

**ACCUEILLIR,
NOTRE MÉTIER!**

**NOS VALEURS?
NOTRE MOTEUR!**

STRATÉGIE 2020 - DÉPARTEMENT ACCUEIL DES DEMANDEURS D'ASILE

ÉDITO

C'est vous qui faites de l'accueil. C'est vous qui mettez des moyens en place pour que cela se passe bien. C'est vous qui essayez de comprendre, d'améliorer le quotidien. C'est vous qui vivez différents moments, différentes émotions. C'est vous qui discutez avec votre famille, vos voisins, vos amis sur la situation des réfugiés.

C'est votre métier, vos Valeurs ! C'est le moteur de la Stratégie 2020 !

Durant **les quatre années qui viennent**, nous allons continuer :

- **À améliorer les lieux de vie, « les centres »**, avec, comme priorité, la sécurité;
- À améliorer la vie dans les centres, **« l'accompagnement »**; tous les centres seront ainsi dans le processus AI;
- Le remarquable travail de **sensibilisation** avec les IQ et la campagne « Enfance en exil ».

Du temps et des moyens seront également consacrés à augmenter notre savoir-faire et **« professionnalisme »**.

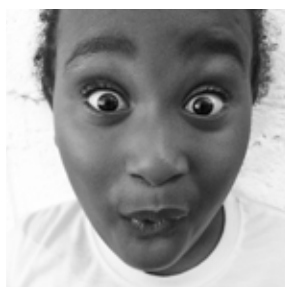
Notre département est Croix-Rouge. Aussi, avec tout le Mouvement, nous sommes une **force humanitaire d'action aux situations d'urgence** et un **mouvement citoyen** de culture, d'ouverture et du **vivre ensemble** qui donne une dimension encore plus large.

Ce plan stratégique est ce que nous allons réaliser en quatre ans.

Merci aux quelque 930 collaborateurs et 1000 volontaires qui y contribueront !



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





SOMMAIRE

ÉDITO	3
SOMMAIRE	5
CONTEXTE INTERNATIONAL	6
Carte: Secteurs d'intervention des sociétés nationales auprès des migrants	8
CONTEXTE NATIONAL	10
CONTEXTE LOCAL	11
VISION, MISSIONS, AMBITIONS, VALEURS	12
AXE 1. LES CENTRES: LIEUX D'ACCUEIL ET TEMPS D'ACCOMPAGNEMENT	14
Objectif 1 : Promouvoir la sécurité	16
Objectif 2 : Proposer des lieux accueillants	17
Objectif 3 : Améliorer la communication au quotidien	18
Objectif 4 : Permettre à chacun de rester acteur de son quotidien	19
<i>Paroles d'enfants</i>	
<i>Zoom sur l'intégration des demandeurs d'asile</i>	
Objectif 5 : Déployer l'accompagnement individuel	20
<i>Zoom sur les vulnérabilités</i>	
<i>Graphique: les quatre axes de l'accompagnement individuel</i>	21
AXE 2. LA PROFESSIONNALISATION CONTINUE DU DÉPARTEMENT	23
Objectif 1 : Professionnaliser encore les métiers de l'accueil	24
Objectif 2 : Développer la démarche qualité	25
Objectif 3 : Acteur de référence dans la réponse aux situations d'urgence	
AXE 3. DES VIES ET DES VOIX	26
Objectif 1 : Nourrir nos échanges avec les acteurs d'influence	28
Objectif 2 : Encourager une culture d'ouverture et du vivre ensemble	29
AXE 4. UN ENGAGEMENT CITOYEN OUVERT SUR LE MONDE	30
RÉSUMÉ	32
LA CROIX-ROUGE DE BELGIQUE ET LE MOUVEMENT	34

CONTEXTE INTERNATIONAL

En 2016, le nombre d'hommes, de femmes et d'enfants déracinés à travers le monde à la suite de guerres, violences ou persécutions a atteint le chiffre le plus élevé jamais enregistré depuis la deuxième guerre mondiale. 86% des réfugiés dans le monde ont été accueillis dans des pays hors de l'Union européenne, et souvent en développement. Les premiers pays d'accueil en 2016 étaient : la Turquie, le Pakistan, le Liban, l'Iran, l'Ouganda et l'Éthiopie.

LA POLITIQUE DE L'UNION EUROPÉENNE

Un grand nombre de personnes en quête de protection doit **traverser irrégulièrement les frontières** terrestres et/ou maritimes pour tenter de rejoindre l'Union européenne – ce qui **les expose à de multiples vulnérabilités cumulées**. Des pays traditionnellement d'émigration sont ainsi devenus des pays de transit, puis des pays d'accueil par défaut pour de nombreux migrants, réfugiés et demandeurs d'asile. **L'Union européenne** (UE) et ses Etats membres ont initié des partenariats avec ces pays pour **contrôler en amont ces flux migratoires** vers l'Europe (dimension externe de l'asile). Des exemples récents de ces politiques ont été l'Accord EU-Turquie conclu le 18 mars 2016 et les Pactes migratoires lancés en octobre 2016 avec le Sénégal, le Mali, le Niger, l'Éthiopie et le Nigeria. L'objectif étant d'utiliser tous les outils et moyens à disposition de l'UE pour engager les Etats africains à endiguer le flux des migrants vers les côtes européennes.

DES PARCOURS MIGRATOIRES PLUS DANGEREUX

L'histoire montre que ces accords et les dispositifs européens de surveillance des frontières ont des incidences directes sur les **parcours migratoires** – qui deviennent **plus longs, coûteux et meurtriers**. Dès lors, les **vulnérabilités** des migrants **s'accroissent**. Des milliers de personnes, ayant parfois quitté leurs pays depuis des années, se retrouvent



ainsi bloqués dans des régions dans lesquelles elles se déplacent au gré des multiples refoulements. Les migrants sont exposés à une multitude de risques, notamment le **vol, l'exploitation, l'esclavage, la violence, les sévices physiques et psychologiques, la discrimination, la privation de liberté, la disparition**, la perte des **liens familiaux**, la perte de la **dignité** et la **mort**.

LA RÉPONSE GLOBALE DU MOUVEMENT CROIX-ROUGE

En lien avec ces évolutions, ces dix dernières années, le **Mouvement International de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge** a opéré une évolution historique dans son approche de la migration et dans la définition de ses activités la concernant. Au départ centrée principalement sur l'assistance aux réfugiés et aux personnes déplacées, son action est désormais envisagée de manière plus globale et **tend à porter sur l'ensemble des personnes migrantes**, quelle que soit leur trajectoire et quel que soit leur statut. Depuis 2001, le Mouvement reconnaît et souligne la nécessité d'**apporter une réponse « globale »** à la migration.

QUATRE DIRECTIVES NOUS INSPIRENT PARTICULIÈREMENT :

- › La Politique de la Fédération Internationale CR/CR relative à la migration, 2009
- › La Résolution n°3 intitulée « Migration : garantir l'accès, la dignité, le respect de la diversité et l'intégration sociale », 2011
- › « De la vulnérabilité à la résilience – Stratégie Globale Migration de la FICR 2018-2023 »
- › Le cadre de la FICR relatif à la communication et au plaidoyer sur la migration, 2017

SECTEURS D'INTERVENTION DES SOCIÉTÉS NATIONALES AUPRÈS DES MIGRANTS

NOVEMBRE 2016

Pas de données/Société Nationales non actives

Société Nationale active

Nourriture

Santé

Colis d'hygiène

Logement

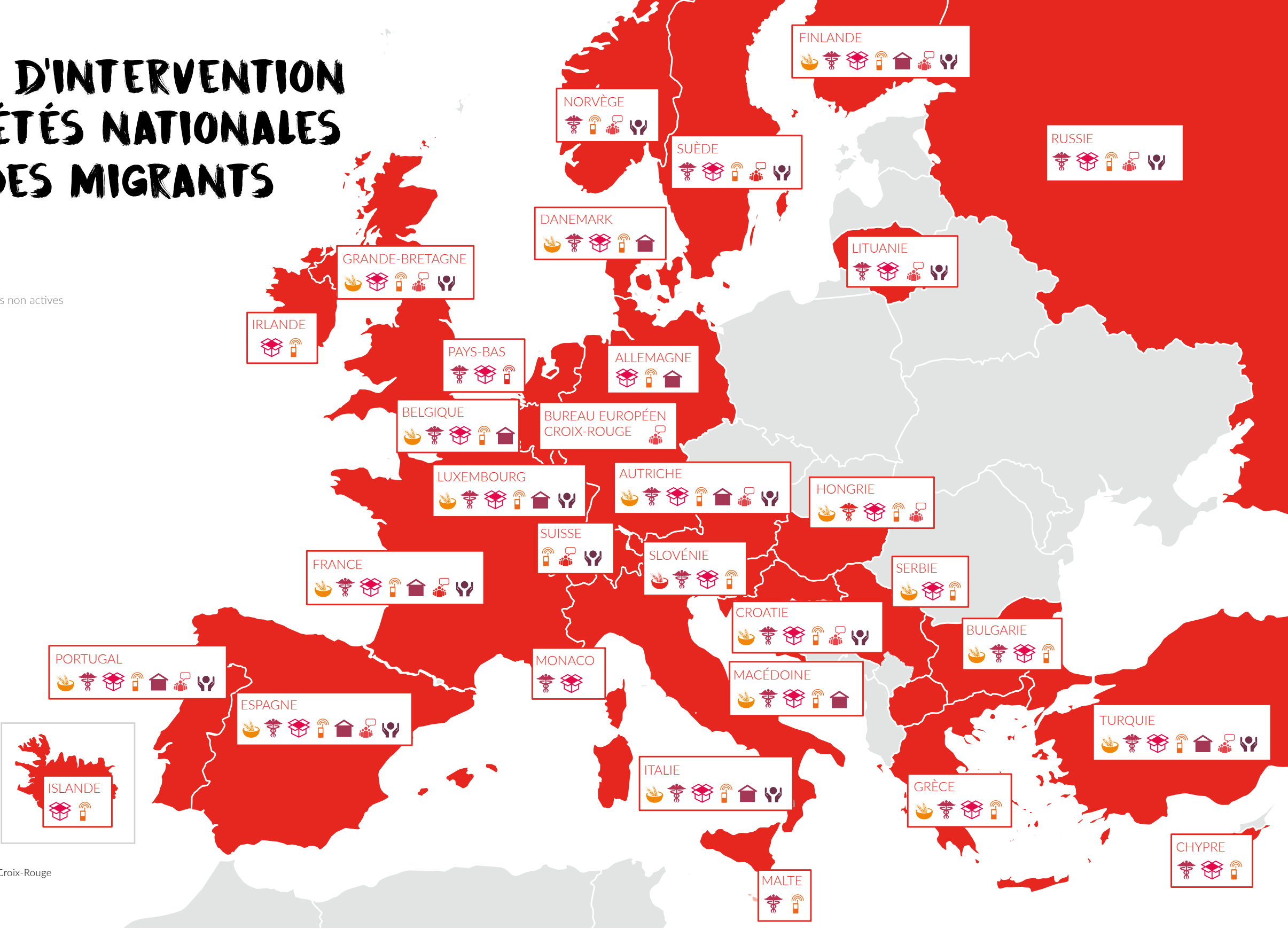
Rétablissement
des liens familiaux

Plaidoyer

Protection

Sources : FICR, Natural Earth
L'utilisation de cette carte n'im-
plique pas l'expression de l'opinion
de la Fédération internationale
de la Croix-Rouge et du Croissant
Rouge ou des Sociétés nationales
concernant le statut légal d'un
territoire ou de ses autorités.

Fédération Internationale de la Croix-Rouge
et du Croissant-Rouge



CONTEXTE NATIONAL

En Belgique, si la question de l'asile et de la migration était jusqu'alors relativement marginalisée, elle est aujourd'hui devenue intrinsèquement liée à de nombreux sujets de société: sécurité, intégration, emploi, logement, scolarité, normes et valeurs. L'arrivée importante de demandeurs d'asile en 2015 a eu de nombreux impacts, y compris dans notre travail au quotidien.

LES CENTRES D'ACCUEIL DE LA CROIX-ROUGE

La Croix-Rouge, qui ouvrait quelques centaines de places d'accueil en 1989, est devenue un **acteur incontournable de l'accueil collectif** en Belgique – totalisant début 2017 plus de 8.000 places au nord et au sud du pays. Cette position nous permet de porter nos objectifs humanitaires et d'agir concrètement aux côtés des demandeurs d'asile.

Début 2015, ce sont d'abord majoritairement des **hommes** seuls qui sont arrivés en Belgique, ensuite des **familles** et des **mineurs non accompagnés**. Le nombre de mineurs accueillis est ainsi passé de 50 à 800, faisant de la scolarisation de tous un nouveau défi à relever.

Dans nos centres d'accueil, la moitié des personnes accueillies proviennent **d'Afghanistan** (34%), **d'Irak** (11%) ou de **Syrie** (7%) et ont entre 18 et 30 ans. Les **délais d'attente**, idéalement fixés à 6 mois, **s'étirent**. 2900 personnes résident actuellement depuis plus d'un an dans nos structures d'accueil, soit plus de 50 % de la population accueillie.



LES ÉVOLUTIONS POLITIQUES

De nombreux changements ont eu lieu sur le volet politique, impactant le migrant sur son parcours, dans son centre d'accueil ou dans ses démarches d'intégration.

Citons les changements survenus dans les **désignations vers les structures privatives** à partir d'un centre d'accueil, dorénavant réservées à certaines catégories de personnes (réfugiés reconnus, bénéficiaires de la protection subsidiaire et candidats réfugiés ressortissants d'un pays à haut taux de reconnaissance). Citons encore la **procédure et l'accueil différencié** dont font l'objet les ressortissants de la liste des « pays sûrs ».

Les nouvelles propositions de modifications de loi actuellement dans les cartons et les évolutions dans la gestion du réseau d'accueil requièrent notre vigilance afin notamment de préserver notre manière de travailler et le respect de nos Principes fondamentaux.

CONTEXTE LOCAL

ÉVOLUTION DES VULNÉRABILITÉS CONSTATÉES DANS LES CENTRES

Selon les directions de centres, les principales évolutions dans les vulnérabilités des personnes accueillies sont

- › un **trajet** migratoire **plus long** et **plus violent**
- › des **séparations familiales**, au départ et durant le parcours d'exil
- › une histoire marquée de longue date par la **guerre**, parfois pour une vie entière.

LES BESOINS PRIORITAIRES EXPRIMÉS DANS LES CENTRES

Les hommes et les femmes hébergés dans nos centres expriment en priorité les besoins suivants :

- › **Sécurité**
- › **Accueil** et **Écoute**
- › Accès aux **informations**
- › **Mobilité**
- › **Catering**
- › **Loisirs**

UNE MOBILISATION LOCALE SANS PRÉCÉDENT

Autour des centres et depuis 2015, la **forte mobilisation d'une partie de la population** nous inspire et nous encourage à créer des partenariats, accueillir des volontaires et/ou des stagiaires ou collaborer avec des plateformes citoyennes dans l'intérêt des résidents et de la société toute entière.

MOBILISATION DES ACTEURS D'INFLUENCE

De nombreuses institutions intègrent la question des demandeurs d'asile dans leurs actions ou réflexions. Le **Comité Olympique** et Interfédéral Belge a soutenu des projets sportifs dans les centres. Plusieurs **universités** ont mis en place des modalités d'intégration d'étudiants ayant demandé la protection internationale. La **Commission Européenne**, le **Parlement Européen**, la **Commission asile migration de la Chambre** ont aussi, chacun, demandé à visiter et à être informés de nos activités pour une meilleure compréhension du contexte de terrain.

CE QUI NOUS INSPIRE

La Croix-Rouge de Belgique a défini 9 priorités qui sont autant d'objectifs inspirants, intégrés et déclinés dans notre stratégie de département. Citons particulièrement les objectifs suivants :

- › **Devenir un acteur de référence dans la réponse aux situations d'urgence**
- › **Agir en priorité pour les personnes les plus vulnérables**
- › **Encourager une culture d'ouverture et du vivre ensemble**



VISION, MISSIONS ET AMBITIONS

LA MISSION DE LA CROIX-ROUGE DE BELGIQUE

Améliorer les conditions d'existence des personnes les plus vulnérables en mobilisant le pouvoir de l'humanité. Une mission que la Croix-Rouge de Belgique partage avec les autres Sociétés nationales du Mouvement.

LA VISION DE LA CROIX-ROUGE DE BELGIQUE

Ensemble, agissons pour une humanité plus solidaire.

LA MISSION DU DÉPARTEMENT ADA

Accueillir et accompagner les Demandeurs d'asile dans une étape de leur parcours de vie, en vertu du mandat reçu par les pouvoirs publics.

LES AMBITIONS DU DÉPARTEMENT ADA

Faire rayonner notre position d'acteur humanitaire de l'accueil en Belgique.

Garantir un accueil professionnel nourri par la qualité de la relation et le rayonnement des valeurs d'humanité, de solidarité et de citoyenneté.

Contribuer à une culture d'ouverture et du vivre ensemble.

NOS VALEURS

ENGAGEMENT

Dans mon action au quotidien, à mon niveau et dans ma fonction, je m'investis pour contribuer à la mission de la Croix-Rouge. J'agis en toutes circonstances selon les Principes et les Valeurs de la Croix-Rouge. Nous sommes attentifs au sens de nos actions et à leur impact.

BIENVUEILLANCE

Dans mon action au quotidien, je veille à considérer chaque personne avec respect, dignité et tolérance. Ensemble, nous sommes à l'écoute de tous et mettons tout en œuvre pour proposer un accueil de qualité.

DIVERSITÉ

Dans mon action au quotidien, j'accueille et valorise les différences comme une richesse sur laquelle fonder mes actions. Notre Mouvement est le reflet de la société. Il réunit des membres d'âge, de culture, de sexe, d'origine, de compétences et de nationalités différents. Ensemble nous construisons une organisation ouverte sur le monde et rassemblons les énergies pour remplir notre mission auprès des plus vulnérables.

COOPÉRATION

Dans mon action au quotidien, je reste ouvert à toute collaboration aussi bien interne qu'externe. Nous encourageons les synergies, car c'est ensemble qu'on agit pour un monde plus humain.

AXE 1

LES CENTRES: LIEUX D'ACCUEIL ET TEMPS D'ACCOMPAGNEMENT

Chaque année, des milliers des personnes sont hébergées et accompagnées dans un centre de la Croix-Rouge de Belgique.

Outre le mandat légal, pour chaque homme, femme et enfant accueilli, nous avons à la fois l'**opportunité** et la **responsabilité** de :

- › leur garantir l'**hospitalité** et la **sécurité**
- › renforcer leurs **connaissances**
- › encourager la **découverte de l'environnement local**

Notre plus grande force, notre pouvoir d'action et notre impact, nous les exprimons d'abord et avant tout à travers **chaque action d'accueil posée quotidiennement dans nos centres.**

DÈS LORS, NOUS FIXONS
5 OBJECTIFS POUR L'ACCUEIL
D'ICI 2020 :



**OBJECTIF 1****PROMOUVOIR LA SÉCURITÉ**

Quel que soit le motif qui les a poussées à quitter leur région, les personnes ayant fait une demande d'asile en Belgique ont connu des situations de violence - directe ou latente - dans leur pays d'origine. Outre les raisons de fuites, elles ont suivi une trajectoire migratoire périlleuse et souvent jalonnée de dangers : abus physiques et psychologiques, traite des êtres humains, vols ou viols. **Nos structures d'accueil**, dont l'emblème est un symbole international de protection, se veulent un **espace d'hospitalité**. Nous continuerons à tout mettre en œuvre pour permettre aux résident(e)s de se sentir en sécurité, tant sur les plans de l'information et de l'accompagnement que de la vie quotidienne et des infrastructures.

NOUS POURSUIVONS :

La prise en compte du genre pour l'aménagement des espaces, l'amélioration des outils d'information envers les résident(e)s (vie collective, règles de sécurité...), l'accompagnement individuel comme voie privilégiée pour diffuser des informations ciblées et s'assurer de la compréhension du contexte d'accueil.

NOUS ENTREPRENONS :

- › **L'aménagement des infrastructures** : mise en conformité dans le respect du cadre légal, organisation systématique de « marches exploratoires » invitant un groupe de résident(e)s à identifier, avec l'équipe, les procédures et/ou les infrastructures impactant négativement leur sentiment de sécurité...
- › **Le développement des outils et procédures** : systématisation des Plans d'Urgence Interne, diffusion de lignes directrices « protection » en matière de violences intrafamiliales ou de genre...
- › **L'organisation des formations et sensibilisations** : « la sécurité est l'affaire de tous »

À DESTINATION DES ÉQUIPES :

- › module de base « **premiers soins & incendie** », sensibilisations aux éléments constitutifs de la sécurité au quotidien [prévention]

À DESTINATION DES RÉSIDENT(E)S :

- › échanges structurés sur les **règles de vie** en communauté, sensibilisations aux **dangers** et **alternatives** possibles (risques incendie...)

**OBJECTIF 2****PROPOSER DES LIEUX ACCUEILLANTS**

Les questions de **propreté**, d'**appropriation des lieux** par les résident(e)s, du respect de **l'intimité** ont été largement soulevées par les équipes. Les premiers audits réalisés en 2016 ont également permis de comparer les pratiques quant aux visites de chambre, à l'implication des résident(e)s ou la gestion des travaux communautaires. Si les disparités sont importantes, des solutions et bonnes pratiques existent et sont à partager pour que chaque centre invite au respect et à la rencontre, tant pour les personnes accueillies que pour les équipes, les volontaires et toute personne extérieure.

NOUS RENFORÇONS :

- › Les **audits qualité**
- › Les plans de **nettoyage systématiques** définissant les exigences, le matériel, la fréquence
- › Les **échanges de bonnes pratiques** (ex : comment s'organiser dans les centres MENA ? Comment structurer les visites de chambre ? Comment sensibiliser équipes et résidents au tri des déchets ?...)
- › Les solutions « **intimité** » (rideaux, courrier, réfectoire...)
- › ...

« Les femmes n'osent pas [participer aux activités sportives] ou subissent des « taquineries » quand c'est majoritairement une autre communauté et/ou généralement des hommes ».

EXTRAIT DE LA CONSULTATION ORGANISÉE AVEC UN GROUPE DE 15 SOMALIEN(NE)S

NOVEMBRE 2016

OBJECTIF 3

AMÉLIORER LA COMMUNICATION AU QUOTIDIEN

Les enjeux de la **communication** se jouent au niveau **collectif** et **individuel** et portent tant sur la compréhension du **contexte d'accueil** que sur l'**appropriation des règles** et la vie en collectivité ou la possibilité d'un **accompagnement** de qualité. Outre la question des langues et des traductions, il s'agit aussi de trouver pour chacun **le bon canal** et **le bon moment** d'information.

NOUS RENFORÇONS :

- › La mise en œuvre de la procédure « 1er accueil »
- › L'harmonisation des affiches, supports vidéo et audio
- › L'organisation de moments d'échanges et d'écoute entre résident(e)s et avec les collaborateur(rice)s
- › Les ateliers « citoyenneté »

« Dans un centre, se côtoient des populations qui n'en ont pas l'habitude, tant en termes de nationalité qu'en termes de classe sociale. Dans un cas comme dans l'autre, les normes de communication ne sont pas les mêmes. »

PONCELET A. – GSIR S., OP.CIT., P. 56

OBJECTIF 4

PERMETTRE À CHACUN DE RESTER ACTEUR DE SON QUOTIDIEN

Les questions de **l'autonomie et du projet de vie** du résident traversent les équipes depuis de nombreuses années. En effet, les contraintes de la vie en collectivité (files, inscriptions, réfectoires...) et l'expérience individuelle (rupture avec l'« avant », violences de la migration, incertitude sur l'avenir) concourent à une forme de « réactivité ».

Dès lors, comme il y a 4 ans, nous maintiendrons une **attention permanente sur toutes les petites ou grandes initiatives des centres** qui permettent à chaque demandeur d'asile de mieux comprendre son nouvel environnement, rester actif et conserver une bulle de liberté.

NOUS POURSUIVONS :

- › La promotion des **formations** des résident(e)s
- › L'évaluation et l'amélioration du fonctionnement des « **petites cuisines** »
- › L'organisation des **consultations régulières** entre équipes et **résident(e)s**
- › La **décentralisation** de la gestion de la **buanderie**, des **goûters, lunches...**
- › La stimulation des **échanges de bonnes pratiques** entre centres et avec d'autres opérateurs

NOUS ENTREPRENONS :

- › La promotion du **volontariat** des résident(e)s
- › La systématisation des **ponts** avec les acteurs de **l'insertion** et de **l'emploi**
- › L'**identification** des **compétences** et des **projets** des résidents via l'accompagnement individuel



PAROLES D'ENFANTS

POURQUOI ÊTES-VOUS AU CENTRE?

«C'est pour nous surveiller»

«C'est pour voir si on est gentil et après on peut avoir une positive»

«C'est pour apprendre la Belgique»

«C'est pour attendre la réponse du positif ou du négatif»

«Le temps de tester les gens et de savoir de quel pays ils viennent»

«Pour savoir de quel pays on vient et après on aura une positive ou négative»

ZOOM SUR L'« INTÉGRATION » DES DEMANDEURS D'ASILE

« Dans le cadre de l'arrivée importante de réfugiés en 2015 et suite aux attentats de Paris et de Bruxelles, la Belgique a fait resurgir le **concept de l'intégration** pour faire de celle-ci une **priorité politique** », analysait le CIRE en 2016.¹

Du parcours d'intégration devenu obligatoire en Wallonie, aux groupes de travail de la Fédération des Entreprises de Belgique en passant par la loi Francken faisant des « efforts » d'intégration une condition au séjour des ressortissants étrangers, les initiatives se multiplient et ne se ressemblent pas.

Pour la Croix-Rouge, l'intégration est « un processus dynamique, à double sens, d'acceptation mutuelle de la part de tous les migrants et résidents d'un Etat donné.

Pour les migrants, intégration signifie le fait de s'ajuster à une nouvelle société, pouvoir accéder au travail, à l'éducation et au logement, influencer les processus démocratiques et participer à la société civile, établir des relations personnelles avec des membres de la société d'accueil, tisser un sentiment d'appartenance et d'identification avec cette société.

Pour la société d'accueil, intégration signifie ouvrir ses institutions, être une société inclusive, respecter des identités diverses et flexibles et garantir des opportunités égales aux migrants.²

Au sein des centres d'accueil, la Croix-Rouge promeut :

- › La **formation** comme élément à part entière du processus d'accompagnement. Elle contribue à répondre aux différents besoins de compréhension, de perspectives, d'autonomie et de sens. Elle permet à chacun d'envisager son intégration et les acquis gardent toute leur pertinence en cas de retour au pays. Depuis 2017, certaines de nos formations sont reconnues dans le cadre des parcours d'intégration de la Région wallonne et de la Communauté germanophone.
- › Le **volontariat** comme acte citoyen pouvant concourir aussi à une meilleure image de soi et à la création d'un réseau hors du centre et des lieux traditionnels d'insertion.
- › Les **collaborations** avec les acteurs de la **société civile** et associative, les **organismes régionaux et communautaires de l'emploi et de la formation**.

¹ CIRE, Rapport annuel 2016, p.36

² PERCO Guidelines on Integration of Migrants, October 14th 2013, p.2

OBJECTIF 5
DÉPLOYER L'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL

« **Le demandeur d'asile fait face à différents défis** comme l'incertitude sur la durée de séjour et l'issue de la procédure. Par ailleurs, la vie en communauté, le rapport à l'autre, le rapport au cadre temporel et l'attribution à un groupe social nouveau vont ébranler sa perception de liberté, d'autonomie, du temps, de l'espace, de l'autre et de soi. **Le défi majeur du travail social va être d'accompagner le demandeur d'asile dans ces bouleversements** ».³

Quatre dimensions ont été identifiées dans le travail **d'accompagnement individuel**. Elles sont le fruit de l'expérience des équipes et des études menées ces 5 dernières années au sein du département ADA.

Les avantages de cette nouvelle approche, lancée en 2014, sont reconnus par tous : un repère, plus de confiance et de proximité et meilleure valorisation de chacun [collaborateur(rice) et résident(e)].

L'ambition est de déployer l'accompagnement individuel **dans tous les centres**, de **pérenniser** et de **nourrir** cette approche en tant que nouveau socle pour le département Accueil des demandeurs d'asile.

L'accompagnement individuel se décline tant pour les adultes que les mineurs étrangers non accompagnés (MENA).

ZOOM SUR LES VULNÉRABILITÉS

L'accompagnement individuel nous permet également de rester vigilants à l'évolution des vulnérabilités et de porter une attention spécifique aux personnes plus fragiles.

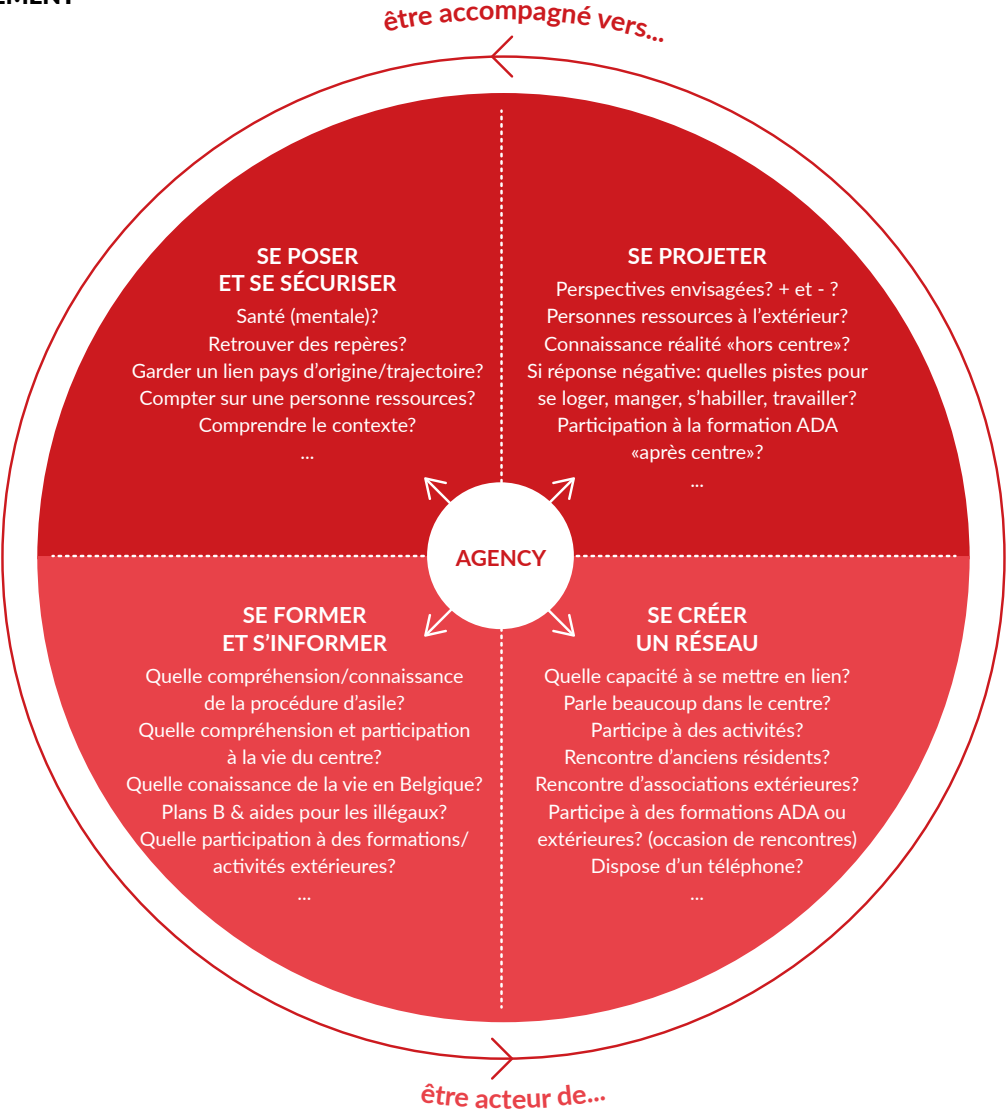
NOUS POURSUIVONS :

- › L'accompagnement des personnes en **souffrance mentale** - CARDA
- › L'accompagnement spécifique des MENA, des **femmes** victimes de violence et des **enfants**
- › La veille thématique sur **l'évolution des profils** et des vulnérabilités
- › Le travail de **réseautage avec les acteurs de soins** wallons et bruxellois
- › La **vigilance** quant aux **opportunités** de **financement** et **partenariats** avec d'autres sociétés nationales

³ MOMMAERTS R., Adjoint au Directeur du Département ADA, juillet 2017

LES QUATRE AXES
DE L'ACCOMPAGNEMENT
INDIVIDUEL

AGENCY:
La dimension d'agency représente la qualité d'être acteur de sa vie, de sa migration.





AXE 2 LA PROFESSIONNALISATION CONTINUE DU DÉPARTEMENT

Acteur n°1 de l'accueil collectif en Région wallonne début 2017, les activités du département Accueil des Demandeurs d'Asile de la Croix-Rouge de Belgique ont atteint une ampleur considérable : 914 collaborateurs, 950 volontaires et plus de 5.000 places d'accueil. Notre réseau d'accueil comprend également plusieurs milliers de places tampons, ouvrables en 15 jours. Ce nouveau dispositif contribue à notre flexibilité face à l'urgence.

Acteur humanitaire, nous avons la responsabilité et l'ambition de **questionner** et **améliorer** sans cesse **nos pratiques** pour :

- › rencontrer les **exigences légales** de notre mission d'accueil
- › garantir un **accueil** « Croix-Rouge » **digne, qualitatif** et **harmonisé**, dans chacun de nos centres
- › entretenir notre force d'**innovation** et notre **réactivité** dans l'urgence
- › soutenir la **motivation** et promouvoir le **bien-être** de chaque travailleur et volontaire
- › véhiculer une **image forte** de la Croix-Rouge

OBJECTIF 1**PROFESSIONNALISER ENCORE LES MÉTIERS DE L'ACCUEIL**

Un tronc commun de formations sera diffusé à l'ensemble des équipes. Sorte de trait d'union, il nourrit une **vision partagée de l'accueil, renforce les compétences essentielles** et permet les **rencontres intercentres**.

TRONC COMMUN 2017 - 2020

- › Modules courts « **sécurité** »: 1ers soins et incendie
- › **Habilité émotionnelle**
- › **Mouvement** international Croix-Rouge et Croissant Rouge
- › **Profils** des demandeurs d'asile*
- › **Journées thématiques**
- › **Ateliers d'échanges** entre équipes/directions

D'autres moyens sont définis pour soutenir les compétences, le bien-être, la motivation et un accompagnement renforcé des profils et talents.

NOUS POURSUIVONS :

- › Le suivi des **transferts d'apprentissage**
- › La formalisation d'un **processus d'évaluation individuel**

NOUS ENTREPRENONS :

- › Des **parcours de développement** propre à chaque famille de métier
- › Des **ateliers managériaux** pour soutenir les compétences de gestion d'équipe
- › Une réflexion sur un nouveau **modèle d'évolution** des carrières
- › Des **interventions** dans le cadre du projet « accompagne-ment individuel »



* Comme en 2012, l'ADA prévoit de commander une nouvelle étude sur les profils des demandeurs d'asile accueillis dans ses centres. L'objectif est de bénéficier d'un regard extérieur pour mieux comprendre les besoins, attentes, ressources et perceptions des demandeurs d'asile, alimenter nos réflexions et évaluer nos pratiques.

OBJECTIF 2**DÉVELOPPER LA DÉMARCHE QUALITÉ**

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 et procédures du département ADA.

Ces normes « Qualité » sont la rencontre entre l'expérience et le savoir-faire des centres, la vision du département et le cadre légal. Elles accompagnent et traduisent l'évolution et l'ambition de l'ADA en matière d'accueil et d'accompagnement. Elles garantissent une harmonie des pratiques.

En 2016, la démarche qualité s'est progressivement enrichie de nouveaux thèmes et indicateurs (vie quotidienne, accompagnement social et médical, logistique, infrastructure, formations...) et s'est concrétisée par la réalisation d'audits dans les centres d'accueil.

De 2017 à 2020, **l'ADA poursuivra l'implémentation d'une démarche qualité globale** par, d'une part, la définition précise d'indicateurs et de 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 mesurées.

NOUS POURSUIVONS :

- › L'actualisation des **procédures** existantes et l'élaboration de nouvelles (sécurité, comptabilité, urgence...)
- › L'organisation des **audits qualité** annuels et l'augmentation du nombre de thèmes contrôlés
- › La mise en œuvre des **outils de gestion** informatisés

OBJECTIF 3**ACTEUR DE RÉFÉRENCE DANS LA RÉPONSE AUX SITUATIONS D'URGENCE**

Entre septembre 2015 et février 2016, notre département a ouvert 6.000 places d'accueil. Nous avons ainsi permis à des milliers de personnes d'être hébergées, accueillies et accompagnées dans la sécurité et la bienveillance.

Au plus fort de l'urgence, nos points forts sont la flexibilité, l'expérience et notre capacité de mobilisation.

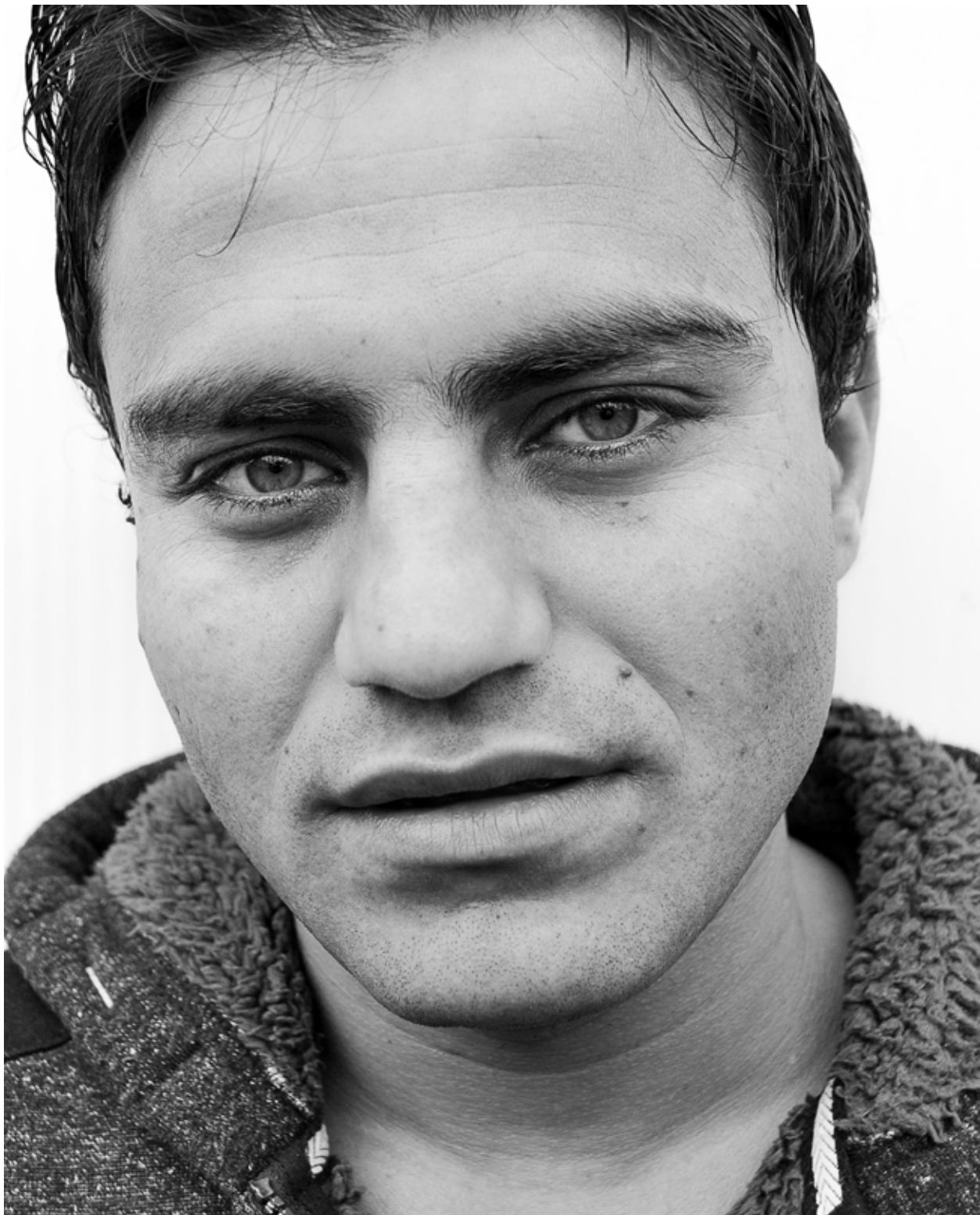
En tant qu'acteur humanitaire au sein du réseau d'accueil et en droite ligne d'un objectif clé de la Croix-Rouge de Belgique, l'ambition sur les 4 ans à venir est de **maintenir et renforcer encore notre capacité de réactivité**.

NOUS POURSUIVONS :

- › La gestion de **places « tampon »**
- › La mise en place de **procédures globales d'ouverture et de fermeture** de centres d'accueil

NOUS ENTREPRENONS :

- › La réalisation d'un **plan de contingence** préparant chaque centre à l'urgence
- › La participation aux **rencontres internationales** et la **capitalisation des expériences** entre Sociétés nationales de la Croix-Rouge



AXE 3 DES VIES ET DES VOIX

Si le paysage général semble bien terne, la réalité n'est pas en noir et blanc.

« Les gens de l'extérieur nous considèrent parfois comme des primates, ignorants, avec un esprit fermé ou sans diplôme » exprimaient des résidents en 2015. De son côté Myria analysait en 2017: « [Les paroles] sont largement dominées par une **pensée fort peu favorable aux étrangers**. Le discours ambiant, d'où qu'il vienne, est marqué par cette affirmation de la souveraineté qui conduit à ne laisser aux étrangers qu'une position d'infériorité ».⁴

Cependant, des initiatives positives existent et se multiplient, comme l'ont par exemple démontré les mobilisations citoyennes autour de l'ouverture des centres. Des rencontres à l'échelle locale s'organisent. Entre le voisinage et le centre d'accueil, la solidarité se manifeste souvent.

En tant que collaborateur/rice Croix-Rouge **nous restons optimistes et continuons d'encourager le respect de la dignité humaine et l'intégration sociale.**

« C'est extraordinaire ! Incroyable ! Depuis l'ouverture du centre le 16 novembre 2015, 270 personnes sont venues spontanément se présenter à la Croix-Rouge pour être volontaires. [...] La solidarité humaine est bien présente. Des associations arlonaises, des services clubs, des sociétés, des clubs sportifs, etc. Tous veulent aider et faire quelque chose. »

NEYENS PAUL - COORDINATEUR DES VOLONTAIRES
DU CENTRE CROIX-ROUGE DE STOCKEM - 2016

⁴ WAUTELET Patrick, « Etre étranger en Belgique en 2017 – Triomphe de la souveraineté sur le droit ? MYRIA, la Migration en chiffres et en droits, 2017, p. 21

OBJECTIF 1**NOURRIR NOS ECHANGES
AVEC LES ACTEURS D'INFLUENCE**

« Nous pouvons donner [à propos de la politique d'accueil en Belgique] une vision qui a une certaine indépendance, neutralité et humanité ». ⁵

D'ici 2020, nous communiquerons davantage auprès des acteurs d'influence locaux, régionaux et fédéraux. Notre message : nos spécificités, notre vision humanitaire de l'accueil et nos actions de terrain. **Objectif?** Nourrir nos échanges avec ces acteurs d'influence et ainsi **pouvoir poursuivre**, en toutes circonstances, **notre action humanitaire** en faveur des demandeurs d'asile.

QUELLES SONT NOS SPÉCIFICITÉS ?

- › **Acteur humanitaire** sur le parcours migratoire [Principes & Valeurs, vulnérabilités, résilience]
- › **Membre du réseau international** de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge
- › Acteur de référence dans l'**urgence** et **réactif** face aux défis
- › **Partenaire important, historique et professionnel** de l'accueil collectif en Belgique
- › Acteur de la **sensibilisation** et de la **citoyenneté**

NOUS POURSUIVONS :**NIVEAU LOCAL (CENTRES D'ACCUEIL)**

- › Les **comités d'accompagnement** rassemblant les acteurs locaux (bourgmestre, commerçants,...)

NIVEAUX RÉGIONAL ET FÉDÉRAL

- › Le maintien des **contacts politiques bilatéraux**
- › L'alimentation des **documents de positionnement** via le bureau européen et la FICR

NOUS ENTREPRENONS :**NIVEAU LOCAL (CENTRES D'ACCUEIL)**

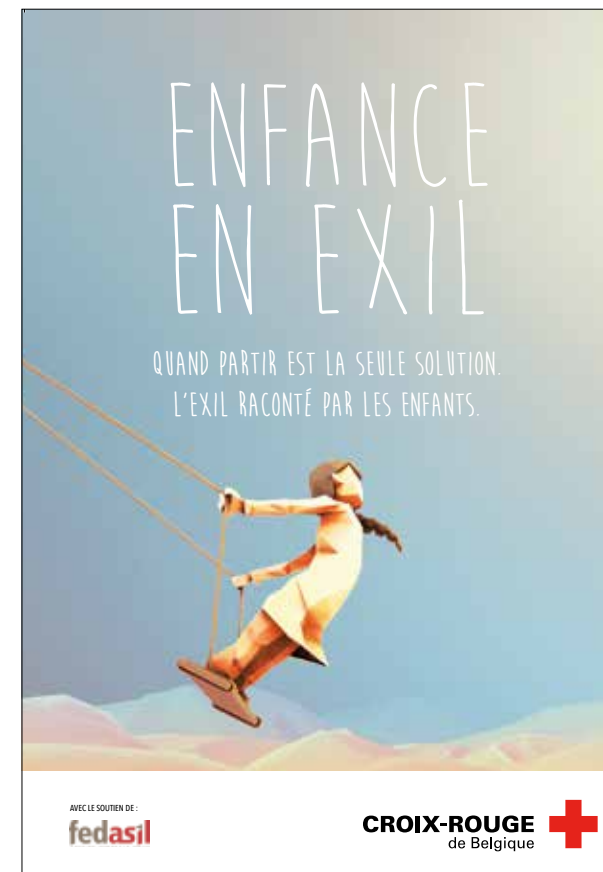
- › Une **cartographie des acteurs d'influence** et une évaluation des besoins de communication
- › La diffusion de **messages et supports communs** auprès des acteurs identifiés

NIVEAUX RÉGIONAL ET FÉDÉRAL

- › La construction de **partenariats** ciblés avec les **acteurs** régionaux et communautaires [**intégration, emploi, formation**]
- › Un travail de **veille parlementaire**
- › Une réflexion sur l'opportunité d'un **« livre blanc »** à partir de nos observations de terrain

OBJECTIF 2**ENCOURAGER UNE CULTURE D'OUVERTURE
ET DE VIVRE ENSEMBLE**

De 2017 à 2020, notre département poursuivra les actions de sensibilisation à l'asile et à la migration et encouragera les interactions entre les demandeurs d'asile et les publics belges.

**NOS FORCES :**

- › Les **équipes** qui portent les valeurs du Mouvement et partagent l'importance de sensibiliser
- › Les centaines de **volontaires** issus de l'environnement des centres d'accueil Croix-Rouge
- › Les **personnes accueillies dans les centres** qui témoignent et tissent des liens avec les communautés locales, au hasard de la découverte d'un intérêt commun

NOS PRIORITÉS :

- › **Renforcer la visibilité** des activités et initiatives des centres
- › Rendre nos actions de **sensibilisation** encore **plus impactantes**
- › Porter des **messages et des positionnements communs** au niveau régional/fédéral

NOUS POURSUIVONS :**NIVEAU LOCAL (CENTRES D'ACCUEIL)**

- › Les **Sensibilisations** et **Initiatives de Quartier**
- › Les **partenariats** avec le tissu associatif

NIVEAUX RÉGIONAL ET FÉDÉRAL

- › La mise à disposition des **outils** de sensibilisation et la **formation** des publics relais
- › Les **partenariats** avec **d'autres départements Croix-Rouge** [ECM, CRJ, Réseau]

NOUS ENTREPRENONS :**NIVEAU LOCAL (CENTRES D'ACCUEIL)**

- › La **diffusion de « Trajectoires »**, le magazine d'information asile et migration des centres d'accueil Croix-Rouge pour **tous les centres**
- › Le déploiement d'**outils communs de sensibilisation**

NIVEAUX RÉGIONAL ET FÉDÉRAL

- › La diffusion de **campagnes de sensibilisation thématiques**

⁵ UNGLING B. Directeur du Département Accueil des Demandeurs d'Asile de la Croix-Rouge de Belgique, « Vers l'avenir », vendredi 16 juin 2017, p.3



ENSEMBLE, AGISSONS
POUR UNE HUMANITÉ
PLUS SOLIDAIRE.

« Les volontaires sont la base du Mouvement Croix-Rouge ; ils sont notre ADN. Ce sont des acteurs d'humanité qui posent un acte citoyen en s'engageant pour les autres (et en sont les ambassadeurs). Les volontaires sont des relais qui facilitent l'intégration du centre dans son environnement et qui peuvent démonter les préjugés. Ils permettent d'accroître les activités de loisirs instructifs avec les demandeurs d'asile. Ils permettent aussi d'accompagner les demandeurs d'asile dans les formations, l'intégration et/ou l'installation. Ils organisent également des services comme les boutiques de vêtements... et peuvent participer aux tâches quotidiennes (repas ou autres). Par ailleurs, les résidents sont tout simplement très demandeurs de multiplier les rencontres et les échanges en dehors de l'équipe du centre. »

BILLY JÜNGLING - DIRECTEUR DE DÉPARTEMENT
ADA, DÉCEMBRE 2016

AXE 4 UN ENGAGEMENT CITOYEN OUVERT SUR LE MONDE

La force de notre action tient à la qualité, au professionnalisme et au cœur que nous déployons, salariés et volontaires, dans l'accueil des demandeurs d'asile.

Mais notre impact est en réalité beaucoup plus grand si nous nous pensons et nous nous renforçons, chacun comme citoyen, acteur de la vie collective et de la société toute entière. Notre département entend continuer à promouvoir auprès des résident(e)s, équipes et volontaires :

- › la compréhension des enjeux nationaux et internationaux
- › l'esprit critique
- › le pouvoir d'action

DÈS LORS NOUS FIXONS LES
PRIORITÉS SUIVANTES D'ICI 2020:

VERS LES RÉSIDENT(E)S

- › Participation aux formations et aux ateliers « citoyenneté »
- › Consultation et implication dans la vie quotidienne et les projets du centre
- › Faciliter le volontariat

VERS LES VOLONTAIRES

- › Formation des volontaires comme acteurs-relais de sensibilisation
- › Stimuler le volontariat comme trait d'union entre demandeurs d'asile et communautés locales

VERS LES ÉQUIPES

- › Participation aux Journées Thématiques Internationales [JTI]
- › Information des positionnements du Mouvement Croix-Rouge
- › Participation à des échanges avec d'autres Sociétés nationales de la Croix-Rouge
- › Organisation d'un processus de communication interne : remontée d'informations, pistes d'actions et recommandations à partir des observations de terrain

RÉSUMÉ

MISSION DE LA CROIX-ROUGE DE BELGIQUE

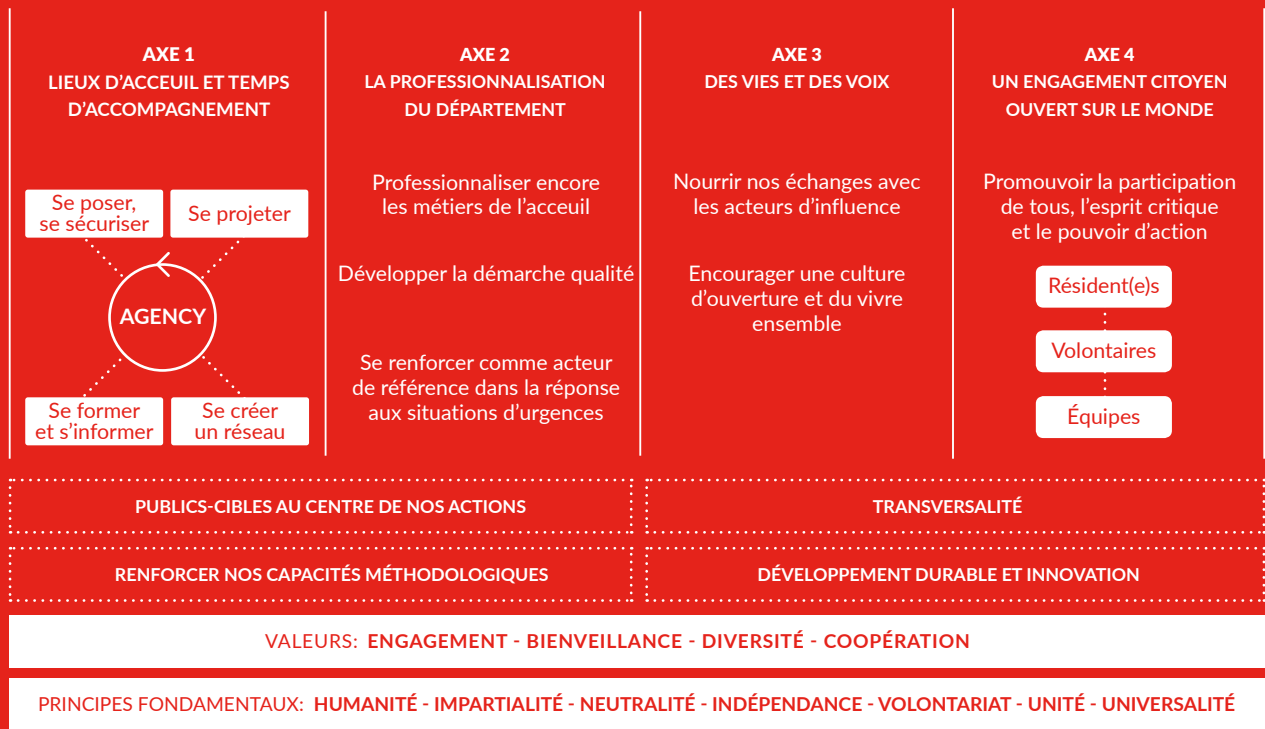
Améliorer les conditions d'existence des personnes les plus vulnérables

VISION 2020 DE LA CROIX-ROUGE DE BELGIQUE

Ensemble, agissons pour une humanité plus solidaire

STRATÉGIE ADA 2020

Accueillir: notre métier!
Nos valeurs? Notre moteur!



CES QUATRE AXES DE LA STRATÉGIE 2020 DU DÉPARTEMENT ADA SERONT DÉCLINÉS EN PLANS OPÉRATIONNELS ANNUELS

CES PLANS DÉTAILLERONT LES ACTIVITÉS CONCRÈTES, LES RESPONSABILITÉS ET LES ÉCHÉANCES DE CHACUN.

CE TRAVAIL SERA RÉALISÉ TANT À LA COORDINATION QUE DANS CHACUN DES CENTRES D'ACCUEIL

LA CROIX-ROUGE DE BELGIQUE ET LE MOUVEMENT

Le Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge a été fondé en 1864 par le Suisse Henry Dunant. Il est né d'une volonté de porter secours – sans discrimination. Depuis lors, la Croix-Rouge a pour vocation d'améliorer les conditions d'existence des plus vulnérables en agissant sous l'égide du droit humanitaire.

La Croix-Rouge de Belgique est une des 190 Sociétés nationales du Mouvement.

Elle se compose d'une aile francophone et germanophone: Croix-Rouge de Belgique (CRB) et d'une aile néerlandophone: Rode Kruis Vlaanderen (RKV). Chaque aile comporte deux secteurs d'activité: les services humanitaires d'une part, et la collecte et le traitement du sang d'autre part.

DOMAINES D'ACTIVITÉS DE LA CROIX-ROUGE DE BELGIQUE

SANTÉ

- › Interventions en situations d'urgence
- › Collectes de sang
- › Transport urgent et non urgent de patients
- › Location de matériel paramédical
- › Dispositifs préventifs de secours
- › Formations aux premiers secours

SOLIDARITÉ NATIONALE

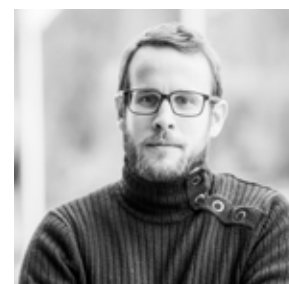
- › Aides alimentaires
- › Boutiques solidaires de vêtements de seconde main
- › Visites à domicile de personnes isolées

JEUNESSE

- › Implication des jeunes dans les activités de la Croix-Rouge
- › Éducation à la citoyenneté mondiale
- › Visite d'enfants à leur parent détenu
- › Accueil et accompagnement des mineurs étrangers non accompagnés

SOLIDARITÉ INTERNATIONALE

- › Accueil et accompagnement des demandeurs d'asile
- › Diffusion du droit international humanitaire
- › Soutien et renforcement des communautés vulnérables
- › Opérations d'urgence internationales





www.croix-rouge.be

Avenue Georges Truffaut, 47, 4020, Liège