



Un an de conflit en Ukraine

—
Rapport d'activité

CROIX-ROUGE
de Belgique



La Croix-Rouge en première ligne

Contexte

Depuis le 24 février 2022, date du début du conflit armé en Ukraine, un drame humanitaire immense se joue : **17 millions de personnes** nécessitent un soutien humanitaire. **14 millions de personnes** – plus que la population de toute la Belgique ! – ont été contraintes de fuir, de quitter à la hâte leur domicile, en emportant le strict nécessaire.

Parmi ces 14 millions de personnes, un peu plus de la moitié (**8 millions**) a quitté le pays pour se diriger vers les pays limitrophes, ou d'autres, plus éloignés, dont la Belgique fait partie. La majorité sont des femmes et des enfants, particulièrement vulnérables.

La protection temporaire accordée par l'Union européenne, et prolongée jusqu'en mars 2024, leur permet de séjourner dans l'UE pendant un an renouvelable, d'y travailler ou encore d'accéder à un logement.

Alors que le conflit s'inscrit dans la durée, la Croix-Rouge de Belgique et tout le Mouvement Croix-Rouge continuent d'apporter un soutien de tous les instants aux personnes fuyant l'Ukraine, avec réactivité et flexibilité, comme acteur de première ligne.

L'action du Mouvement Croix-Rouge

Depuis le début du conflit en Ukraine, le Mouvement Croix-Rouge est venu en aide à plus de **14,5 millions de personnes**, que ce soit en Ukraine, dans les pays limitrophes, ou encore dans les pays d'accueil. 59 sociétés nationales, soit les Croix-Rouge de 59 pays différents, se sont engagées dans cette réponse, dont la Croix-Rouge de Belgique. Cela représente plus de **124.000 volontaires** !



En Belgique

On estime que 78.000 personnes en provenance d'Ukraine, à terme, seront demandeuses de la protection temporaire en Belgique. A la fin janvier 2023, plus de **65.000 personnes** ont déjà bénéficié de ce statut, dont 61% de femmes et 33% de mineurs. L'arrivée massive des réfugiés Ukrainiens en Belgique au printemps 2022, au rythme de 1.500 personnes par jour, a mobilisé les pouvoirs publics, les organisations et associations, la société civile.

Ces acteurs ont répondu aux nombreux besoins d'urgence :

- Accueil et prise en charge dès l'arrivée en Belgique
- Hébergement d'urgence ou temporaire, incluant l'accueil à domicile
- Orientation et appui aux démarches permettant un accès immédiat aux services publics
- Logistique : logement, nourriture, vêtements, transport...
- Soins de santé, mais aussi hygiène et santé mentale
- Protection (mineurs étrangers non accompagnés-MENA, personnes à mobilité réduite ou personnes en situation de forte vulnérabilité).

Cette mobilisation générale a permis d'assurer une réponse humanitaire de première ligne, mais également un soutien s'inscrivant sur le long terme.

On observe une transition depuis l'été 2022 : l'intégration et l'autonomie des Ukrainiens bénéficiaires de la protection temporaire sont au cœur des discussions et des opérations menées dans l'ensemble des provinces et des communes belges. Celles-ci disposent de ressources et de compétences variables et inégales, fragilisant localement l'accompagnement attendu et nécessaire.

C'est la raison pour laquelle la réponse de la Croix-Rouge de Belgique prend un nouveau tournant dès l'automne 2022, se focalisant progressivement **sur l'accompagnement social et psychosocial des personnes réfugiées**, afin de faciliter et d'accélérer leur intégration. En effet, alors qu'aucune issue au conflit ne se profile à l'horizon, un nombre croissant d'Ukrainiens cherche à s'établir en Belgique de façon durable. Le travail de la Croix-Rouge se dirige donc vers un appui local, tant au niveau provincial que communal.

Parallèlement, la Croix-Rouge de Belgique contribue à des projets à l'échelle européenne visant à renforcer les mécanismes de protection temporaire, tel que **l'accueil à domicile, l'intégration des personnes ou les mécanismes d'appui psychosociaux**.

Les actions de la Croix-Rouge de Belgique

Depuis février 2022, la Croix-Rouge de Belgique a développé ses actions sur **quatre axes** distincts : l'appui aux opérations internationales du mouvement Croix-Rouge, l'accueil d'urgence en Belgique, l'appui à l'intégration locale, le renforcement des structures de base de la Croix-Rouge de Belgique pour répondre à l'augmentation des besoins en Wallonie et à Bruxelles.

1. Soutenir l'urgence humanitaire en Ukraine et dans les pays voisins

Une partie des dons collectés par le Consortium d'urgence 1212 revient à la Croix-Rouge de Belgique qui en est membre. Ces dons ont contribué aux opérations de la Croix-Rouge Internationale pour l'**aide humanitaire**

d'urgence en Ukraine et dans les pays limitrophes.

La Croix-Rouge de Belgique a également soutenu les opérations de la Croix-Rouge luxembourgeoise,



présente en Ukraine depuis 2014, et experte dans le domaine des **abris** d'urgence, dans la construction et la rénovation d'**infrastructures**. Alors que 1,2 million de maisons ont été endommagées ou entièrement détruites, ce soutien a notamment permis :

- Rénovation complète de 5 infrastructures de santé
- Rénovation complète de 2 infrastructures d'accueil pour les personnes déplacées dans le pays
- Réhabilitation de maisons et d'appartements individuels
- Préparation à l'hiver pour les populations restées en Ukraine
- Distributions de kits non alimentaires
- Appui à la Croix-Rouge Ukrainienne

Par ailleurs, la Croix-Rouge de Belgique a déployé un délégué de son pool d'urgence en Roumanie durant deux mois

au printemps 2022, pour appuyer la Croix-Rouge roumaine dans **la mise en place d'un programme « cash »**. Grâce au développement d'une application inédite pour smartphone, en un temps record -un mois seulement- un soutien financier direct a pu être versé à plus de **60.000 familles ukrainiennes réfugiées** en Roumanie.

Après un an de conflit, l'aide du Mouvement Croix-Rouge se poursuit à la fois en Ukraine et dans les pays limitrophes. Les besoins humanitaires restent immenses, tandis que la destruction des infrastructures essentielles et des logements est continue.

Un an d'action du Mouvement Croix-Rouge (au 31 décembre) :

- **14,5 millions de personnes** ont reçu une aide humanitaire d'urgence
- **10,6 millions de personnes** ont bénéficié d'un accès à l'eau potable
- **1,8 million de personnes** ont bénéficié d'un hébergement temporaire d'urgence
- **1,2 million de personnes** ont reçu une aide financière
- **1,1 million de personnes** ont bénéficié d'une aide médicale
- **700.000 personnes** ont bénéficié d'une aide psychosociale

Ce travail considérable a mobilisé **124 000 volontaires**, issus des Croix-Rouge de 59 pays différents.



2. Organiser l'accueil d'urgence des réfugiés en Belgique

Forte des leçons tirées de la crise des inondations en juillet 2021, la Croix-Rouge de Belgique a immédiatement constitué une Cellule de Crise Ukraine dès le début du conflit et s'est positionnée comme un opérateur essentiel des dispositifs d'accueil d'urgence.

Mise en place des centres d'accueil et d'enregistrement (Bordet, Heysel, Eurostation) :

L'équipe de la Croix-Rouge de Belgique accompagne les réfugiés dans leurs démarches dès leur arrivée en coordonnant l'accueil et le flux des personnes, le catering, des espaces enfants, une prise en charge médicale urgente et un soutien psychosocial. Au total, **65.000 personnes demandeuses de la Protection Temporaire ont été enregistrées dans ces trois centres**. Près de 14.000 enfants ont été accueillis dans les espaces jeux installés, tandis que le poste mé-

dical Croix-Rouge a procédé à 3.500 consultations médicales. 3.000 kits hygiène ont été distribués. Enfin, l'équipe, qui compte des traducteurs et interprètes bénévoles, a créé un point relais d'information pour orienter les personnes vers des services sociaux concernés. Le dispositif d'enregistrement, installé depuis octobre 2022 à l'**Eurostation** proche de la Gare de midi, est toujours en cours. Près de 7.000 personnes y ont transité.

Primo-accueil à la gare du Midi :

De mars à fin septembre 2022, la Croix-Rouge de Belgique, en collaboration avec la Plateforme Citoyenne et le Samu Social, a également géré une cellule d'accueil et d'orientation à la **Gare du Midi**. Pendant plus de 6 mois, la Croix-Rouge fut le premier point de contact, dès leur descente de train, pour plus de 28.000 personnes arrivant



d'Ukraine. Le dispositif de la gare du Midi, actif 7jours/7, a également permis à plus de 9.000 personnes de bénéficier d'un hébergement d'urgence.

Un important soutien logistique

La Croix-Rouge de Belgique a fourni une assistance logistique aux communes et provinces de Belgique accueillant dans l'urgence des réfugiés Ukrainiens, afin de faciliter l'accueil et la prise en charge : distribution de plusieurs milliers de lits de camps, de matelas, de couvertures et de kits hygiène.

Un soutien médical et psychosocial

Le département Secours de la Croix-Rouge de Belgique continue d'assurer un premier accueil médical au centre d'enregistrement Eurostation, réalise des évacuations médicales au besoin et mobilise les équipes spécialisées du SISU, le service d'Intervention Psychosocial d'Urgence, pour soutenir de nombreux réfugiés en détresse.

Le maintien des liens familiaux

La Croix-Rouge de Belgique a diffusé dès les premiers jours de la crise des messages de prévention de perte de

contact en ukrainien et en russe. Le Rétablissement des Liens Familiaux (RLF) a également été référencé via différents canaux de communication en vue d'atteindre les personnes impactées. Par ailleurs, des bornes de recharge de GSM et du wifi ont été mis à disposition dès le premier centre à Bordet, permettant le maintien du lien avec les proches.

Un appui d'urgence local

Les entités locales de la Croix-Rouge - les Maisons Croix-Rouge - poursuivent leur aide essentielle de terrain pour appuyer l'accueil d'urgence des réfugiés Ukrainiens dans les communes Bruxelloises et Wallonnes: elles fournissent une aide alimentaire, offrent des kits d'hygiène et accordent l'accès aux Vestiboutiques (magasins de seconde main), aux épiceries sociales et aux activités de transport. Elles mettent également en place des activités permettant rencontres et échanges. Localement, **10.000 personnes** ont bénéficié d'une aide grâce au travail remarquable des Maisons Croix-Rouge et Sections locales.

L'aide en Belgique en quelques chiffres (au 31 décembre) :

- **64.923 personnes** ont été accueillies au sein des points humanitaires mis en place par la Croix-Rouge de Belgique
- **3.435 personnes** ont bénéficié de soins de santé primaires
- **2.616 personnes** ont bénéficié d'un soutien psychosocial
- **3.210 personnes** ont reçu des kits hygiène
- **13.776 enfants** ont été accueillis dans les lieux d'accueil spécifiquement pour enfants
- **6.173 volontaires** de crise ont soutenu toutes ces actions

3. L'appui à l'intégration locale

Depuis plus de 40 ans, la Croix-Rouge de Belgique est mandatée par l'Etat fédéral pour organiser l'accueil collectif des demandeurs de protection internationale dans le pays. Elle possède ainsi une expertise reconnue dans l'accompagnement des migrants tout au long de leur parcours d'intégration.

Suite à la décision des pouvoirs publics de créer des centres d'hébergements collectifs pour les Ukrainiens en situation de précarité, la Croix-Rouge de Belgique a développé un Vademecum sur la conception et l'implémentation de ce type de logements. Ce document a été remis aux partenaires publics impliqués. Différents guides et outils liés au parcours d'intégration des personnes en Belgique sont également accessibles pour les réfugiés, tandis que cette documentation est mise à disposition des personnes accueillies à l'Eurostation.

Face à l'arrivée continue des bénéficiaires de la protection temporaire vers les communes bruxelloises et wallonnes, les entités locales de terrain de la Croix-Rouge de Belgique jouent un rôle essentiel. Elles offrent un réconfort aux réfugiés en répondant aux besoins spécifiques, tels que l'accès à un ameublement d'occasion, l'organisation de sessions d'échanges et de rencontres communautaires permettant de créer un lien social et de prévenir l'isolement. Elles fournissent également des aides en traduction, des appels téléphoniques ou du transport social.

Depuis septembre 2022, en collaboration avec les pouvoirs publics régionaux et provinciaux, la Cellule Ukraine de la Croix-Rouge développe en outre plusieurs programmes d'appui à l'intégration sociale et communautaire des réfugiés Ukrainiens.

Des activités de formation, de médiation, d'orientation et de création d'outils sont mises sur pied :

Projet d'accompagnement

Mené en collaboration avec la Région wallonne, ce projet vise une intégration accélérée et renforcée des personnes ayant fui l'Ukraine. Cela permet de répondre aux demandes en nette augmentation des personnes déjà enregistrées, concernant l'accès à l'emploi, au logement, à l'éducation, à l'apprentissage de la langue, à un logement privé, les procédures d'équivalence des diplômes, etc. La Croix-Rouge de Belgique a mis en œuvre un programme d'évaluation des besoins et utilise l'expertise du parcours d'intégration dispensé par son département d'accueil des demandeurs d'asile (notamment le programme Hello Belgium en langue russe).

Projet psychosocial

Mené en collaboration avec le SISU, le service d'intervention psychosociale urgente de la Croix-Rouge de Belgique, ce projet permet d'assurer le bien-être psychosocial des bénévoles et du personnel travaillant sur cette crise. La Croix-Rouge de Belgique sensibilise aux techniques d'identification et de gestion du stress, et propose des outils pour prendre soin de soi en tant qu'intervenant. Les équipes mobiles du centre communautaire organisé par Ukrainian Voices ont déjà bénéficié en décembre 2022 d'une première formation en ce sens.

Projet lien social

À nouveau il s'agit de permettre l'intégration et de faciliter l'ancrage local des primo-arrivants et des per-

sonnes fuyant l'Ukraine. Le projet s'adresse aux personnes étrangères avec un hébergement, en situation d'isolement social et en manque d'inclusion. Les activités concernent un accompagnement individuel par un binôme volontaire (projet « bud-dies »), la participation à des rencontres collectives, ainsi qu'une réflexion sur l'accueil et la place des personnes étrangères. Ces activités sont menées par les entités locales de la Croix-Rouge, en mettant l'accent sur la mixité, le caractère intergénérationnel et multiculturel. Le projet a débuté en province de Brabant wallon et sera à terme étendu aux autres provinces wallonnes et à Bruxelles.

Plateforme de traduction Connect2Talk (en 5 langues)

Depuis le début du conflit en Ukraine, de nombreuses familles belges ont exprimé leur solidarité en accueillant des réfugiés chez elles. Si cette cohabitation est dans la plupart des cas réussie, la barrière de la langue peut compliquer les échanges entre ces familles d'accueil et les familles hébergées, créant à terme des tensions dues aux malentendus. Pour répondre aux défis de la vie quotidienne, la Croix-Rouge de Belgique a développé une plateforme numérique de mise en relation entre les hôtes belges et les familles ukrainiennes, et des traducteurs bénévoles, qui parlent aussi bien l'ukrainien que le français, le néerlandais, l'allemand et l'anglais.



4. Le renforcement des structures de base de la Croix-Rouge de Belgique pour répondre à l'augmentation des besoins

Une des conséquences directes du conflit en Ukraine fut d'aggraver une situation de crise économique et d'inflation et, par-là, d'augmenter encore la précarité des personnes vulnérables en Belgique.

Cette forte hausse des besoins a directement impacté les activités sociales traditionnelles de la Croix-Rouge de Belgique, déjà intensifiées depuis la pandémie de Covid-19 : nouvelle augmentation des demandes d'aide alimentaires, du sans-abrisme...

Afin de réduire l'impact pour les personnes les plus vulnérables aidées par la Croix-Rouge de Belgique, une partie des dons reçus est utilisée pour faire face aux conséquences du conflit Ukrainien en Belgique. Cela permet de soutenir les entités locales en leur donnant les moyens de répondre aux besoins croissants du public : distribuer plus de colis alimentaires, renforcer la lutte contre le sans-abrisme ou l'appui aux demandeurs de protection internationale qui ne sont pas Ukrainiens mais ont fui l'Ukraine, intensifier l'accueil de jour et de nuit et toutes les actions de lutte contre la pauvreté et la précarité...

L'utilisation des dons

La Croix-Rouge de Belgique a reçu un total de **7.278.933 € de dons**, qui sont utilisés dans le cadre des interventions nationales et internationales.

3.406.140 € ont été utilisés au niveau international, tant en Ukraine que dans les pays limitrophes.

3.872.793 € ont été utilisés au niveau belge: pour les activités d'accueil, pour les achats logistiques et pour les différents programmes d'aides décrits plus haut.

Plusieurs entreprises ont contribué à des dons en nature, ce qui a permis à la Croix-Rouge de Belgique de fournir l'équivalent de 91.610 € en produits hygiéniques, couches pour enfants, mais également jouets et matériel scolaire.

La Croix-Rouge remercie l'ensemble des personnes, entreprises et organismes publics pour cet élan de solidarité, témoignage de confiance dans son action en faveur des bénéficiaires.

Dons reçus : 7.278.933 €

- Dépenses internationales (1212) : **3.406.140 €**
- Dépenses nationales : **3.872.793 €**
 - > **62%** en provenance des entreprises
 - > **38%** en provenance des particuliers

Affectation des dons et subsides au 31 décembre 2022

- **38%** soutien à l'international
- **27%** dispositif d'enregistrement Heysel/Eurostation
- **10%** coordination opérationnelle
- **9%** dispositif Gare du midi
- **6%** secours au niveau des provinces
- **5%** soutien aux projets au niveau local (aide alimentaire/Hestia/sans-abrisme)
- **4%** coûts indirects
- **1%** appui aux Maisons Croix-Rouge
- **1%** communication

Les leçons de la crise

Réactivité

Les leçons déjà tirées de la catastrophe des inondations ont permis de structurer rapidement une Cellule de crise Ukraine regroupant différents niveaux de compétences et permettant une réactivité immédiate.

Flexibilité

La flexibilité du cadre opérationnel d'urgence a permis d'ajuster en permanence les activités aux besoins émergents, particulièrement au niveau de la mise en place des points humanitaires menés par Comité provincial de Bruxelles-Capitale.



La force du bénévolat

La grande force de la Croix-Rouge de Belgique reste son pool unique de volontaires qui permet une agilité inégalée et une approche de proximité unique. Les volontaires ont été soutenus tout au long de la crise: du début de la mise en place du dispositif d'accueil à Bordet à l'ouverture du point à la Gare du midi (Section locale de Saint-Gilles), et l'Unité d'Appui de Bruxelles-Capitale et l'installation du poste soin au Heysel. En un laps de temps très court, grâce à la technologie numérique développée lors de la crise précédente, il a été possible de mobiliser de nombreux volontaires de crise ponctuels, dont des dizaines d'interprètes.

Une collaboration essentielle

Le succès des mécanismes d'accueil envers les Ukrainiens est étroitement lié à la qualité de la collaboration établie en première ligne, sur le terrain, avec les partenaires publics et sociaux.

La Croix-Rouge en tant qu'acteur de crise

La Croix-Rouge de Belgique a une nouvelle fois démontré sa capacité de réaction immédiate dans l'urgence, en mobilisant dans l'instant des moyens importants, en faisant preuve de flexibilité et en renforçant sa position d'auxiliaire de l'Etat, sur qui on peut compter dans les moments les plus graves.



La Croix-Rouge de Belgique, son rôle, ses missions

La Croix-Rouge de Belgique est un acteur de référence dans le domaine de l'action humanitaire en Belgique. Toute l'année, elle se donne pour mission d'atténuer les souffrances humaines et de prévenir les crises humanitaires. La solidarité est le moteur de ses multiples activités: aide alimentaire, soutien aux soins de santé, formations aux premiers secours, lutte contre l'isolement...

Son rôle est de mettre en œuvre ces missions humanitaires au service de la population et des plus vulnérables, sans pour autant remplacer les structures publiques existantes, mais en complémentarité et en concertation avec les différentes autorités publiques (pouvoirs publics locaux, régionaux, communautaires, fédéraux).

En cas d'urgence, la Croix-Rouge de Belgique est intégrée aux Plans d'urgence, comme la police, la protection civile ou les pompiers. Des stocks stratégiques de matériel sont disponibles à tout moment dans notre centre logistique. Grâce à la force du plus grand réseau bénévole du pays (25.000 personnes), la Croix-Rouge de Belgique a la capacité d'intervenir dès les premiers instants avec agilité pour faire face à des situations nouvelles.

Que l'on se souvienne de la réactivité immédiate lors des attentats

de Bruxelles ou de la catastrophe ferroviaire de Buizingen, mais aussi du soutien efficace lors de la crise sanitaire du Covid, avec l'ouverture dans l'urgence de centres d'orientation des patients devant les hôpitaux, puis de centres de testing et de vaccination, déployés en quelques jours pour soutenir le système de santé.

L'ancrage local, au quotidien, permet d'établir une relation de confiance avec les pouvoirs et services publics, et de cerner les besoins des bénéficiaires, sans pour autant se substituer aux pouvoirs locaux. D'expérience, partout dans le monde, la Croix-Rouge sait que le soutien humanitaire le plus efficace et le plus à même de perdurer est celui qui est mené localement et qui place les communautés au cœur de l'action.

Mais la Croix-Rouge est également un acteur expérimenté qui a une compréhension optimale des problématiques de migration et de précarité grâce à sa proximité terrain – cela a suscité son implication dans les réflexions stratégiques en cours au niveau de la Commission Européenne (DG Reform et DG Home), visant à améliorer la prise en charge des migrants en Europe. Grâce à sa Cellule Ukraine, la Croix-Rouge entre dans les réflexions stratégiques et est considérée comme un partenaire privilégié.

Merci.

pour votre mobilisation et votre confiance.



Agir. Partout. Toujours.

CROIX-ROUGE
de Belgique

