants en Communauté germanophone, le bureau « Info-Intégration » a organisé plusieurs ateliers : trois formations à l'interculturalité

dans le travail, deux entraînements à la contre-argumentation de préjugés et deux formations au droit des étrangers.

« La Communauté germanophone : ouverte pour des rencontres »

Au travers de la campagne « La Communauté germanophone : ouverte pour des rencontres » lancée en 2016, « Info-Intégration » a aussi lancé deux projets originaux de sensibilisation : « Meet & Eat » où des Belges invitent les nouveaux venus chez eux et cuisinent pour eux, et le projet « Lebendige Bibliothek » (bibliothèque vivante) où des personnes deviennent, le temps d'une soirée, des livres vivants qui dévoilent leur récit à d'autres personnes. Ces deux projets ont rencontré un vif succès et seront reconduits en 2018.



Chapitre 7

Perspectives

En 2018,
la Croix-Rouge
continuera de
placer l'humain
au centre de
son action. Quoi
qu'il arrive.

La Croix-Rouge poursuivra son action malgré la fermeture de plusieurs centres

En tant qu'auxiliaire des pouvoirs publics, la Croix-Rouge de Belgique est mandatée depuis 28 ans par l'État belge pour accueillir les personnes ayant fait une « demande de protection internationale ».

En 2018, malgré la volonté du Gouvernement de fermer cinq centres d'accueil avec pour conséquence, une diminution de sa capacité d'accueil et le licenciement de près de 200 salariés, la Croix-Rouge poursuivra son action.

Le Département Accueil des Demandeurs d'Asile restera attentif aux évolutions de la société et du contexte dans lequel il mène sa mission.

Renforcer ses activités visant la détection des vulnérabilités et y répondre de manière adaptée constituera toujours une priorité.

Continuer à agir pour favoriser le mieux vivre ensemble en soutenant les rencontres entre tous en sera une autre.

Permettre à chacun de reprendre le contrôle de sa vie et d'être accueilli et accompagné de manière digne et professionnelle restera son cœur de métier.

Avec toujours en toile de fond, les principes et valeurs qui animent la Croix-Rouge. Des valeurs qui lui permettent de placer l'humain au cœur de son action. Quoi qu'il arrive.

Le Département Accueil des Demandeurs d'Asile de la Croix-Rouge de Belgique remercie ses 1.937 collaborateurs et volontaires sans lesquels il lui serait impossible de remplir sa mission. Ses remerciements vont aussi aux nombreux partenaires qui, jour après jour, travaillent à ses côtés et lui permettent de mener à bien ses actions.



Croix-Rouge de Belgique
Département Accueil des
Demandeurs d'Asile
Avenue Georges Truffaut 47
4020 Liège
04 345 71 30
service.ada@croix-rouge.be
www.croix-rouge.be
BE72 000-0000016-16

Merci à toutes les personnes
qui ont collaboré à la réalisation
de ce rapport annuel.

Éditeur responsable

Pierre Hublet
Rue de Stalle 96
B-1180 Bruxelles

**Structuration, copywriting,
mise en page**

Pause

Crédits photographiques

Croix-Rouge de Belgique,
T. Vanden Driessche, J. Willems,
G. Ferroni, A. Galle, T. Blariau,
G. Lemoine, J. Tilman, Fifty-Fifty.