

BXLREFUGÉES



PLATEFORME CITOYENNE
BURGERPLATFORM



 **RAPPORT
ANNUEL**

2020

**Plateforme Citoyenne
de Soutien aux Réfugiés**



TABLE DES MATIÈRES

Le mot de la co-présidente	3
Lettre aux Vnous	6
Vision & missions	11
Retrospectives	12
Le Hub Humanitaire	17
Le SISA Service sociojuridique	22
L'Ecole Maximilien	28
La Porte d'Ulysse	31
Les dispositifs-hotels Covid-19	34
L'Hébergement citoyen	40
Les hébergements collectifs	42
La Sister's House	53
Les antennes régionales	55
Remerciements	64



LE MOT DE LA CO-PRÉSIDENTE

"UNE JOURNÉE TYPE À LA PLATEFORME CITOYENNE"

Il est 7h du matin à la Porte d'Ulysse, l'équipe du petit-déjeuner a déjà coupé des centaines de tranches de pain, récolté la veille par un chauffeur bénévole auprès de boulangeries solidaires. Plusieurs kilos de sucre et de café sont sortis du stock, en même temps que des couques et des pommes bio, offertes par un producteur solidaire du Brabant Wallon, déposées sur des plateaux colorés. Le centre se réveille en douceur, les 350 hébergés de la Porte d'Ulysse reprennent des forces pour une journée qui sera certainement longue et éprouvante.

Au parc Maximilien, l'équipe des maraudes se retrouve pour aller à la rencontre d'une centaine de personnes qui y ont passé la nuit. Une information de première ligne est donnée, permettant de recenser les besoins d'accueil et soutien, réagir aux urgences et réorienter chaque demande vers les services de la Plateforme et du Hub humanitaire. Grâce à un partenariat avec DoucheFlux, les bénévoles de la maraude peuvent proposer aux personnes rencontrées des tickets échangeables contre une douche et une lessive.

Une heure plus tard, l'équipe de bénévoles de la distribution commence le tri des dons reçus, le rangement par tailles, la préparation de la distribution de vêtements adaptés



à l'hiver et aux intempéries de la vie sur la route. Zouber se réveille chez Marie où il a passé la nuit. Une semaine plus tôt, Marie faisait connaissance avec l'équipe hébergement à 20h au coin de la Chaussée d'Anvers, au lieu de rassemblement d'hébergeurs.euses, chauffeur.e.s et bénévoles, et partait chez elle avec quatre garçons soudanais pour une nuit en sécurité.

Avec l'arrêt du dispatching, Marie a rencontré Zouber via une autre famille hébergeuse qui a lancé un appel sur le groupe hébergement. Il a la jambe cassée suite à un accident et cherche de l'information avant de demander l'asile. Marie doit partir travailler, mais rappelle à Zouber qu'elle reviendra le chercher sur l'heure de midi pour l'accompagner au SISA.



LE MOT DE LA CO-PRÉSIDENTE

Les sisters se réveillent une par une dans les deux petits appartements qui accueillent 26 femmes à la Sister's House*. Direction la salle de bain, elles sont trois à tourner à chaque fois, entre le brossage de dents, la toilette et la douche. Tout ce qui se trouve dans les armoires à produits d'hygiène et d'entretien, ainsi que sur la table du petit-déjeuner, provient des dons récoltés par l'équipe de bénévoles lors de la collecte solidaire au Delhaize toute la journée de samedi.

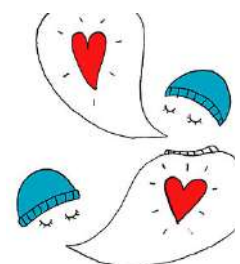
À midi commence la journée nettoyage de fond à la Chic House, les 16 garçons qui y logent comptent sur l'arrivée de nouveaux et nouvelles bénévoles, qui se sont mobilisé.e.s pour l'occasion. En trois heures, l'affaire est terminée. Une autre bénévole arrive pour accompagner Mohammed au CPAS et activer une aide médicale urgente. Adam et Maher partent en même temps pour rejoindre l'école Maximilien et continuer leur apprentissage du français. En arrivant à la rue Washington (*n.d.a, ancien siège social de l'asbl*), ils y retrouvent les profs et des nouveaux mots à ajouter à leur nouvelle liste de vocabulaire.

La salle d'attente du SISA est remplie de demandeurs.euses d'informations socio-juridiques, certain.e.s accompagné.e.s de leurs hébergeurs.euses, comme Marie et Zouber, qui finissent par se former ainsi à la complexité du droit d'asile et du règlement de Dublin.

Dans le couloir du rez-de-chaussée, nous entendons les claviers des bureaux des RH et de la compta qui carburent pour structurer cette ASBL qui aura commencé l'année 2019 avec 35 travailleurs et l'aura terminée avec 42.

La petite équipe Communication prépare encore une exposition au sujet de la Plateforme, met les flyers en page et rédige le communiqué de presse. L'accueil est toujours aussi chaleureux à l'école Maximilien. Thé, café, l'équipe de l'accueil aide à traduire, expliquer, rassurer ceux et celles qui arrivent.

20h, Nous voilà rassemblé.e.s autour d'une table qui avec tou.te.s les représentant.e.s des Antennes Locales de la Plateforme citoyenne.



*26 places en 2019. En 2020, la capacité d'hébergement de la Sister's House augmente à 42 puis 80 places dans ses nouveaux locaux



LE MOT DE LA CO-PRÉSIDENTE

Ce soir, nous échangeons sur les réalités des parcours migratoires dans chacune des régions de Belgique, de l'évolution de l'hébergement d'urgence vers l'hébergement d'accompagnement et de l'élaboration du cadre éthique et opérationnel de l'hébergement citoyen.

Tout ça afin de mieux soutenir et informer les bénévoles, hébergeurs.euses, chauffeurs.euses et citoyen.ne.s solidaires venu.e.s des quatre coins de la Belgique.

20h c'est aussi l'heure où des centaines d'hébergeurs.euses dans tout le pays rencontrent l'autre autour d'un repas, où des liens se tissent, des informations s'échangent, où des milliers de personnes participent ainsi au changement sociétal

rêvé par nous tou.te.s, à rencontrer l'autre, à l'accueillir, à être accueilli.e aussi dans son propre pays, à découvrir la politique migratoire européenne fermement inhumaine qui nous amène tou.te.s à devoir nous soutenir, résister, partager, changer véritablement les représentations et les attitudes de chaque citoyen.ne autour d'un même but de solidarité et de dignité pour nous tou.te.s.

Une journée solidaire à la Plateforme Citoyenne de Soutien aux Réfugiés, qui ressemble à tant d'autres, pour chacune et chacun d'entre-vous, résilient.e.s, résistant.e.s, motivé.e.s et fondamentalement solidaires. 7 jours sur 7, hier, aujourd'hui, demain et tant qu'il le faudra. Face à l'immobilisme, le mouvement citoyen.

Adriana Costa Santos

Adriana Costa Santos, co-présidente





LETTRE AUX VNOUS



*Cher·e·s ami·es,
Cher·e·s Militant·es,
Cher·e·s Hébergeurs·euses,
Cher·e·s Bénévoles
Cher·e·s Collègues
Cher·e·s VNous,*

Pour avant-propos, je voudrais situer dans le temps la lettre qui vous est adressée ci-dessous.

Rédigée en grande partie au début de l'année 2020 pour dresser le bilan de l'année 2019, nous avons dû, face à la charge de travail, reporter la publication de celle-ci ainsi que du rapport d'activité qui la contiendrait.

En effet, frappés de plein fouet par la crise covid-19 dès le début du mois de mars de l'année 2020, nous avons été totalement absorbés par l'urgence et les innombrables tâches qui s'imposaient à nous afin de protéger un maximum de personnes des menaces qui pesaient (et pèsent toujours) sur elles.

Car, outre les risques d'infections au coronavirus, les menaces d'arrestation, d'enfermement ou d'expulsion qui pesaient sur les exilé.e.s sans abri présents sur notre territoire en période de confinement général étaient extrêmement présentes.

C'est donc avec l'espoir de pouvoir compter sur votre compréhension quant à notre choix de prioriser la réponse à l'urgence que je vous adresse ce qui suit.

2019 – De l'Espoir aux difficultés et vice-versa

*Au mois de juillet 2019, près d'une année et demie après l'ouverture de la première Porte d'Ulysse (en décembre 2017), **le Gouvernement bruxellois** nous réaffirmait sa confiance en inscrivant dans sa déclaration de politique gouvernementale que «**Le Gouvernement bruxellois poursuivrait le soutien accordé à la Porte d'Ulysse et au Hub humanitaire**» et veillerait à «**répondre concrètement à la situation spécifique des femmes migrantes isolées ou accompagnées de mineurs**».*

Quelques semaines plus tard, nous étions assuré.e.s de la mise à disposition d'un nouveau bâtiment pour y aménager la Porte d'Ulysse. À l'heure où vous lirez ces lignes, vous pourrez vous réjouir quant au fait que nos amis sont désormais accueillis dans un espace plus adapté à l'hébergement qualitatif de plusieurs centaines de personnes.

Je pense sincèrement que ce soutien est, en l'espèce, une magnifique reconnaissance de l'importance de la Plateforme Citoyenne, de la mobilisation de chacun.e de ses membres et des nombreuses actions que vnous avons menées collectivement. Bénévoles, travailleur.euses, hébergeur.euses, driver.euses, militant.e.s, donateur.trices et soutiens en tous genres.

LETTRE AUX VNOUS



Vnous qui avons, par **notre sincère et inébranlable motivation humaniste**, par notre acharnement à mettre **l'humain au cœur de notre action**, démontré que la solidarité est plus qu'un principe moral. Que c'est une façon d'être, de vivre, de donner et de recevoir, de partager et de résister, qui a modifié et modifiera encore notre environnement et **plus largement les perceptions de la société que nous formons à l'égard des personnes migrantes et/ou en exil.**

Chaque jour, chacun.e de vnous, **sans compter ses efforts, sans se décourager, sans renoncer**, a fait ce qui lui semblait indispensable **pour permettre à plusieurs milliers de personnes, abandonnées de tou.te.s ou rejeté.e.s, de trouver un toit, un repas, un lit, du réconfort, du respect, de l'aide matérielle, médicale ou juridique.**

En rédigeant ces mots, je ne peux m'empêcher de repenser à nos premières heures au Parc Maximilien, **en septembre 2015** et à tou.te.s ces citoyen.ne.s qui se démenaient pour trouver une tente, un sandwich, un pull ou une poussette et ai encore le vertige en réalisant à quel point **ce mouvement citoyen sans précédent a grandi rapidement, incroyablement, nécessairement et vigoureusement.**

Je ne peux m'empêcher de repenser **aux efforts herculéens** qui ont été fournis par une poignée de résistant.e.s de la première heure pour assurer la transition entre ce camp de réfugié.e.s planté au cœur de la capitale européenne et le hangar gris qui accueillit les prémices du S.I.S.A. et qui a vu naître les premiers fichiers Excel listant les hébergeur.se.s ou les premières étagères de distributions de vêtements.

Je ressens encore l'infini bonheur que nous avons éprouvé lorsque nous avons poussé les portes de **notre premier bâtiment**, à Jette, tout en angoissant à l'idée de l'immense tâche qui nous attendait. **Construire, confirmer, améliorer et consolider nos projets les plus fous d'un monde fermement humain, d'un accompagnement fondamentalement bienveillant et à dimension humaine.**

Aujourd'hui encore, notre projet continue à grandir de jour en jour, d'heure en d'heure. Fruit de notre **incroyable capacité collective à développer de nouvelles solutions** lorsque la situation se détériore ou qu'une nouvelle crise vient nous heurter de plein fouet !

Malgré les embûches et les difficultés, les passions et les projets avortés, **les succès ont été nombreux et n'ont été rendus possibles qu'à la seule force de notre mobilisation.** Des hébergements collectifs par dizaines au renforcement des antennes régionales, en passant par la Sister's house ou les dizaines de collectes solidaires organisées aux quatre coins du pays, je n'aurais certainement pas assez de place ici pour lister **les nombreux projets qui ont continué de fleurir le jardin de la solidarité.**

Ceci me renforce dans la conviction qu'aujourd'hui encore, avec chacun.e d'entre vnous, **nous avons la volonté et l'énergie pour continuer à structurer, partout en Belgique, l'aventure** que nous avons aussi naïvement que solidairement commencée dans un parc il y a déjà 5 années.

LETTRE AUX VNOUS



Et de se répéter : «**Quelle aventure !**» ; «**Quelle ingéniosité !**» ; «**Quelle belle preuve d'intelligence collective !**» ; «**Quelle belle part d'humanité !**» ; Quelle incroyable faculté nous avons développé à nous montrer résilient.e.s et à persévérer dans ce qui nous semble toujours aussi juste qu'indispensable !

Pour nombre d'entre-vnous, l'aventure a débuté en septembre 2017, au Parc Maximilien lors des premières rencontres avec celles et ceux que nous appellerons éternellement les « vestes blanches ». VNous nous sommes alors surpris à croire en notre rêve commun d'une **Belgique plus accueillante, plus empathique, plus humaine, plus ouverte** et surtout en nos capacités à bousculer cette Belgique dont nous pensions qu'elle se montrait définitivement trop ferme, trop violente et trop inhumaine. Et ensemble, nous avons formé **cette fourmilière de solidarité** qui s'est construite et renforcée avant d'atteindre une dimension qu'aucun.e de nous n'aurait pu imaginer.

Comme le disait Mark Twain, « **Ils.elles ne savaient pas que c'était impossible, alors ils.elles l'ont fait !** ». Et vnous l'avons fait, en continuant à croire en nos rêves et en réalisant que loin d'être seul.e.s, vnous étions des **dizaines de milliers à refuser la peur, le repli sur soi, le rejet et le racisme.**

Cette explosion de solidarité et cette mobilisation citoyenne sans précédent ont nourri et stimulé tout ce qui nous a permis ensuite d'ouvrir la Porte d'Ulysse et, avec nos partenaires, le Hub humanitaire. D'abord à **la seule force des bénévoles**, ensuite progressivement, par le soutien qui nous a été apporté, à nous diriger vers une professionnalisation et une construction de la Porte d'Ulysse et du Hub tels que nous les connaissons aujourd'hui.

Aujourd'hui, la Plateforme citoyenne n'est plus uniquement cet **espace de rencontre et de coordination d'énergies citoyennes** et associatives motivées à faire bouger les lignes et les politiques. En effet, en plus des **milliers de bénévoles** qui composent cette incroyable fourmilière de solidarité, la Plateforme Citoyenne est également forte de ses nombreuses **antennes régionales** aux quatre coins du pays et d'une **soixantaine de travailleurs.euses salarié.e.s** qui se démènent au quotidien pour améliorer chaque jour un peu plus l'aide qu'ils et elles tentent modestement d'apporter à celles et ceux qui, précarisé.e.s et abandonné.e.s, errent dans une Belgique qui les chasse et les enferme.





Évidemment, non sans réelles difficultés ou incertitudes. Incertitudes quant à nos moyens. Incertitudes quant à notre avenir. Incertitudes quant à notre aptitude collective à rester mobilisé.e.s. et à faire face à l'essoufflement annoncé et redouté, à l'épuisement physique, moral ou psychologique inévitable dans un contexte où l'existence même de notre organisation est **régulièrement menacée**.

Dans ce contexte, il a fallu, inévitablement, en parallèle de toutes **nos actions individuelles**, prendre d'innombrables décisions, souvent dans **l'urgence**, dans le stress et parfois sans toute la **réflexion collective** qui nous caractérise habituellement.

Certain.e.s ont pu avoir le sentiment que des décisions importantes sur l'avenir de la Plateforme étaient prises sans que celles et ceux qui la composent ne soient écouté.e.s ou consulté.e.s. Mais je garde néanmoins la certitude que chacun.e d'entre vnous a à l'esprit que **ce mouvement citoyen** et ceux qui le coordonnent restent à **l'écoute de la voix de chacun.e** et comptent, sans la moindre hésitation, sur la contribution de tou.te.s à l'orientation de notre mouvement. **Vnous sommes le cœur de notre action !**

Je pense fondamentalement qu'un questionnement légitime de notre fonctionnement doit être l'occasion d'une introspection et de réflexions permettant de transformer les obstacles rencontrés en opportunités qui entraînent la mise en place de modèles organisationnels plus efficaces, plus démocratiques, plus participatifs.

Nous avons imaginé les assises citoyennes des hébergeurs.euses comme une des initiatives possibles pour **donner la parole à chacun.e** et retrouver, malgré la taille et les incertitudes, **une meilleure intégration** dans nos **réflexions des piliers** qui font la force de notre mouvement : les **bénévoles**, les **travailleur.euses engagé.e.s**, les **hébergeur.se.s** et les **citoyen.ne.s militant.e.s**.

2019 et 2020 auront donc été deux années de réflexions et de propositions, entre autres lieux, au sein du Conseil d'Administration, qui auront abouti à certains aménagements comme l'élargissement dudit conseil à 11 membres en ayant le souci d'y apporter les compétences nécessaires à la gestion d'une organisation aussi grande (par sa taille et celle de ses objectifs) ainsi qu'une représentation des régionales. Nous avons également pensé à la mise en place, par l'assemblée générale, d'un comité pouvant réfléchir et statuer sur des questions extraordinaires, mais néanmoins cruciales, au bon fonctionnement démocratique d'une association.

Collectivement, nous avons envisagés le lancement d'assemblées extraordinaires en les pensant comme des lieux de débats où tou.te.s les membres de l'association pourraient, selon les priorités qui les animent, les projets qu'ils et elles souhaitent porter, participer aux discussions qui leur tiennent à cœur.



LETTRE AUX VNOUS

Dans une constante logique de remise en perspective et de critique constructive, nous pourrions y aborder tous les aspects et rouages de notre association, y compris nos missions, nos valeurs, nos combats et et les défis que nous souhaiterions encore relever.

*En ces temps troubles ou la solitude et l'isolement se sont imposés à nous, **je sais que nous nous manquons terriblement les un·e·s les autres et, comme beaucoup d'entre-vous, je regrette que nous ne nous puissions plus nous voir, nous entendre et nous rassembler pour crier haut et fort les valeurs qui nous rassemblent face aux dérives antisociales** du monde et de notre pays, en particulier.*

*Chacun.e d'entre-nous est certes absorbé.e par sa tâche et, comme dans toutes les organisations qui grandissent et où les besoins sont immenses, **nous agissons de plus en plus loin les un·e·s des autres**, tout en essayant, parfois péniblement, de rester en contact les un.e.s avec les autres.*

*Mais comme vnous, je sais que **l'aveu d'échec ne fait pas partie de nos réactions ni de ce que nous sommes et représentons**. Je sais que si le contexte dans lequel nous nous battons chaque jour fait se lever des frustrations, - la solitude parfois -, vnous ne perdons pas de vue que **nos actions gardent un goût puissant de résistance et de lutte**.*

Je sais que ces réactions existent parce que vnous avons besoin de nous voir, de nous entendre, de nous soutenir les un.e.s les autres, et que face à des silences politiques lourds de conséquences, nous tournons parfois ces frustrations contre nous-mêmes.

*Ayant pour toujours le cœur sur la main et le poing levé, je suis persuadé que **vnous aurons collectivement la force de ne pas céder à cette tendance et que cette énergie et cette colère**, nous les retournerons collectivement vers les vrais responsables du drame humain contre lequel nous nous batt.*

VNous partageons les mêmes préoccupations et, pour l'essentiel, la même vision du monde et les mêmes valeurs et, j'en suis intimement persuadé, nous renforcerons notre efficacité et notre unité autour de l'idée simple qui est au cœur de notre projet et qui concerne autant nos ami.e.s en exil que les solidaires que nous sommes : « chaque personne compte et la voix de chacun.e doit pouvoir être entendu.e et exister ».

Au nom de chacun d'entre vnous, j'espère pouvoir affirmer, que vnous nous engageons collectivement à ouvrir portes et fenêtres sur l'avenir de notre organisation comme celles de nos cœurs et de nos foyers et que nous veillerons à ce que les idées que nous partageons soient mises en œuvre.

Avec toute mon amitié pour chacune et chacun d'entre vnous et toute ma détermination pour la poursuite de notre mobilisation, je vous répète ma plus sincère et profonde gratitude pour chaque pierre que vous avez, individuellement ou collectivement, posée à l'édifice de la solidarité.

Solidairement,

Mehdi



VISION & MISSIONS

Pour une société plus ouverte et plus inclusive à l'égard des personnes en migration, la Plateforme Citoyenne - BxlRefugees vise à mobiliser et fédérer les énergies citoyennes et associatives pour transformer les représentations et attitudes des citoyen.ne.s au sujet des personnes en migration et contribuer à offrir une réponse à leurs besoins qui soit fondamentalement humaine et de qualité en développant, si nécessaire, de nouvelles solutions.



FACE À L'IMMOBILISME, LE MOUVEMENT CITOYEN !

Confrontée à la mauvaise gestion de l'accueil en Belgique, la Plateforme Citoyenne de Soutien aux Réfugiés naît en septembre 2015 et se définit alors comme un espace de rencontre et de coordination des initiatives individuelles et collectives concernées par les questions migratoires.

Depuis, la Plateforme Citoyenne assure, dans la mesure de ses moyens, un accueil inconditionnel, une réponse aux demandes d'informations, de formation et d'assistance des exilé-es, migrant-es, demandeur-es d'asile, primo-arrivant-es et sans papiers, dans le respect de l'individu et de ses choix.



La Plateforme Citoyenne encourage à politique migratoire en accord avec les conventions internationales, dans le respect des droits humains et de la fraternité universelle. Elle est convaincue que seule une solution durable et solidaire peut faire face à la crise mondiale de l'accueil que traverse notre époque.





RÉTROSPECTIVE 2020

JANVIER

01/01
HAPPY VNEW YEAR !



07/01
COMMUNIQUÉ DE PRESSE



BXLREFUGÉES.BE
Communiqué de presse - Quand l'État resout la saturation du réseau d'accueil par l'exclusion de certains bénéficiaires,...

25/01- 118 PERSONNES
PRÉSENTES À LA SÉANCE
D'INFO !



25/01
DÉMÉNAGEMENT DE
LA RUE WASHINGTON



RTBF.BE

Bruxelles: les 150 nouvelles places d'hébergement pour sans-abri n'ouvriront finalement pas

03/02
LES 150 PLACES ANNONCÉES
N'OUVRIRONT PAS

FÉVRIER



11/02
COMMUNIQUÉ DE PRESSE :
IL FAUT TROUVER UN BÂTIMENT
POUR LA SISTER'S HOUSE



03/02 -
INAUGURATION DES
CLASSES DE L'ÉCOLE
MAXIMILIEN



La porte d'Ulysse augmente sa capacité d'accueil
Le bail du centre d'hébergement de nuit doit être ...

28/01 - ANNONCE:
AUGMENTATION DE 150 PLACES
À LA PORTE D'ULYSSE



29/02
FERMETURE ANNONCÉE
DE LA SISTER'S HOUSE



MARS

01/03
PROLONGATION DE LA
SISTER'S HOUSE POUR UN
MOIS



En Quête de Sens : Livres, ensemble sur Audio
Écoutez gratuitement les podcasts du programme En Quête de Sens en ...

01/03
PODCAST
"EN QUÊTE DE SENS"



03/03
RENCONTRE CITOYENNE
AVEC LES FUTUR.E.S
VOISIN.E.S DE LA PORTE
D'ULYSSE @SCHAERBEEK



RÉTROSPECTIVE 2020

07/03
BÂTIMENT TROUVÉ POUR
LA SISTER'S HOUSE !

15/03
PRÉCAUTIONS SANITAIRES:
ARRÊT DES COLLECTES
SOLIDAIRES



10/03
DÉMÉNAGEMENT DE LA
SISTER'S HOUSE @ETTERBEEK



BXLREFUGES.BE
Communiqué de Presse : Un bâtiment a été trouvé pour accueillir la 'Sister's House'

ARRÊT DES DISTRIBUTIONS
AU HUB ET RÉORIENTATION
DES MISSIONS

FERMETURE DE DIFFÉRENTS
POINTS DE COLLECTES

16/03
LANCEMENT PROTOCOLE
HÉBERGEMENT ET COVID-19

17/03
ANNONCE DU SISA
CONCERNANT L'OFFICE DES
ÉTRANGERS : ARRÊT DES
ENREGISTREMENTS DES DPI,
REPORT DES RDV FIXÉS...



20/03
TOUS LES DISPOSITIFS
D'HÉBERGEMENT DEVIENNENT
DES LIEUX DE CONFINEMENT
24/7

28/03
2ÈME COLLABORATION AVEC
UN HÔTELIER BRUXELLOIS

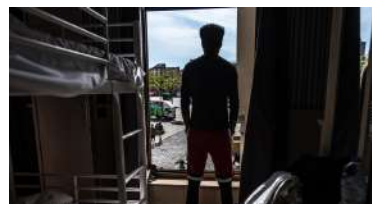
30/03
INSTALLATION DU POSTE
MÉDICAL AVANCÉ - SAMU
SOCIAL, MSF ET PLATEFORME
CITOYENNE

18/03
DÉBUT CONFINEMENT
NATIONAL

20/03
1ÈRE COLLABORATION AVEC
UN HÔTELIER BRUXELLOIS -
90 PLACES

AVRIL

18/03
• ADAPTATION DES SERVICES DU SISA



08/04 ANNONCE DU SISA :
OFFICE DES ÉTRANGERS : UN
NOUVEAU SYSTÈME D'ACCÈS À
LA DEMANDE DE PROTECTION
INTERNATIONALE QUI POSE
QUESTION



15/04
1ÈRE GRANDE COLLECTE À
DOMICILE @CASACOLLECTE

16/04
#PROTECTTHEUNHOUSED
MDM, MSF, SAMU SOCIAL,
DOUCHEFLUX, BXLREFUGES
S'UNISSENT POUR LANCER UN
APPEL GLOBAL À LA SOLIDARITÉ
ET À L'ACTION



22/04
2ÈME GRANDE COLLECTE À
DOMICILE @CASACOLLECTE

19/04
PÂQUES ORTHODOXE

17.04
COLLECTE DE FONDS POUR
LES HC DE CONFINEMENT
9175€ RÉCOLTÉS

RÉTROSPECTIVE 2020



24/04 DÉBUT DU RAMADAN

MAI

11/05- 15/05
DÉPISTAGE COVID DES
HÉBERGÉS ET DES ÉQUIPES

18/03
FIN DU PREMIER
CONFINEMENT



24/05
FÊTE DE L'AÏD

JUIN

13/06
DIFFUSION DU
REPORTAGE "THANK
GOD I'M IN EUROPE"



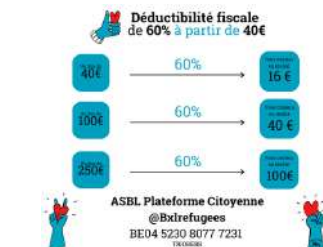
13/06
DÉMONTAGE DU POSTE
MÉDICAL À TOUR&TAXIS



JUILLET



DÉBUT DES TRAVAUX
PORTE D'ULYSSE 3



23/06
OCTROI DÉDUCTIBILITÉ
FISCALE DE 45% À 60%



07/07
REPRISE DES COURS DE
L'ÉCOLE MAXIMILIEN
@FOREST



13/07
DEUXIÈME RENCONTRE
AVEC LES FUTUR.E.S
VOISIN.E.S DE LA PORTE
D'ULYSSE @SCHAERBEEK



16/07
COMMUNIQUÉ DE PRESSE :
HET BELEID VOOR DE
"DUBLINGEVALLLEN"

BRONNEN: Persbericht — Afschrijven, oplossen & ontmoedigen: het beleid voor de "Dublingevallen"



20/07
DERNIER JOUR DE LA
PORTE D'ULYSSE 2

AOÛT



RÉTROSPECTIVE 2020

SEPTEMBRE



23/09
EXPOSITION "THE
WAITING ROOM"

11/09
NOUVEL AN ÉTHIOPIEN

02/09
REPRISE DES COURS DE
L'ÉCOLE MAXIMILIEN
@FOREST

26/09
REPRISE DES COLLECTES
SOLIDAIRES

OCTOBRE



06/10
COMMUNIQUÉ DE PRESSE :
ACCUEIL DES DEMANDEURS
D'ASILE : LA JUSTICE
CONDAMNE L'ÉTAT BELGE

06/10
COMMUNIQUÉ DE PRESSE :
ACCUEIL DES DEMANDEURS
D'ASILE : LA JUSTICE
CONDAMNE L'ÉTAT BELGE



26/10
COMMUNIQUÉ DE PRESSE :
ATTESTATION DE "NON-
HÉBERGEMENT" EN
SOUTIEN POUR LES
PERSONNES SANS-ABRI



19/10
COVID-19
& HÉBERGEMENT :
SCÉNARIOS
ET BONNES PRATIQUES



21/10
LANCEMENT
SLEEPINGBAGCHALLENGE

NOVEMBRE



20/10
COMMUNIQUÉ DE PRESSE :
HÉBERGEMENT & ACCÈS
AUX SOINS EN PÉRIODE DE
COVID-19



02/11
COVID & BÉNÉVOLAT :
RECOMMANDATIONS
AUX BÉNÉVOLES



28/11
60.000€ AFFECTÉS AU
SOUTIEN MATÉRIEL ET
FINANCIER AUX HÉBERGEURS



23/11
OUVERTURE DU PROCÈS DU
MEURTRE DE MAWDA SHAWRI



04/11
2 ANS ET UN BÂTIMENT
POUR LA SISTER'S
HOUSE



19/11
RUN BRUSSELS
CHALLENGE - 60KM
POUR LA PLATEFORME

RÉTROSPECTIVE 2020

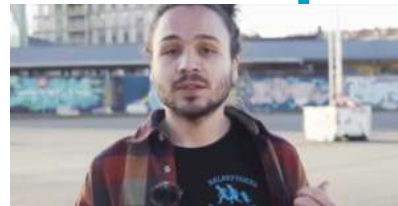
DÉCEMBRE



**05/12
JOURNÉE
INTERNATIONALE DU
BÉNÉVOLAT**



**01/12
ATELIER JARDINAGE À LA
SISTER'S HOUSE**



**15/12
COMMUNIQUÉ DE PRESSE :
FACE AU MANQUE DE PLACE
D'HÉBERGEMENT,
BXLREFUGÉES, MDM ET MSF
TÉMOIGNENT**

**Vous êtes
le cœur
de notre action !**



**17/12
ENQUÊTE SUR
L'IMPLICATION
BÉNÉVOLE À LA
PLATEFORME**

**24/12
LA PLATEFORME EN
ACTION - CAPSULES**

**18/12
JOURNÉE INTERNATIONALE
DES MIGRANTS**



2021...



LE HUB HUMANITAIRE

En 2017, la plateforme s'est associée à Médecins du Monde, Médecins Sans Frontières, la Croix-Rouge de Belgique, la Plateforme Citoyenne de Soutien aux Réfugiés et SOS Jeunes pour créer un lieu unique permettant d'organiser l'aide aux migrant·e·s. face à l'absence de réaction de la part du gouvernement. Cette collaboration permet d'offrir un espace pluridisciplinaire ayant les capacités de répondre efficacement aux besoins divers et urgents rencontrés par les migrant·e·s arrivant au Hub.

LES 3 OBJECTIFS DU HUB :

2. MODÈLE ALTERNATIF

Développer et proposer aux institutions étatiques un modèle alternatif de prise en charge de ces personnes qui consisterait dans la mise en place d'un mécanisme d'accueil et d'orientation pour les personnes en situation de migration;

1. ACCÈS SERVICES DE 1ÈRE LIGNE

Répondre de manière qualitative et quantitative aux besoins non couverts des 700 à 1.000 migrants présents à Bruxelles en leur offrant un accès à des services multidisciplinaires de première ligne;

3. MOBILISATION

Encourager et faciliter la mobilisation de la solidarité citoyenne en faveur des personnes fortement vulnérabilisées à travers la possibilité de volontariat au HUB.



LA PLATEFORME CITOYENNE AU HUB

La Plateforme Citoyenne assure un service de tri et distribution mettant à disposition des bénéficiaires des produits d'hygiène, des équipements divers, des vêtements, et de matériel de survie trois fois par semaine, un accès de première ligne à de l'information sociojuridique, ainsi qu'un "front desk" pour la Sister's House.

De janvier à décembre 2020, le HUB Humanitaire a assuré 209 permanences lors desquelles 24955 entrées ont été enregistrées, ce qui correspond à une moyenne de 120 entrées par permanence. En comparaison, 2019 avait enregistré 45406 entrées et une moyenne de 225 par permanence (Rapport d'activités du Hub 2020).

TOTAL ENTRÉES ET SORTIES HUB HUMANITAIRE - JANVIER/JUIN 2020

	JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN
ENTRÉES						
POINTS DE COLLECTE	83 M ³	74 M ³	42 M ³	10 M ³	13 M ³	12 M ³
DÉPÔTS HUB	14 M ³	36 M ³	2 M ³	60 M ³	60 M ³	72 M ³
TOTAL	101 M³	110 M³	44 M³	70 M³	73 M³	84 M³
<hr/>						
SORTIES						
TERRE, PETITS RIENS, CONVIVAL	52 M ³	31 M ³	12 M ³	19 M ³	25 M ³	48 M ³
DISTRIBUTION OU STOCKAGE	49 M ³	79 M ³	38 M ³	51 M ³	48 M ³	36 M ³

Entre janvier et juin 2020, 433 m³ de dons ont été récoltés au total, dont 187 directement au Hub (43%). On constate une quasi-absence (2m²) de dépôt de dons au Hub en mars, en conséquence de la fermeture complète et immédiate du service en début de confinement, le 16 mars. Les mois d'avril et de mai ont connu l'arrivée d'un grand volume de dépôts au Hub (60 m³ chaque mois), grâce à la naissance pendant le confinement d'un collectif, « Casa collecte » qui a collecté des dons chez des particuliers pour faire face à l'impossibilité de dons aux points de collecte habituels, fermés pour la plupart. Ce collectif a, de plus, reçu un soutien du chanteur Roméo Elvis qui a permis de toucher des jeunes et de collecter des dons plus adaptés à notre public, pour la plupart jeunes également. Au niveau de la collecte dans les autres lieux de récolte que le Hub, on constate un grand volume de récolte en janvier et février, une diminution de moitié en mars, et ensuite, une nette diminution d'avril à juin, due à la fermeture temporaire de la plupart des points de collecte.

TOTAL ENTRÉES ET SORTIES HUB HUMANITAIRE - JUILLET/DÉCEMBRE 2020

	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE
ENTRÉES						
POINTS DE COLLECTE	69 M ³	32 M ³	62 M ³	50 M ³	54 M ³	71 M ³
DÉPÔTS HUB	4 M ³	6 M ³	2 M ³	3 M ³	17 M ³	16 M ³
TOTAL	73 M³	38 M³	64 M³	53 M³	71 M³	87 M³

SORTIES						
TERRE, PETITS RIENS, CONVIVAL	12 M ³	22 M ³	29 M ³	16 M ³	34 M ³	11 M ³

DISTRIBUTION OU STOCKAGE	61 M ³	16 M ³	35 M ³	37 M ³	37 M ³	76 M ³
--------------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------



HUB HUMANITAIRE : COLLECTES, TRI & DISTRIBUTION



L'IMPACT DU COVID SUR LES DISTRIBUTIONS

On peut voir l'impact de la crise sanitaire sur le nombre d'entrées à la distribution à partir du mois de mars, où seules 4 distributions ont pu être organisées par semaine. Il est à noter que le nombre de femmes sur ces distributions est proportionnellement plus important que lors des mois précédents. Nous avons réalisé des distributions en outreach dans les hébergements de mi-mars à mi-avril pour toutes les personnes hébergées dans les hôtels (nouveaux lieux d'hébergement d'urgence comprenant des personnes sorties de la rue à l'annonce du confinement).

À la mi-avril, l'équipe maraude a fait part de son constat de besoins urgents de vêtements et produits d'hygiène, le service a réagi en offrant un accès limité, avec jauge limitée à 10 hommes et 10 femmes 2x/semaine, en matinée, pour ne pas interférer avec les circuits médicaux des patients.

L'augmentation du niveau des jauges est à mettre en lien avec un déconfinement progressif (jauge de 110 par permanence en août)

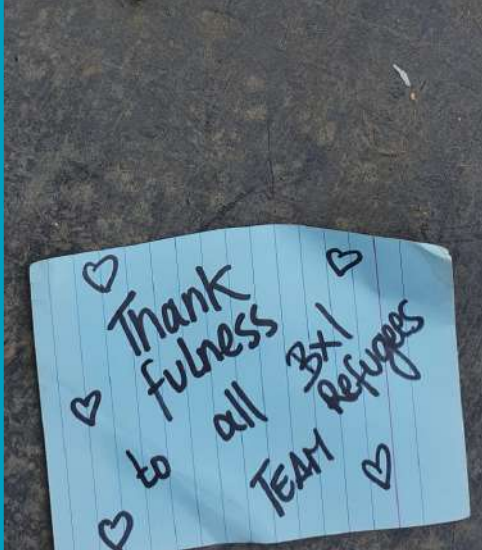
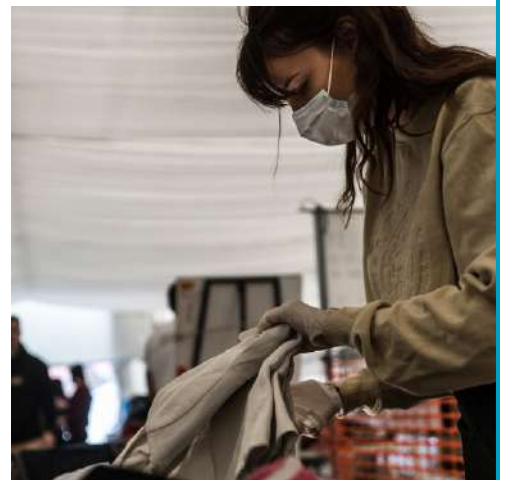


NOUVEAU SYSTÈME DE GESTION DU FLUX

A partir du mois de mai, un nouveau système de gestion de la distribution a été mis en place pour assurer un accès égal aux articles particulièrement utiles et garantir leur accès par les plus vulnérables. L'accès a été limité à une visite par semaine par bénéficiaire et l'acquisition de certains articles a été limitée.

**1082 entrées par mois
en moyenne au
service de distribution
de janvier à décembre**

CASACOLLECTES - ORGANISATION DE COLLECTE @DOMICILE - AVRIL 2020





SISA : SERVICE SOCIOJURIDIQUE

Le S.I.S.A est le Service d'Information Sociale et Administrative et Juridique de la Plateforme Citoyenne. Les missions principales du SISA sont d'accompagner les personnes exilées, en leur proposant des permanences individuelles lors desquelles l'équipe fournit toutes les informations actuelles et adéquates. Définition du projet de la personne, explication des procédures, prise de contact avec les avocat-es et assistant-es sociaux-ales, identification des services partenaires adéquats... L'équipe du SISA accompagne également les personnes désireuses de rester en Belgique en leur proposant un soutien avant, pendant, et après la demande de protection internationale.

LE SISA AU HUB HUMANITAIRE

Les objectifs au Hub:

- **Assurer** une permanence sociojuridique de première ligne visant à offrir une information complète et personnalisée, adaptée au parcours et aux besoins de chacun.e.
- **Proposer** un accompagnement approfondi dans la préparation des demandes d'asile par la prise de rendez-vous individuels lors des permanences de seconde ligne.
- **Identifier** les besoins « annexes » et orienter vers les services adéquats.
- **Identifier** les besoins auxquels les autres services du Hub peuvent répondre et réorienter vers un des services proposés, en s'attachant à construire un lien de confiance avec les bénéficiaires.
- Analyser l'évolution de la situation des personnes en parcours migratoire sur le terrain.

Fréquentation:

De manière générale, le nombre de personnes suivies par le service a très fortement augmenté en 2020. On passe de 9% à 32% de personnes qui viennent solliciter le SISA au Hub dans le cadre d'un suivi.

Il convient cependant de noter que ce type de demande n'était pas encodé de la même manière en 2019. Les suivis durent particulièrement longtemps lorsque les personnes, confrontées à une « procédure Dublin » quittent le réseau FEDASIL et ne bénéficient plus du soutien des assistants sociaux de l'Agence pendant de nombreux mois, rallongés en 2020 en raison des nouvelles mesures de FEDASIL restreignant l'accès de ces personnes à son réseau d'accueil.

➤ LE SISA: CONSTATS

Constat 1 : diversification des demandes des bénéficiaires et nécessité d'adaptation continue de l'information fournie et de l'aide apportée par l'équipe du SISA face aux changements institutionnels

Le SISA a observé **une forte diversification des demandes** des bénéficiaires (questions sur les demandes de rendez-vous en ligne pour l'introduction des DPI, questions relatives à FEDASIL, questions sur l'hébergement, etc) ainsi que du public. Les avocats étaient également moins disponibles. Le SISA devait donc faire le lien entre les demandeurs et tous ces différents acteurs, difficilement joignables.

A partir du 17 mars, le Centre d'Arrivée Petit Château a fermé ses portes, rendant inaccessible d'une part, le desk d'enregistrement des demandes de protection internationale de l'Office des Etrangers, remplacé par un système de demande de rendez-vous via Internet (à partir du 3 avril 2020); d'autre part, l'InfoPunt de FEDASIL, où s'organise l'hébergement au sein du réseau d'accueil de l'Agence. Ainsi, de nombreuses personnes sont venues nous solliciter car elles ne pouvaient plus directement accéder à ces services. D'autres instances d'asile étaient également indisponibles en présentiel, telles que le service retour volontaire de FEDASIL et l'accueil du CGRA, où les personnes adressent habituellement les questions relatives au suivi de leur procédure, signalent leur changement d'adresse, etc.

Cependant, afin de ne pas se substituer aux autorités responsables de l'enregistrement des DPI et pour insister sur son désaccord avec ce système jugé très inapproprié, le SISA n'a jamais procédé aux inscriptions en ligne depuis le hub humanitaire. Entre le 01/04/20 et le 28/08/20, environ 145 personnes sont venues solliciter le SISA au hub humanitaire pour des demandes concernant directement ce système de demande de rendez-vous en ligne.



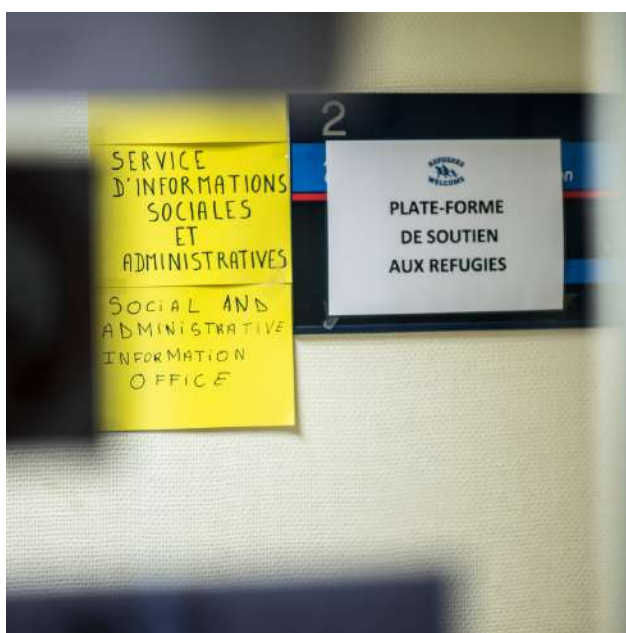
Les nouvelles modalités mises en place par les instances d'asile (par téléphone, par courriel, par formulaire à compléter sur internet) sont très peu adaptées à la situation et aux conditions de vie matérielles des personnes concernées. C'est pourquoi ces adaptations ont amené vers nos services un tout nouveau public de demandeurs d'asile.

Les centres FEDASIL avaient également adopté des mesures spécifiques, afin de s'adapter aux mesures sanitaires décidées par le gouvernement. Cependant, ces mesures étaient fréquemment mal expliquées ou n'étaient pas traduites, ce qui a amené de nombreuses personnes exclues des centres sans document, ni information sur le délai d'exclusion, à venir solliciter le SISA.

Les informations habituellement fournies par le SISA sont passées au second plan dès lors que les besoins primaires des personnes n'étaient, la plupart du temps, pas comblés, rendant superflu des informations trop procédurières. Ainsi, les questions des bénéficiaires concernaient surtout les adaptations de la DPI et les systèmes mis en place en période de crise sanitaire, plus que des informations générales sur la demande de protection internationale. Tout cela a également eu des conséquences sur la durée des entretiens, qui prennent désormais plus de temps.

L'Office des Etrangers a mis fin au système de demande de rendez-vous en ligne pour se rendre au Petit Château introduire une demande de protection internationale le 30 octobre 2020, suite à une décision de justice rendue par le tribunal de Première Instance de Bruxelles. Cette nouvelle a permis aux nouveaux demandeurs de protection internationale de se rendre à nouveau directement au Petit Château pour introduire leur procédure et de bénéficier immédiatement d'un hébergement. Cela a fortement soulagé les bénéficiaires et leur facilitait grandement l'accès à la demande de protection internationale, ce qui s'est fortement ressenti lors des permanences.

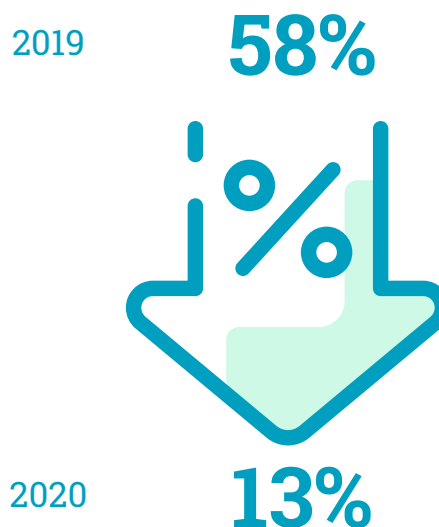
Ainsi, la fin du confinement et l'abandon, par FEDASIL et l'Office des Etrangers, de certaines mesures susmentionnées, ont recentré les demandes des bénéficiaires sur des questions relatives à la procédure de demande de protection internationale. Cependant, le SISA a été confronté à de plus en plus de cas complexes et de personnes très vulnérables, demandant un suivi spécifique.



Constat 2 : Forte diminution des demandes en informations relatives à la procédure Dublin

En 2019, les informations sur la DPI et la procédure Dublin représentaient 58% des demandes (soit 1357 entretiens), pour seulement 13% en 2020 (348 entretiens). Cette réduction s'explique en partie par le fait qu'en 2019, la catégorie « Infos DPI + Dublin » incluait également les personnes s'étant vues notifier un ordre de quitter le territoire en application du Règlement Dublin III et pour lesquelles la Belgique ne se reconnaissait pas compétente, demandes répertoriées séparément en 2020, dans la catégorie « info procédure Dublin ». Néanmoins, ce changement dans la manière de répertorier les demandes n'explique pas tout, dès lors que les entretiens relatifs aux « informations DPI + Dublin » et les personnes en « info procédure Dublin » ne représentent malgré tout que 32% du total des entretiens, bien loin des 58% de l'année 2019. En outre, l'application dudit Règlement ayant été suspendue pendant le confinement et ayant toujours été ralentie lors du deuxième semestre de 2020, ce type de demande a nécessairement diminué.

Demandes d'informations quant à la procédure Dublin



Le contexte de crise sanitaire a également fortement perturbé les besoins en information de nos bénéficiaires. Une partie des personnes déterminées à demander l'asile et qui, en temps normal, seraient venues s'informer sur le déroulement de la procédure a dû prioritairement chercher à combler ses besoins primaires (manger, dormir, se vêtir, se soigner).

De plus, d'autres personnes encore hésitantes à introduire une demande d'asile ont été découragées par le système mis en place par l'Office des Etrangers et les difficultés d'accès à la procédure.




Constat 3: Diminution des entretiens de 2ème ligne

On observe une baisse du nombre d'entretiens réalisés en 2e ligne. On passe de 2365 entretiens en 2019 à 1083 entretiens en 2020. Cette diminution de fréquentation s'explique par 2 facteurs distincts :

 **2365 entretiens**
pendant l'année 2019

 **54%**
de diminution
entre les deux années

 **1083 entretiens**
pendant l'année 2020

- **Meilleure répartition** des rendez-vous en fonction du **type de demandes**. Auparavant, toutes les demandes (par mail, téléphone ou autre) donnaient systématiquement lieu à un rendez-vous en deuxième ligne. En 2020, l'équipe du SISA a travaillé à une meilleure répartition de l'activité en fonction du types de demande. Ainsi, la plupart des demandes en information relative aux procédures ont été orientées vers les permanences du Hub humanitaire et au sein des dispositifs d'hébergement afin de ne conserver à Forest que les préparations de récit et d'auditions et les rendez-vous relatifs à des situations plus complexes.
- **Mesures sanitaires** prises dans le cadre de la lutte contre le COVID-19 : la permanence de Forest a dû être suspendue pendant presque 3 mois.

Constat 4: Une diminution importante du nombre des premiers entretiens sociaux au sein des dispositifs d'hébergement

On observe une **diminution de près de 50% du nombre d'entretiens effectués en 2020** .

Cette diminution s'explique par plusieurs facteurs concomitants :

-Confinement de la Porte d'Ulysse pendant plusieurs semaines entraînant une chute du nombre de nouvelles entrées au sein du dispositif ainsi qu'une modification substantielle des besoins exprimés par les bénéficiaires;

-Passage du dispositif en 24h/24 faisant émerger toute une série de besoins PMS des hébergés qui n'avaient soit jamais pu être exprimés, soit étaient auparavant pris en charge en dehors des dispositifs;

-Réduction du temps de permanence de l'assistante sociale présente au sein de la Porte d'Ulysse destiné aux premiers entretiens sociaux afin de pouvoir répondre aux besoins relatifs à l'accès aux soins de santé physique et psychologique;

-Ouverture des dispositifs hôteliers : le SISA a dû attendre le mois de juillet 2020 afin de pouvoir engager deux travailleurs sociaux chargés de mener des premiers entretiens de monitoring social. Entre mars et juillet 2020, aucun monitoring social n'a pu être effectué au sein des dispositifs. En outre, la configuration des dispositifs hôteliers (pas de bureaux/endroits adaptés) a réduit l'accessibilité du SISA et donc le nombre de premiers entretiens effectivement menés.

Constat 5: Augmentation du nombre d'entretiens de suivi menés au sein des dispositifs d'hébergement

On observe une augmentation de 32% puisque l'on passe de 37% en 2019 à 65% d'entretiens de ce type en 2020. Cette augmentation peut s'expliquer par:

- **Meilleure répartition de l'équipe sur les sites d'activité** afin de réduire les déplacements et faciliter la mise en place d'un lien de confiance avec 1 ou 2 travailleuses maximum
- Complexification des procédures. L'équipe a clairement dû **adapter sa réponse aux besoins pour faire face aux demandes** concernant les recours contre FEDASIL (dans le cadre de la directive FEDASIL réduisant le droit à l'accueil des personnes dublinées) et le système d'inscription online mis en place par l'OE. Ces types de suivis nécessitaient en moyenne entre 3 et 10 entretiens en fonction des situations (signature de documents, rédaction de témoignages par l'équipe, contacts avec l'avocat.e, explications procédures). Certains entretiens ont également pour seuls objectifs d'apporter un soutien moral à ces personnes que la lenteur et la complexité de ces types de procédures ont parfois fortement fragilisées psychologiquement.
- **Augmentation du temps d'hébergement** et donc de prise en charge des personnes liées à la crise sanitaire

L'ensemble des équipes a dû s'adapter et les collaborateurs/trices, habituellement présent.e.s sur plusieurs sites, se sont chacun concentrés sur **un ou deux sites** maximum.

Les permanences du SISA pendant et après le Covid

Au hub humanitaire, le SISA est resté présent tous les jours d'ouverture (4 ou 5 jours par semaine selon les périodes), de 11h à 16h30, en proposant une permanence très flexible. Une seule juriste assurait les entretiens, un dédoublement n'étant pas nécessaire. De plus, il n'y avait plus d'interprète du SISA présent sur place. La permanence a été à nouveau dédoublée à partir du 8 juin 2020.

Mi-mars, face à la pandémie de coronavirus, le SISA a également dû repenser sa présence et ses activités. Assez rapidement, le service a pris la décision de maintenir des permanences « physiques » de 1er ligne.

Au Hub humanitaire, avec des permanences 4 fois/semaine. Avec la permanence MdM, il s'agissait temporairement des deux seuls services accessibles pendant le 1er confinement ; Une seule juriste assurait les entretiens, un dédoublement n'étant pas nécessaire. De plus, il n'y avait plus d'interprète du SISA présent sur place. La permanence a été à nouveau dédoublée à partir du 8 juin 2020.

A la Porte d'Ulysse, en maintenant une présence quotidienne (à la fois pour le volet PMS et le volet sociojuridique) ;

Au sein des dispositifs hôteliers, avec une permanence sociojuridique par semaine et ultérieurement la présence d'assistants sociaux 4/semaine ;

Les permanences qui se tenaient dans nos locaux de Forest ont momentanément été arrêtées. Celles-ci ont toutefois pu être remplacées par des entretiens en vidéoconférences. De mi-mars à mai, ont eu lieu 110 entretiens individuels. A partir du 6 mai, les rendez-vous en présentiel ont progressivement repris chaque mercredi.

53 entretiens virtuels ont également eu lieu au sein des hébergements collectifs bruxellois.



ÉCOLE MAXIMILIEN

Chronologie 2020



3 février 2020

Déménagement de la rue Washington vers Forest

3 février 2020

Inauguration des locaux à Forest

3 février 2020 - 17 mars 2020

Organisation des cours. Diminution de 50% des cours proposés car moins de locaux disponibles. Priorité donnée aux cours FLE

17 mars 2020 - 6 juillet 2020

Confinement national et fermeture complète des classes

6 juillet 2020 - 26 octobre 2020

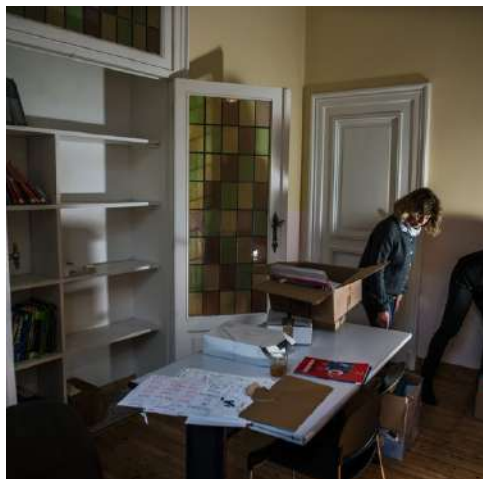
Réouverture de l'école dans le respect des mesures sanitaires

26 octobre 2020 - décembre 2020

Fermeture des cours en présentiel, mise en place de cours FLE en vidéo



➤ DÉMÉNAGEMENT DE LA RUE WASHINGTON VERS FOREST - 2 FÉVRIER 2020

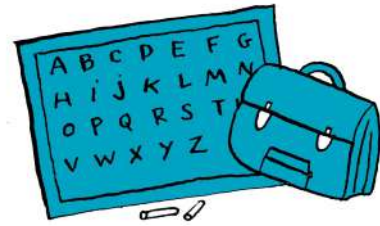




ÉCOLE MAXIMILIEN

Pour **maintenir une offre de cours** aux **personnes exilées** en temps de **pandémie**, différents aménagements ont été mis en place :

- **Des cours par vidéo 6h par semaine**
 - Uniquement des cours de français étaient proposés
 - Différents niveaux étaient disponibles
 - Cours d'1h30 par session
 - 6 professeurs répartis entre les différents groupes
- **Service d'orientation scolaire**
 - Recherche d'école de promotion sociale ou alternative pour répondre aux besoins de chacun.e
- **Service de soutien scolaire**
 - Pour groupe d'enfants de primaire
 - pour étudiants du supérieur
- **Recherche active de locaux** permettant d'organiser des classes dès que possible.



ÉCOLE MAXIMILIEN

3 jours de cours par groupe

3 groupes d'étudiant.e.s

6 étudiant.e.s par groupe

6 professeurs bénévoles actifs





LA PORTE D'ULYSSE

La Porte d'Ulysse a été ouverte en décembre 2017 suite à la mise à disposition d'un bâtiment par la ville de Bruxelles. Ce centre d'hébergement géré par plus de 150 citoyens bénévoles par semaine et un coordinateur salarié, a commencé avec une capacité de 80 personnes, avant de monter jusqu'à 200 lits. Fin avril 2018, la « Porte Ulysse I » ferme. Avec le soutien de la région bruxelloise, la « Porte Ulysse II » rouvre en juin 2018 en proposant un accompagnement et une orientation sociale liés à l'hébergement.

En 2019, le dispositif compte près de 30 salarié.e.s qui se partagent la coordination du centre, la gestion de la logistique et des bénévoles, l'accueil de nuit, la préparation et distribution des repas et l'accompagnement social et administratif, ainsi que plus de 100 bénévoles par semaine pour accueillir 350 exilés tous les soirs.

Tout en continuant de garantir les services de base (hébergement, repas, accès aux sanitaires et permanences socio juridiques), différentes évolutions ont été mises en place durant l'année 2019, en se basant sur les expériences précédentes des Portes d'Ulysse différentes:

- Agrandissement de la cuisine,
- Améliorations logistiques par la création de plusieurs stocks, espace pour congélateurs, outil de gestion des stocks,

- Agrandissement du réfectoire, aménagement d'une cour extérieure plus grande,
- Installation d'une buanderie pour le nettoyage d'affaires non réclamées afin de les réinjecter dans le circuit de distribution,
- Améliorations RH : réorganisation des équipes, adaptation des shifts pour une meilleure répartition des rôles,
- Mise en place d'un comité d'accueil pour les nouveaux arrivants le soir,
- Ouverture d'un poste de médiateur interculturel,
- Installation d'un outil de communication interne via un intranet, outil de partage de fichiers, de discussion, rapports, base de données,
- Organisation d'activités et d'animations.





LA PORTE D'ULYSSE

L'année 2020 a marqué les esprits par son côté inédit. Début de pandémie en mars 2020, la Porte d'Ulysse, les résidents et les équipes ont fait face, ensemble, à toute une série de changements.

De janvier à mars, la Porte d'Ulysse fonctionnait en accueil de nuit et proposait aux 350 résidents quotidiens de passer une nuit, de manger, d'avoir accès à des facilités sanitaires, un accompagnement sociojuridique.

Dès l'annonce du confinement généralisé en mars 2020, le dispositif, habituellement organisé en accueil de nuit, est passé en 24/24, pour permettre aux résidents d'avoir un lieu de confinement et d'être à l'abri. Pour améliorer l'accueil des personnes et respecter les mesures en vigueur à l'époque, la capacité d'accueil du centre a été revue à la baisse et comptait 240 résidents jusqu'en juin 2020, date de la fin de l'occupation du bâtiment de la Porte d'Ulysse à Haren.

Pour tenter d'accueillir et d'accompagner au mieux les résidents dans cette situation inédite, les équipes ont repensé leur action, en renforçant leur présence, réorientation des personnes présentant des symptômes vers des structures adaptées, information vers les résidents concernant le Covid-19 et comment s'en protéger, ajout d'un repas de midi, aménagements logistiques et collaborations avec des associations partenaires.

L'annonce de la fermeture de la Porte d'Ulysse 2.0 était prévue en juillet 2020. Dès la fermeture du bâtiment, les résidents ont été hébergés dans les dispositifs hôtels (4 collaborations avec des hôteliers bruxellois qui seront détaillées dans un chapitre dédié à ce sujet).

Dans l'intervalle, le bâtiment de la Porte d'Ulysse 3.0 nécessitait des aménagements conséquents pour accueillir les 350 résidents.





LA PORTE D'ULYSSE III

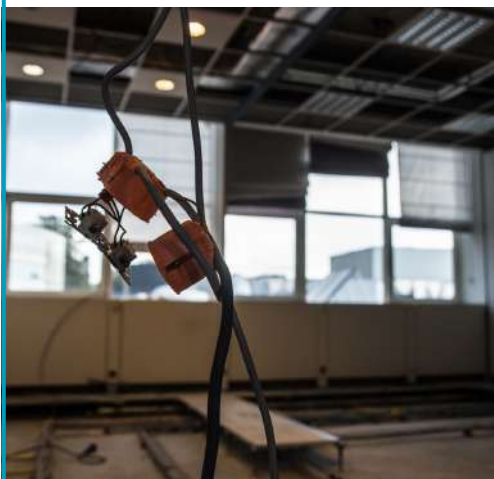
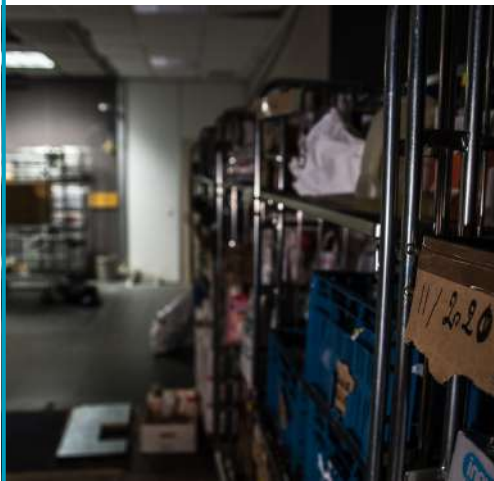
D'énormes travaux ont été entrepris concernant la Porte d'Ulysse 3.0.

Déménagement de l'ancien site, sécurisation du bâtiment, installation complète d'une cuisine de collectivité, installation de sanitaires, cloisonnement des superficies en chambres, ameublement des chambres, organisation d'un stock, d'un espace buanderie, de bureaux pour les pôles administratifs... les travaux de la Porte d'Ulysse 3.0 ont permis d'accueillir 100 premiers résidents fin décembre 2020.

De manière graduelle, le nombre de personnes accueillies a augmenté jusqu'à arriver à capacité maximale (350 personnes) quelques mois après l'arrivée des premiers résidents. Depuis le début de la pandémie, le centre continue de fonctionner en horaires 24/24.



POORTE D'ULYSSE 3 - TRAVAUX ET AMÉNAGEMENT DU NOUVEAU BÂTIMENT @SCHAERBEEK



JOURNÉE DÉPISTAGE COVID - MAI 2020 BÉNÉFICIAIRES & ÉQUIPES



➤ LES DISPOSITIFS HÔTELS - COVID19

En mars 2020, les mesures de confinement mises en place contre la propagation du COVID-19 ont fortement contribué à fragiliser les conditions de vie des exilés.e.s présent à Bruxelles.

En effet, ces mesures ont rendu impossible les distributions de nourriture, ont précarisés davantage des personnes sans solution d'hébergement et de confinement, et ont contraint nombres d'individus en rue à des dispersements et tensions avec la police. Contraint.e.s à trouver refuge dans des endroits encore plus reclus et souvent insalubres. Dans ce contexte, ces individus déjà vulnérables et particulièrement exposés au virus, ont donc vu leurs lignes de vie coupées avec les différentes structures d'assistance et d'aide de première ligne.

Face à ces nouveaux enjeux, la Plateforme Citoyenne et d'autres acteurs de lutte contre le sans abris à Bruxelles se sont concertés afin de mieux répondre à cette situation inédite et de venir en aide à un maximum de personnes sans solution d'hébergement.



Afin de répondre à la première mission de la Plateforme, l'hébergement, et ce malgré la saturation du réseau bruxellois de places d'hébergement, la Plateforme Citoyenne, la ville de Bruxelles, le Ministre Alain Maron et le Ministre-Président Rudi Vervoort, ont convenu de l'ouverture d'un premier centre ouvert 24h/24h organisé en collaboration avec un hôtelier bruxellois.

Après une première collaboration, d'autres hôteliers ont proposé de mettre des chambres à disposition de personnes sans solution de logement. Ce sont finalement quatre collaborations avec différents hôtels qui ont permis de mettre à l'abri jusqu'à 450 personnes.

➤ LES DISPOSITIFS HÔTELS - COVID19



Cette situation inédite a demandé une articulation opérationnelle entre les dispositifs de la Plateforme et les partenaires avec lesquels nous travaillons au quotidien. Permanences sur les différents sites, notamment des séances d'information et de sensibilisation concernant le Covid. Quatre cas de Covid confirmés ont été identifiés dans les centres, toutes les suspicions ont été prises en charge par les centres spécifiquement organisés par Médecins du Monde.

En plus de répondre au besoin urgent d'hébergement des personnes, les équipes salariées des hôtels ont pu être maintenues, ont mis leur expertise au bon déroulement du centre et ont pu s'inscrire dans un projet social.

La collaboration avec les partenaires, les hôteliers et les équipes, mais également des bénévoles présent.e.s chaque jour sur place aura permis d'offrir 83 555 nuitées (comptabilisées le 15 février 2021) dans les dispositifs d'accueil 24/7.

**83 555 NUITÉES OFFERTES AU TRAVERS
DES COLLABORATIONS AVEC DES
HÔTELIERS BRUXELLOIS**



LES DISPOSITIFS HÔTELS - COVID19

Périodes d'activités et capacité

Hôtel Galia
20 mars - 30 septembre 2020

Capacité : 90 places

Hôtel Barry
28 mars - 31 octobre 2020

Capacité : 100 places

Hôtel Van Belle
10 juillet 2020

Capacité : 230 places

Hôtel Van Belle
1 octobre - 29 décembre
Capacité : 320 places

Hôtel Van Belle
31 décembre - juin 2021
Capacité : 105 places

Hôtel Queen Anne
1 octobre - 29 décembre 2020

Capacité : 100 places

➤ LES DISPOSITIFS HÔTELS - COVID 19

➤ Hôtel Galia



Au 20 mars 2020, la Plateforme Citoyenne a d'abord pu établir d'une collaboration avec l'hôtel Galia pour permettre à 90 personnes l'accès à nos services d'hébergement. Un prix de 25,42€ a été convenu avec l'hôtelier pour chaque personne hébergée. Ce prix inclus le logement, les 3 repas (petit déjeuner, sandwich à midi et repas chaud le soir), ainsi qu'un accès à des facilités sanitaires.

L'hôtel Galia, situé dans le quartier des Marolles, fut la première des collaborations hôtelières. Différentes bonnes pratiques ont pu être identifiées et exportées vers les dispositifs hôtels ouverts dans la foulée.

Différentes récoltes d'invidus se sont organisées avec des commerçant.e.s solidaires du quartier, qui ont proposés gratuitement les invendus de pains et de viennoiseries que nous offrons aux personnes hébergées.



➤ LES DISPOSITIFS HÔTELS - COVID 19

➤ Hôtel Barry



Une semaine après le début de la collaboration à l'hôtel Galia, les équipes de maraudes sur le terrain dénombraient au moins 400 personnes sans solution d'hébergement. Une deuxième collaboration établie avec un hôtelier bruxellois a permis de débloquer 100 places dès le 28 mars 2020.

Lors de la collaboration avec l'hôtel Barry, les dispositions des espaces d'hébergement allaient de l'espace individuel à l'organisation en dortoirs de 8 personnes.

En raison des difficultés rencontrés par ses deux premiers hôteliers à répondre aux services convenus, la région a accepté une augmentation du prix forfaitaire par personne de 6,5 euros. A partir du 1er Juillet, le prix forfaitaire journalier par personne passait à 31,92 euros.





"CAN I COME HOME, MUM ?"

Photo de A., quelque part en Belgique
Envoyée à son hébergeuse en février 2019

L'HÉBERGEMENT CITOYEN

Covid et hébergement en famille

En mars 2020, alors que le lockdown est annoncé, de nombreuses familles hébergeuses s'apprêtent sans le savoir à se confiner avec leurs invité.e.s du moment pour plusieurs mois de cohabitation en continu. La Plateforme communique aux familles des recommandations sanitaires de confinement et invite les personnes à risque à cesser l'hébergement le temps de la crise. De nombreuses familles décident donc, à contre-cœur et le cœur gros, de se mettre à l'abri et de cesser temporairement d'héberger. Une grosse centaine de familles se confinent avec leurs invité.e.s. Depuis la levée du confinement complet, d'autres ont recommencé à ouvrir leurs portes, en cherchant à concilier la mise à l'abri des personnes les plus vulnérables avec la sécurité de leurs proches. Malgré toutes ces difficultés, des nouvelles familles continuent à se lancer dans l'hébergement.



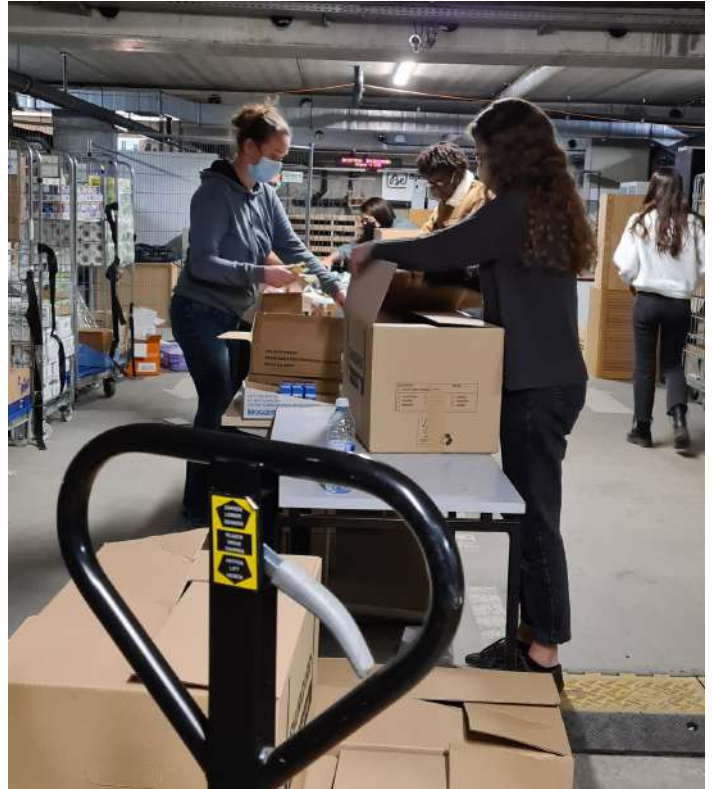


L'HÉBERGEMENT CITOYEN

➤ Soutien aux familles hébergeuses

Naturellement, au-delà de la formidable aventure humaine que cela représente, héberger des personnes sans ressource a également un coût. Nourrir, blanchir, habiller, conduire, habiller, soigner une, deux, trois, huit personnes plusieurs jours par semaine représente un sérieux budget. Parmi les familles qui hébergent aujourd'hui, nombreuses sont celles qui hébergent au long cours, depuis plusieurs années parfois. L'augmentation des charges met régulièrement à mal le budget de certaines familles qui ne savent pas y faire face. La situation a été rendue d'autant plus aigüe par l'épidémie de Covid : familles et invité.e.s ont été confiné.e.s ensemble et l'hébergement temporaire est devenu continu, augmentant en proportion les frais des familles.

Grâce à un subside apporté à la Plateforme de soutien aux réfugiés par une Fondation privée, un important dispositif de soutien aux familles hébergeuses a été mis en place dès l'automne 2020. En concertation avec les référents des antennes régionales de la Plateforme, ce subside a été ventilé sur trois axes de soutien :



- le soutien dans la mise en place des normes sanitaires au sein des familles avec la livraison de kits de prévention covid dès septembre 2020
- une aide alimentaire qui a pris la forme de colis alimentaires livrés en décembre dans les familles ainsi qu'un soutien à l'asbl Deux euros cinquante, qui rembourse les frais alimentaires aux familles qui en font la demande, pour la période mars à décembre 2020
- une aide financière pour la prise en charge des coûts énergétiques du confinement grâce à l'octroi d'une indemnité aux familles qui en ont fait la demande, calculée sur l'augmentation énergétique enregistrée en 2020.



LES HÉBERGEMENTS COLLECTIFS

Début de l'année 2018, un nouveau type d'hébergement se met en place. Un lieu est mis à disposition par une autorité communale et est géré quotidiennement par des bénévoles. C'est le premier hébergement collectif (HC).

C'est ainsi que l'hébergement collectif, tel que nous le connaissons aujourd'hui, se met en place en 2018 en complément de l'hébergement citoyen et de la Porte d'Ulysse, tant à Bruxelles qu'en Wallonie.

Ces structures d'accueil s'insèrent alors dans des espaces inoccupés, obtenus grâce à la collaboration de plusieurs communes de Bruxelles ou de Wallonie ou de partenariats avec des ASBL et des propriétaires privé·e·s : écoles, universités, bâtiments communaux, campings, locaux scouts, maisons de particulier·ère·s en attente de rénovation et autres espaces mis à disposition des citoyen·ne·s pour organiser l'accueil.

Courant 2018, près d'une vingtaine d'hébergements collectifs ont vu le jour : ils sont alors pensés comme des lieux salubres et sécurisés et permettant la prise en charge d'un accueil de nuit et/ou de jour pour des hommes seuls, géré par des bénévoles.

En 2019, d'autres hébergements collectifs continuent de s'ouvrir et c'est en 2020, au plus fort de la crise covid-19, que nous comptons sur l'expérience d'une trentaine d'hébergements supplémentaires à Bruxelles et en Wallonie. Aujourd'hui, le dispositif HC de la Plateforme Citoyenne, fort de ce passif, continue d'évoluer, de se remettre en question et de s'améliorer.

On y distingue alors deux modalités :

1. **l'hébergement collectif d'urgence, qui consiste en un accueil de nuit de nouveaux invités chaque soir ;**
2. **l'hébergement collectif qui s'organise davantage autour de l'autogestion avec un groupe défini d'hébergés, autour d'un projet collectif.**

Le fonctionnement des hébergements collectifs bruxellois est organisé autour de **quatre axes**, qui structurent les objectifs et les missions réalisées, partant du principe que dormir, manger et être en sécurité sont les préambules nécessaires à un suivi psycho-médicosocial de qualité :

ACCUEIL

SENSIBILISATION

PLAIDOYER

PMS

LES HÉBERGEMENTS COLLECTIFS - 2020



➤ LES HÉBERGEMENTS COLLECTIFS

Axe 1 - Accueil: une fois les conventions d'occupation précaire signées entre la Plateforme et les propriétaires. Il faut assurer aux hébergés de trouver dans chaque hébergement collectif un lieu sain et de lui permettre de s'alimenter. Avec plus ou moins de mises en œuvre concrètes selon les modalités (urgence ou auto-gestion), les hébergements collectifs sont pensés avec les hébergés comme l'occasion d'apprendre des langues, de découvrir la ville et le quartier, de se faire un réseau de connaissances, etc., le tout dans un cadre rassurant de protection et de partage.

À travers les liens tissés avec l'équipe de bénévoles, et à l'occasion d'organisation d'activités diverses (promenades, sport, cours de langue, musique, activités artistiques), les hébergements collectifs sont donc également un formidable moyen de tisser du lien et de faire grandir la mobilisation citoyenne au sein d'un quartier, grâce à la collaboration de bénévoles, de commerçants, d'associations et d'ASBL, d'écoles et autres, chaque hébergement ayant ses spécificités selon le lieu d'implantation.

Au cours de l'année 2019 et 2020, les hébergements collectifs bruxellois ont permis l'accueil de 204 personnes différentes, exclusivement des hommes seuls de 18 à 35 ans. En 2020, 9.996 nuitées auront été possibles au total.

18-35 ans
Tranche d'âge moyenne

Tant en 2019 qu'en 2020, ce dispositif a principalement permis l'accueil et le suivi sociojuridique de groupes définis de réfugiés en attente d'introduire une demande d'asile. En moyenne, ceux-ci ont séjourné 74 nuits dans les hébergements collectifs, avec ce que cela représente comme besoins alimentaires, matériels, etc, couverts - comme dit plus haut - uniquement par des dons citoyens. Ponctuellement, des invités d'urgence ont aussi été amenés à être hébergés dans les différents espaces à disposition.

9996 nuitées
offertes en
2020

204 hommes
hébergés en
2019 et 2020



> LES HÉBERGEMENTS COLLECTIFS



Ouvert en 2018
Fin de la convention
d'occupation en 2019



Ouvert en plein
confinement, mars 2020



Ouvert tout au long de
2019, vient en renfort de
la Sister's House dès
juillet 2019



Ouvert en plein
confinement
Fin de la convention
d'occupation précaire
en juillet 2020



Ouvert en 2018
Fin de la convention
d'occupation en 2019



Ouvert en octobre 2020



Ouvert en 2019
Toujours ouvert en 2020



Ouvert en octobre 2020
Fermée en avril 2020



Ouvert en 2019
Toujours ouvert en 2020

➤ LES HÉBERGEMENTS COLLECTIFS

Chaque hébergé permanent a ainsi été invité à vivre dans un hébergement collectif pour une durée déterminée par le service d'information sociale et administrative (SISA) de la Plateforme. Avant son arrivée dans l'hébergement, le SISA l'a invité à rencontrer l'équipe Hébergement lors d'une réunion d'accueil, au cours de laquelle le cadre de l'hébergement et le règlement d'ordre intérieur sont définis et expliqués dans la langue de l'hébergé. Durant toute la durée de son accueil, il est resté en lien constant avec les juristes qui assurent le suivi de ses démarches. Les personnes hébergées sont également mises en lien avec les autres pôles de la Plateforme (distribution, Porte d'Ulysse, école Maximilien, etc.) et les structures associatives adéquates à chaque besoin rencontré (Hub Humanitaire, ONG partenaires de première ligne).

Au quotidien, les hébergements collectifs sont par définition des lieux où de nombreux horizons différents se croisent et cohabitent, et où la vie en communauté nécessite tolérance, compréhension mutuelle et bienveillance. En 2019 et 2020, les principales nationalités présentes dans les dispositifs HC étaient l'Erythrée, l'Afghanistan, la Palestine, le Yémen, le Soudan et la Syrie. Au total, ce ne sont pas moins de 29 nationalités différentes qui se sont côtoyées dans les HC bruxellois.

**En 2019-2020
9 HC à Bruxelles**

**7760 nuitées
+ de 120 bénévoles mobilisé.e.s**

Origines principales des hébergé.e.s :
**Érythrée, Soudan, Yémen, Palestine,
Syrie, Pakistan**



➤ LES HÉBERGEMENTS COLLECTIFS

Pour faciliter la vie en collectif multiculturel, et ce depuis 2019 déjà, dans chaque hébergement, des réunions mensuelles sont organisées par l'équipe Hébergement, en présence d'un traducteur : celles-ci ont pour objectif de se retrouver régulièrement pour échanger sur la vie et la cohabitation dans la maison et de réfléchir collectivement avec la volonté de rendre les hébergés acteurs du projet.

Au quotidien, les hébergements collectifs sont par définition des lieux où de nombreux horizons différents se croisent et cohabitent, et où la vie en communauté nécessite tolérance, compréhension mutuelle et bienveillance. En 2019 et 2020, les principales nationalités présentes dans les dispositifs HC étaient l'Erythrée, l'Afghanistan, la Palestine, le Yémen, le Soudan et la Syrie. Au total, ce ne sont pas moins de 29 nationalités différentes qui se sont côtoyées dans les HC bruxellois.

Pour faciliter la vie en collectif multiculturel, et ce depuis 2019 déjà, dans chaque hébergement, des réunions mensuelles sont organisées par l'équipe Hébergement, en présence d'un traducteur : celles-ci ont pour objectif de se retrouver régulièrement pour échanger sur la vie et la cohabitation dans la maison et de réfléchir collectivement avec la volonté de rendre les hébergés acteurs du projet.



Pour favoriser les échanges et le bien-être de chaque hébergé, les activités sportives, ludiques, artistiques ou culturelles sont également développées dans les hébergements collectifs. A l'initiative des bénévoles et des hébergés, celles-ci ont été rendues possibles en 2019 grâce à différents partenariats avec des théâtres ou des centres culturels. L'objectif était de structurer et de renforcer ce volet de l'accueil - mais le covid-19 aura malheureusement mis un frein à cet élan. Ce sont donc des activités intra-muros qui se sont développées, pour permettre un minimum d'interactions nécessaires en termes de santé mentale, quand l'attente est longue : cours de français, jardinage, jogging ou vélo dans le quartier, ces activités ont été possibles grâce aux nombreux dons reçus dès avril 2020 et à la mobilisation des bénévoles.

nationalité
29 différentes

➤ LES HÉBERGEMENTS COLLECTIFS

Chaque hébergé permanent a ainsi été invité à vivre dans un hébergement collectif pour une durée déterminée par le service d'information sociale et administrative (SISA) de la Plateforme. Avant son arrivée dans l'hébergement, le SISA l'a invité à rencontrer l'équipe Hébergement lors d'une réunion d'accueil, au cours de laquelle le cadre de l'hébergement et le règlement d'ordre intérieur sont définis et expliqués dans la langue de l'hébergé. Durant toute la durée de son accueil, il est resté en lien constant avec les juristes qui assurent le suivi de ses démarches. Les personnes hébergées sont également mises en lien avec les autres pôles de la Plateforme (distribution, Porte d'Ulysse, école Maximilien, etc.) et les structures associatives adéquates à chaque besoin rencontré (Hub Humanitaire, ONG partenaires de première ligne).



Covid-19

L'année 2020 fut particulière en termes d'accueil compte-tenu de la crise sanitaire et des mesures de confinement. Les taux d'occupation des hébergements collectifs et la demande de places ont explosé début mars, nécessitant l'ouverture de plusieurs hébergements collectifs. La présence et l'investissement des bénévoles a lui aussi dû être repensé avec l'introduction des gestes-barrière dans la vie quotidienne. Pour les hébergés, les mois de confinement ont été synonymes d'une longue attente et ont parfois été pesants, les activités étant à l'arrêt.

Dans chaque hébergement, les équipes de Médecins Sans Frontières sont intervenues pour animer des séances d'information et de sensibilisation au covid-19 ; celles-ci ont également permis aux hébergés de partager et d'échanger autour de leurs propres représentations et de leurs propres craintes au sujet du virus.

LES HÉBERGEMENTS COLLECTIFS

Axe 2 - PMS :

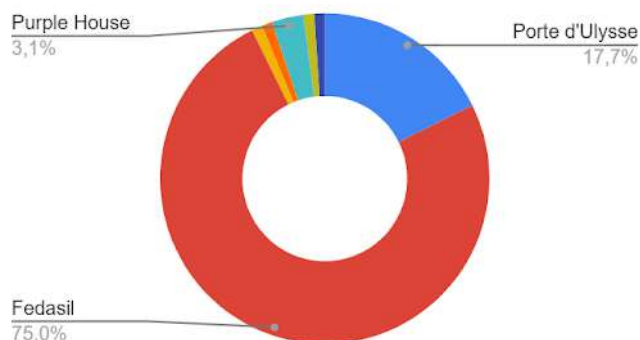
Fruit d'une étroite collaboration avec le SISA, l'axe PMS vise à pouvoir répondre aux besoins psycho-médico-sociaux des hébergés, présents pour la plupart sur du moyen terme (2,5 mois en moyenne).

L'organisation de l'accueil est donc pensée suivant les réalités et besoins rencontrés par le service socio-juridique de la Plateforme, lui-même fortement dépendant des mesures prises au niveau de Fedasil et de l'Office des Etrangers.

En 2019, les orientations se faisaient ainsi principalement depuis la Porte d'Ulysse, avec un suivi pms continu par le SISA et l'équipe Hébergement des besoins médicaux ou autres, en lien avec les partenaires présent·e·s au Hub humanitaire. Dans la majorité des cas, les sorties des hébergements collectifs en 2019 ont été des orientations vers Fedasil. En 2020, la situation change avec :

- le covid-19, qui vient modifier les pratiques de l'Office des Étrangers - principalement en raison des demandes de protection internationale qui sont désormais faites en ligne et pour lesquelles il n'y a pas d'attribution directement d'un centre d'accueil Fedasil ; les durées de séjour en hébergements collectifs sont alors tantôt très longues, tantôt très courtes - mettant à mal l'organisation et l'attribution des places disponibles ;

Destination des sorties HC en 2020 (n=96)



- le covid-19 toujours - et plus particulièrement le premier confinement - qui amène à devoir jongler dans chaque HC avec les vulnérabilités en termes de santé médicale ou mentale et donc à ne pas systématiquement remplir toutes les places disponibles pour maintenir des équilibres déjà précaires ;
- les décisions rendues par les tribunaux du travail partout en Belgique, visant à casser les décisions de refus d'accueil de l'OE en raison de la pandémie - le nombre de personnes en attente d'un centre d'accueil a donc drastiquement diminué pendant l'été 2020, impliquant une réorganisation dans le fonctionnement des HC ;

LES HÉBERGEMENTS COLLECTIFS

75%
des sorties des HC en
2020 étaient des
réorientations vers le
circuit Fedasil

- **Axe 3 - Sensibilisation :** que ce soit pour organiser l'accueil, la logistique, la récolte d'inventus et de dons ou assurer une oreille attentive dans un espace de confiance, les hébergements collectifs comptent presque exclusivement sur une équipe de citoyen·ne·s bénévoles. Ils·elles assurent notamment des permanences dans les HC chaque jours, généralement en soirée, auxquelles s'ajoutent les temps de récolte d'inventus, etc.
- En conclusion, en 2020, les orientations se sont faites de manière plus variée vers les HC - depuis la Porte d'Ulysse, les hôtels, voire directement depuis le parc Maximilien. Les différentes difficultés mentionnées ci-dessous participent donc de la différence entre le nombre de places disponibles et le taux d'occupation effectif des HC, comme le montre le graphique ci-dessus :
- Le suivi pms s'est - quant à lui - maintenu avec le SISA, qui a développé en urgence la possibilité pour les hébergés de faire des entretiens socio-juridiques à distance avec chacun des hébergés jusqu'à la réouverture complète de la 2ème, au siège d'activités de l'ASBL. Le suivi médical a lui continué vaille que vaille avec les partenaires médicaux au Hub humanitaire, les besoins ayant été - comme partout - peu visibilisés avec la pandémie.

En moyenne

15 à 20 bénévoles sont
actif.ve.s par hébergement
collectif

Environ 8h
d'engagement par
semaine dans le projet

2019

60 bénévoles actif.ve.s

2020

80 bénévoles actif.ve.s

LES HÉBERGEMENTS COLLECTIFS

Pour s'assurer que les équipes de bénévoles puissent se relayer et qu'une présence continue soit assurée, des réunions d'accueil ont eu lieu régulièrement à partir de fin 2019. Pour que chacun·e ait les clés de compréhension du projet et puisse prendre pleinement part à son évolution, ces réunions d'accueil sont l'occasion de faire connaissance, d'expliquer les raisons de l'ouverture des HC et leur fonctionnement au quotidien. A la suite de ces réunions, celles·ceux qui souhaitent s'investir pleinement dans le projet sont ensuite pa·marrainées par un·e ancien·ne.

Dès 2020, dans plusieurs HC, ces réunions d'accueil sont directement prises en charge par les bénévoles, organisé·e·s en équipe. Bien que cette méthode fasse ses preuves, elle n'est néanmoins pas réalisable lorsque les durées d'ouverture des HC sont courtes (comme pendant le covid-19, car il faut du temps aux bénévoles de s'approprier le projet et de se sentir à l'aise). Dans ce cas, les réunions d'accueil sont prises en charge par l'équipe permanente, avec l'appui de plusieurs bénévoles impliqué·e·s depuis les débuts des projets.

Le covid-19 vient malheureusement mettre un temps d'arrêt à ces réunions, qui reprendront sous forme virtuelle dès septembre 2020. Jusqu'à la fin de l'année, trois réunions d'accueil sont organisées, auxquelles participent près d'une centaine de bénévoles.

Portées par une logique de structuration, les permanentes du pôle Hébergement s'appuient alors sur une série d'outils de communication réalisés dans le courant de l'année pour faciliter la compréhension des projets HC (règlement d'ordre intérieur, mot de bienvenue, contacts utiles, etc.).

- **L'approvisionnement et les collectes solidaires**

Comme expliqué plus haut, l'ensemble de l'approvisionnement des HC est issu de dons et de récoltes (produits d'hygiène, literie, ustensiles de cuisine, nourriture, etc), grâce à la mobilisation citoyenne et à la solidarité en réseau. Autant le contact avec les commerçant·e·s locaux·ales que la récolte, le tri et les trajets nécessaires pour s'assurer que les hébergements collectifs sont approvisionnés de façon suffisante chaque jour sont pris en charge par les bénévoles, organisé·e·s en équipe au sein de chaque projet.

Très rapidement en 2019, la charge, l'irrégularité et le coût d'un tel fonctionnement ont été mises sur la table par les bénévoles de ces équipes. Les récoltes d'invendus permettant principalement d'obtenir des produits frais (fruits, légumes) se posait également la question des produits non-périssables nécessaires (sacs poubelles, sucre, etc.).

LES HÉBERGEMENTS COLLECTIFS

Émergent alors :

- la création d'un stock transversal aux hébergements collectifs et à la Sister's House, situé à la Porte d'Ulysse, où sont acheminés et encodés les dons issus des collectes solidaires ainsi que certaines récoltes d'invendus pour faciliter la répartition ;
- des outils de reporting des denrées collectées, permettant notamment d'anticiper l'état des stocks ;
- la création d'outils de mutualisation et de communication transversal aux équipes de bénévoles chargé·e·s de l'approvisionnement dans les différents HC et de la Sister's House ;
- le recrutement et la formation de bénévoles chauffeur·euses disponibles pour effectuer les trajets nécessaires à la collecte des invendus et à la répartition des denrées entre chaque HC ou à la Sister's House ;
- la création et la formation d'équipes de bénévoles chargé·e·s d'être ambassadeur·rices de la Plateforme lors des collectes solidaires devant les supermarchés, sur base de réunions d'accueil et d'outils de communication - certains outils seront finalisés en 2021.

Fin août reprennent enfin les collectes solidaires devant les supermarchés. Malgré les changements fréquents dans les mesures covid-19 (permettant ou non l'activité), 7 journées de collecte ont lieu jusqu'à la fin de l'année. En moyenne, chaque journée nécessite 7 bénévoles actifs·ves, pour environ 23 heures de bénévolat ainsi que 8 heures de présence d'un·e référent·e de la collecte, bénévole ou stagiaire.

Axe 4 - Plaidoyer :

cet axe vise principalement à développer le travail sous-jacent à chaque négociation dans le cadre de l'ouverture d'un hébergement.

Qu'il s'agisse d'une autorité communale, d'une ASBL ou d'un·e propriétaire privé·e, l'équipe permanente du pôle Hébergement fonctionne suivant la logique du plaidoyer par l'action. En ce sens, les bonnes pratiques servent d'outils pour rassurer les interlocuteur·trices hésitant·e·s et poser le cadre dans lequel s'inscrivent les hébergements collectifs.

Pour ce faire, l'équipe a développé en 2019 plusieurs outils de communication externe - qui seront peu utilisés en 2020 en raison du covid-19.

Sur l'ensemble de ces deux années, 3 négociations ont été ouvertes avec des autorités communales et 4 avec des propriétaires privé·e·s solidaires ; une négociation a échoué, toutes les autres ayant abouti à l'ouverture d'un hébergement collectif.



LA SISTER'S HOUSE



2020 a été marquée par la recherche de nouvelles solutions d'hébergement. En effet, l'occupation à Ixelles prenant fin en février 2020, une large campagne médiatique auprès des autorités communales, régionales et de la société civile se met en place dès le début de l'année pour tenter de trouver un nouvel espace où continuer de mettre à l'abri les femmes migrantes sans abris rencontrées au quotidien. L'appel est entendu puisqu'en mars 2020, à la veille du 1er confinement, une ASBL solidaire met à disposition de la Plateforme un bâtiment d'une capacité d'accueil de 43 places pour une période de neuf mois (novembre 2020) sur la commune d'Etterbeek.

C'est là que se déroule dès lors le début de la pandémie, avec 43 femmes confinées pendant près de 65 jours. Le dispositif s'ouvre alors 24h/24h - et cette organisation restera en vigueur pour toute la suite de l'année.



C'est aussi depuis cet espace calme et préservé que se lance la recherche d'un nouveau lieu d'hébergement pour la fin de l'année, avec le concours d'une autre ASBL - Solidarité Logement. Là encore, une solution se profile et c'est au tour d'un propriétaire privé solidaire de mettre à disposition de la Sister's House un bâtiment d'une capacité d'accueil de 80 places, situé désormais sur la Ville de Bruxelles.



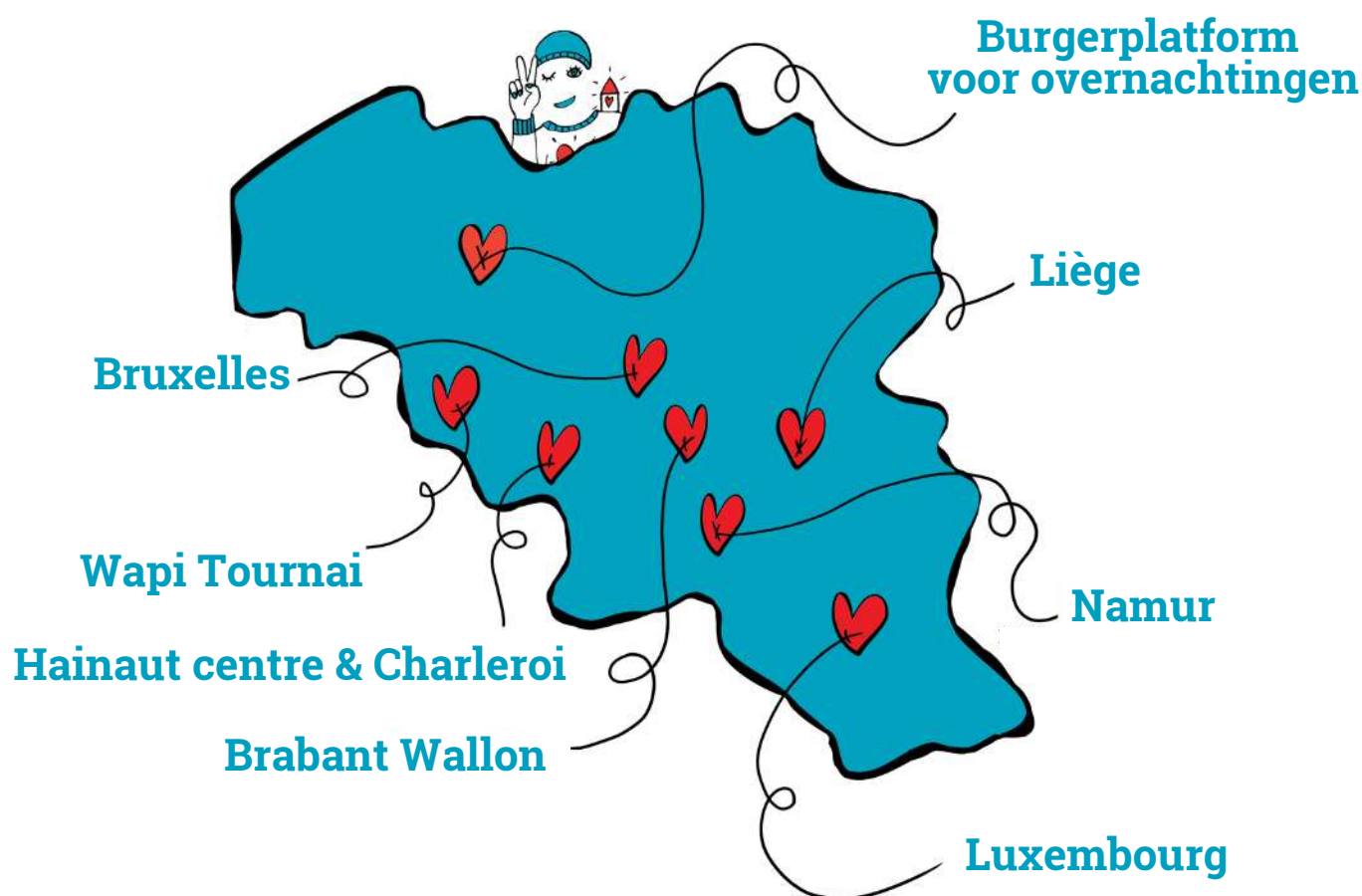
LA SISTER'S HOUSE 3.0 - 2020





LES ANTENNES RÉGIONALES

Dans de nombreuses régions belges, l'hébergement citoyen s'organise depuis 2017. Depuis lors, au delà de l'hébergement qui s'organise toujours, le rôle des familles et des bénévoles qui s'impliquent dans le projet de la Plateforme Citoyenne évolue, notamment en proposant de l'accompagnement, des réponses aux demandes d'information, mais s'impliquent aussi au niveau du plaidoyer (notamment dans le cadre de la campagne "communes hospitalières"), proposent des réponses aux besoins de 1ère ligne au travers de récolte, de tri et de distribution de vêtements, organisation d'événements...



2017

Début de l'hébergement citoyen

2019-2020

L'hébergement citoyen se développe et propose de nouvelles solutions

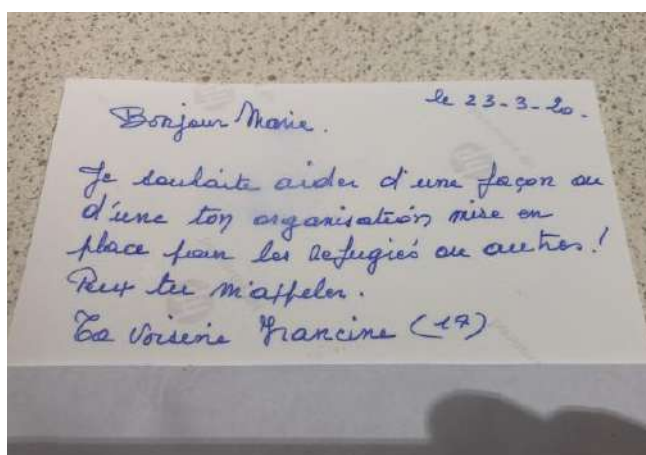
LES ANTENNES RÉGIONALES

Brabant Wallon



Collectes

Des actions de collecte de vêtements et de matériel ont été organisées tout au long de l'année, en partenariat avec des écoles, des troupes scouts ou des paroisses mais aussi des actions de collecte au Décathlon. Le fruit de ces collectes a permis d'approvisionner les stocks locaux, où les hébergeur.se.s peuvent venir rééquiper leurs invité.e.s, mais aussi le HUB à Bruxelles. En novembre 2020, l'antenne a lancé le « Vestiaire solidaire de LLN » en partenariat avec la Fondation wallonne. Situé dans le centre de Louvain-la-Neuve, il propose vêtements et équipements aux personnes issues de la migration mais aussi à toutes les personnes en situation de vulnérabilité présentes sur le territoire provincial. Les colicolibris poursuivent leur travail de récolte d'invendus, grâce à un réseau de dizaines de bénévoles, qui approvisionnent et soutiennent les hébergeur.se.s et les hébergements collectifs dans l'accueil des invité.e.s et répondent aux demandes spécifiques grâce à des centaines de sympathisants.



**Ouverture
Novembre 2020**

Vestiaire solidaire





LES ANTENNES RÉGIONALES

Brabant Wallon

2020 a été, comme partout, une année intense en Brabant wallon.

› Hébergement en famille

Même si leur nombre a diminué avec la crise Covid, un grand nombre de familles ont continué à héberger pendant tout le confinement, accueillant près de 100 personnes entre mars et août. Une trentaine de familles a bénéficié pendant la durée du lockdown de colis alimentaires hebdomadaires, composés grâce aux nombreux dons et livrés chez elles par une équipe de chauffeurs solidaires. Elles ont continué à héberger ensuite, principalement le week-end, et de nouvelles familles ont rejoint l'aventure. De nombreuses familles continuent d'accompagner des personnes en demande d'asile ou ayant reçu leurs papiers.

› Sensibilisation et lobbying

L'année 2020 a commencé avec quelques événements de sensibilisation à destination du grand public. En février et mars 2020, ont été organisés plusieurs concerts solidaires pour la collecte de fonds, un ciné-débat, organisé dans le cadre du Festival Visavie du Migrakot, avec la projection du film Vnous, en présence du réalisateur, qui a rassemblé plus d'une centaine de personnes, ainsi qu'une journée de sensibilisation « Tour du monde en familles » organisée par le collectif de Genappe.



Un réseau des groupes « Communes hospitalières » liés à la Plateforme dans le Brabant wallon a été mis en place pour réactiver les communes ayant signé la motion sur des engagements concrets dans l'accueil des personnes en situation de migration sans statut administratif.



LES ANTENNES RÉGIONALES

Liège

> Collectes

Pendant le confinement total, de mars à fin août 2020, l'antenne de Liège, en partenariat avec Migrations libres et la Voix des sans papiers a ouvert et géré un hébergement collectif d'urgence.

Trois maisons ont permis d'accueillir, pour la première, une dizaine d'hommes, pour la deuxième six femmes et pour la dernière, deux familles avec enfants.

Une dizaine de bénévoles ont été actifs pendant toute la période pour la gestion quotidienne de ces hébergements tandis que des dizaines de personnes ont contribué, dans le cadre du groupe Colis-Colibris liégeois, avec des dons à l'approvisionnement de ceux-ci en nourriture, produits d'hygiène et équipements divers.

Pendant cette période, une dizaine de familles se sont confinées avec leurs invité.e.s et les ont hébergé.e.s en continu. Depuis la levée du confinement complet, d'autres familles ont commencé à rouvrir leurs portes.

3 hébergements collectifs

Hébergement citoyen

Le Groupe Colis-colibris qui assure le soutien à l'hébergement citoyen mobilise une vingtaine de personnes dans la récolte d'inventus, les collectes solidaires – notamment de vêtements et de chaussures, la composition de colis pour les familles, etc. En février 2020, Une septantaine de personnes ont assisté à la projection du film Vnous, organisée par l'antenne en collaboration avec le Centre culturel de Ans.





LES ANTENNES RÉGIONALES

Namur- Luxembourg

Avant le début de la crise sanitaire, nous recensons une cinquantaine de familles hébergeuses, qui permettaient de mettre à l'abri 2 personnes en moyenne par famille. De manière continue ou en relai, les familles ont continué de se mobiliser durant toute la période de confinement. Nous avons remarqué un changement dans le profil des personnes accueillies en relation avec les changements opérés par l'Office des Etrangers qui a modifié l'accès à l'enregistrement des dossiers, qui se faisait uniquement en ligne, ainsi que les rendez-vous reportés, laissant des personnes désireuses d'introduire une demande de protection internationale sans solution d'hébergement.

Les hébergements suivants ont été ouverts de mars à fin juin 2020:

- 2 gîtes dans le domaine de Chevetogne (capacité de 30 revue à 16 par gîte pour garder une chambre en cas de suspicion de cas de COVID-19) - hébergement en continu toute la durée du confinement.

5 hébergements
collectifs

- 3 gîtes de particuliers à Ychippe, Pessoux et Conjoux. Commune ou les bourgmestres après interpellation ont permis une dérogation d'ouverture pour notre public. 2 des gîtes étaient dédiés aux couples et aux familles (avec enfants). Le 3ème comptait des personnes présentant des problèmes de santé les rendant davantage vulnérables (asthme, problème cardiaque, diabétique), ces trois gîtes étaient des lieux d'hébergement en continu. plusieurs collaborations pour le volet médical (AMU, et psychosocial).





LES ANTENNES RÉGIONALES

Hesbaye

L'année 2020 aura été chamboulée par la pandémie de Covid. Dès le 15 mars nous avons dû faire face à des nouveaux défis, dont celui de trouver des hébergements d'urgence, qui permettent de mettre à l'abri un maximum de personnes.

L'hébergement en famille comportant des risques, certaines familles ont mis "en pause" l'hébergement, ce sont orientées vers d'autres missions, et d'autres familles ont continué d'héberger en continu un ou plusieurs invité.e.s.

Durant toute cette année, nous avons pu répondre à toutes les demandes d'hébergement, d'aide médicale, et autres grâce, entre autres à la mobilisation de plus de 250 bénévoles.

8 personnes hébergées ont eu la joie de suivre des cours de FLE et de participer à des activités durant l'été, grâce à la collaboration avec la Farandole.

Janvier à mai

± 15 familles hébergeuses

± 45 personnes hébergées

Mai à décembre

± 6 familles hébergeuses

± 20 personnes hébergées





OUVERTURE HÉBERGEMENTS COLLECTIFS ANTENNES RÉGIONALES

MARS

JANVIER

17/03 - JUIN 20

- CHEVETOGNE : 16 PLACES
- CHEVETOGNE : 16 PLACES
- PESSOUX : 6 PLACES
- YCHIPPE : 5 PLACES

13/03 - DÉCEMBRE 2020
• AVIN - 21 PLACES

01/01 - 15/03

- WAREMME - 40 PLACES
- RIXENSART - 12 PLACES

15/03 - TOUJOURS
OUVERT

- CRISNÉE - 15 PLACES

18/03 - JUIN 2020

- OLLN : 6 PLACES
- OLLN : 12 PLACES
- OLLN : 12 PLACES
- PÉRUWELZ : 10 PLACES

30/03 - JUIN 2020

- NIVELLES : 8 PLACES
- WALHAIN : 8 PLACES
- GENAPPE : 6 PLACES

AVRIL

31/03 - JUIN 2020

- ENGHEN : 12 PLACES

17/07

- CONJOUX : 4 PLACES

23/04

- MONT : 15 PLACES

13/04 - JUIN 2020

- FRASNES : 12 PLACES

30/04 - JUIN 2020

- NIVELLES : 4 PLACES
- CHAUMONT GISTOUX : 12 PLACES
- CHASTRES : 8 PLACES

**DANS TOUTE LA
BELGIQUE, DES
CENTAINES DE
VOLONTAIRES
ONT RENDU CELA
POSSIBLE**

JUIN

01/06 - JUILLET 2020

- BURDINNE : 15 PLACES
- VILLERS LE BOUILLET : 10 PLACES

30/06 - AOÛT 2020

- ROCHEFORT : 16 PLACES

JUILLET

15/07 - AOÛT 2020

- GENAPPE : 8 PLACES

10/07 - SEPTEMBRE 2020

- BELOEIL : 10 PLACES

01/07 - AOÛT 2020

- LOUVAIN LA NEUVE :
40 PLACES



OUVERTURE HÉBERGEMENTS COLLECTIFS ANTENNES RÉGIONALES

AOÛT

15/08 - SEPTEMBRE 2020
• ROCHEFORT : 15 PLACES

SEPTEMBRE

01/09
• HUY : 10 PLACES
(FEMMES)

30/09
• DINANT : 8 PLACES

OCTOBRE

01/10
• RACOURT : 10 PLACES

15/10 - AVRIL 2021
• FRASNES : 16 PLACES

17/10
• CHEVETOGNE : 20 PLACES
• CHEVETOGNE : 21 PLACES

**LES CONVENTIONS
D'OCCUPATION ÉTANT
SOUVENT COURTES ET
LIMITÉES, LES BÉNÉVOLES
RECHERCHENT SANS
CESSE DE NOUVEAUX
LIEUX D'HÉBERGEMENT**

NOVEMBRE

16/11
• OHAIN :
9 PLACES

**OUVERTURE DU
VESTIAIRE
SOLIDAIRE (LLN)**

15/11
• BAULERS : 8 PLACES
• GENAPPE : 6 PLACES
• FRASNES : 16 PLACES

22/11 T
• WALHAIN : 8 PLACES

28/11 - MAI 2021
• OLLN : 6 PLACES
• OLLN : 8 PLACES

DÉCEMBRE

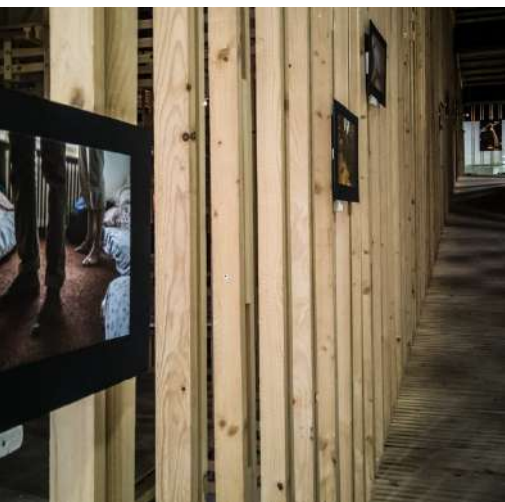
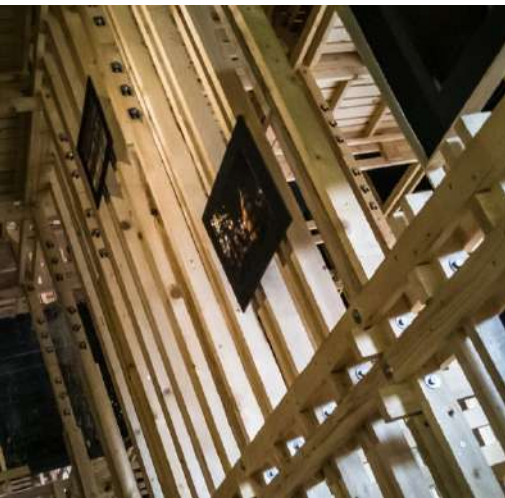
02/12
• WALHAIN : 6 PLACES

11/12
• GREZ-DOICEAU : 6 PLACES

**EN 2020, PRÈS DE
600 PLACES ONT
ÉTÉ OUVERTES
DANS DES
HÉBERGEMENTS
COLLECTIFS**

2021...

INSTALLATION DE L'EXPO "THE WAITING ROOM" 24/07/2020



REMERCIEMENTS

En plus du soutien indéfectible des centaines de citoyen.ne.s bénévoles, la Plateforme compte de nombreux partenariats et tient à remercier :

Deux euros cinquante, Médecins du Monde, Médecins sans Frontières, CRB, AMO SOS-Jeunes, Delhaize (Hennin, de Fré, Mozart, Molière, La Hulpe), Decathlon (Evere, Wavre), La Bellone - Maison du Spectacle, L'Amère à Boire, Muntpunt café, PianoFabriek, Le Boentje, Garage-à-Manger , Atelier 210, Rayon Vert, KomChéTaMère, Papeterie Tandemm, Mikamedic, Chez Mon Ex, Bison 4, KVS Théâtre, Marni, Solidarité Grands Froids, Serve The City, BruZelle, CPAS de Bruxelles, Plateforme Prévention Sida, Terre asbl, SB Overseas, Les Petits Riens, Bidules, Tictopia, Goods to Give, Robiwal sprl, ARC asbl, Convivial asbl, Parlement Européen projet Saint Nicolas, Riffat Chaudry - Dress Up sprl, Armée du Salut, Rockin'Squat asbl, BeFace, Bulles asbl, Les Samaritains, Bridgestone, Kiabi, P&G, Camp 2 Camp / Tomorrowland, De Kringwinkel, ECOSOt Waske, Metrolab, Oxfam, Troc Forest, Infrabel, Kaai Theater, ULB / cercle ADES, DoucheFlux, Centre Laique de Nivelles, Shaima, Cinemaximiliaan, ADRA, Serve the City, les Cuistots solidaires, 1030 Schaarbeek, Fruitcollect, Fedasil, Transit, Projet Lama, Croix-Rouge de Belgique, Athéna, Artha, CHU Paul Brien, CPAS 1000 BXL, Usine à linge, Medimmigrant, Plateforme pour le Service Citoyen, Agence ALE, Protection Unit, STIB, Région de Bruxelles, CityDev, CPAS Etterbeek, Monde selon les femmes, Gams, Commune d'Ixelles, CPAS Ixelles, Maison médicale du Maelbeek, Echevinat solidarité internationale Etterbeek, Commune d'Etterbeek, Women Refugee Route, Ciré, SETIS, Vluchtelingenwerk Vlanderen, Siréas, Sos viol, Ulysse, SSM, Caritas International, Commune de Watermael, Commune de Saint-Gilles, Commune de Woluwé-Saint-Pierre, Commune de Woluwé-Saint-Lambert, Communes hospitalières en Wallonie et à Bruxelles, Solidarité logement, CollectMet, Frigos solidaires (Uccle, Ixelles), Free Go Woluwé, Proximus, Ricoh, United Stages, Article 27, ISBPE Group Socialists and Democrats, Fondation Roi Baudouin, SOS Jeunes, Budding Colors, Denis Lambert, Marie Solbreux, Université catholique de Louvain, Commune d'Ottignies-Louvain-la-Neuve, Paroisse Saint-François (LLN), Paroisse Sainte-Marie et Saint-Dominique (LLN), Troupe Scoute (LLN), Maison médicale Passerelle Santé (OLLN), Maison médicale Espace Santé (OLLN), Entraide du Blocry (OLLN), Commune de Rixensart, Mosquée de LLN, Collectif des femmes LLN, Resto du cœur Wavre, La Hulpe ACS, École primaire de Bousval, Paroisse Genappe, asbl La ferme rose (Chaumont Gistoux), Commune de Walhain, Commune de Walhain - CPAS, Mémorial Kongolo, Fondation wallonne, Paroisse Baulers, BLOK, Ferme des peupliers, Archenterre, Réseau Psychiatrique, Archipel BW, Entre 2 Wallonie, Université Catholique de Louvain - Acces2University, Patro de Grez-Doiceau, Altérez-vous, Maison de la LaïcitéWavre et Nivelles, Migrakot (LLN), asbl Associations des œuvres paroissiales Péruwelz, Commune de Frasnes, Commune d'Enghien, asbl Union des Œuvres Catholiques du doyenné de Beloeil, asbl Plateforme interculturalité Tournai, asbl PITCpas Péruwelz, Commune de Frasnes, Commune de Beloeil, Commune de Crisnée, Commune de Waremme, Domaine du Claire lieu (Paroisse Hannut), Centre de planning Oasis Hannut, Horizons nouveaux CPAS Villers le Bouillet, Planning familial Huy



Éditeur responsable : Mehdi Kassou, coordinateur général © tous droits réservés
Photographies : ©Frédéric Moreau de Bellaing, Christine Rose Divito (p. 4)

ASBL Plateforme Citoyenne @BXLRefugees Burgerplatform VZW
Rue Royale Koningsstraat 215, 1210 BXL – Contact: +32 473 32 32 89
Soutenez-nous ! Steun ons! BE04 5230 8077 7231 – TRIOBEBB
www.bxlrefugees.be – info@bxlrefugees.be