

Rapport d'activités 2022

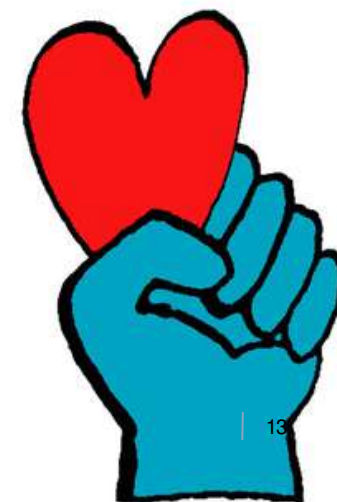
**La Plateforme
Citoyenne de Soutien
aux Réfugiés ASBL
BelRefugees
Burgerplatform VZW**



Table des matières

Cliquez sur le projet que vous souhaitez découvrir

- **Lexique**
- **Dispositifs d'hébergement pour hommes - Bruxelles**
 - Porte d'Ulysse
 - Cuisine de la Porte d'Ulysse
 - Hôtel Van Belle
 - Médiation
- **Dispositif d'hébergement pour femmes - Bruxelles**
 - Sister's House
- **Dispositif d'hébergement pour MENA**
 - Centre Amran
 - Nekhotel
- **Occupations temporaires**
 - Casa Tamam
 - Continental
 - Sunrise
 - Guichet d'accueil et d'orientation
 - Projet soutien à la commune de Schaerbeek
- **Hub Humanitaire**
 - Collectes et distributions
- **Service d'Information Sociale et Administrative**
- **Ecole Maximilien**
- **Ressources Humaines**
- **Logistique et technique**
- **Hébergement en famille**
- **Hébergements collectifs à Bruxelles**
 - Green House
 - Chic House
 - Bridge House
- **Hébergements collectifs en Région Wallonne**
 - ***Brabant Wallon***
 - Connect2Belgium
 - Projet santé mentale
 - Vestiaire Solidaire
 - Lasne
 - Walhain
 - La Hulpe
 - White House
 - Pachy
 - Scouts
 - ***Namur-Luxembourg***
 - Omalius
 - Les Remparts
 - ***Liège***
 - Brother House
 - ***Hesbaye***
 - Auberge de Jacques
 - Sister' House - Huy
 - ***Wallonie Picarde***
 - Bonsecours
 - ***Hainaut centre***
 - Braine le Comte
- **Finances**
- **Partenaires**



Lexique

AMU: Aide Médicale Urgente

AS : Assistantes Sociales et Assistants Sociaux

BPI: Bénéficiaires de Protection Internationale

BPTI: Bénéficiaire de Protection Temporaire Internationale

BPTU: Bénéficiaires de la Protection Temporaire Ukrainiens

COO: Centre d'orientation et d'observation

DPI: Demande/Demandeur.se de Protection Internationale

HC: Hébergement(s) Collectif(s)

HVB: l'Hôtel Van Belle

GDM : Gare du Midi

ICAM (cellule de l'OE) : *individual case management support*

OE: l'Office des Etrangers

OTC: Occupations Temporaires Conventionnées

PCSR: Plateforme Citoyenne de Soutien aux Réfugiés

PMS: Psycho-Médico-Sociaux

PSA (centre de jour) : Centre de jour du Hub Humanitaire

PU: Porte d'Ulysse

RBC: Région de Bruxelles-Capitale

RLF: Rétablissement des Liens Familiaux - Service Croix-Rouge de Belgique

SISA: le service d'information sociale et administrative

Acronymes des principaux partenaires :

AMO: service d'Action en Milieu Ouvert

CPF : Centre de Planning Familial

CRB: Croix Rouge de Belgique

MSF: Médecins Sans Frontière

MdM: Médecins du Monde

MM : Maison Médicale

SSM : Service de Santé Mentale

La Porte d'Ulysse

Objectif général

La Porte d'Ulysse (3) est le plus grand dispositif d'hébergement et d'accompagnement d'urgence de la Plateforme Citoyenne. D'une capacité de 350 places, elle est située à Schaerbeek et accueille des hommes isolés, en situation de migration. Différents services y sont proposés, afin de répondre au mieux aux besoins des résidents.



OFFRIR UN ACCUEIL INCONDITIONNEL AUX USAGERS

- Préparer les lits quotidiennement
- Garantir l'accès à des sanitaires en permanence
- Gérer les admissions : ouvrir un dossier individuel dans le système informatique ou seront consignées les informations importantes
- Fournir un service de buanderie 1x/semaine/résident
- Développer des protocoles sanitaires
- Organiser des activités de mise en lien
- Assurer une présence régulière dans les étages, jour et nuit, pour créer du lien et veiller à la vie dans le centre
- Rédiger des rapports quotidiens et organiser les réunions de passation d'information
- Organiser des réunions avec les différents partenaires



OFFRIR UNE INFORMATION ET UN ACCOMPAGNEMENT SOCIO-JURIDIQUE

- Organiser et mettre en place un suivi individuel pour aider les résidents à définir leur projet migratoire (**SISA**)
- Organiser avec les partenaires, des permanences médicales (**MSF**), des sessions d'information collectives (**Caritas**) et des permanences téléphoniques vers les pays d'origine (**RLF - Croix-Rouge**)

S'agissant d'un dispositif non mixte, **100% de nos bénéficiaires sont des hommes**. Si le public cible de la Porte d'Ulysse était initialement composé de personnes en situation de migration (dites *en transit*), nous avons vu apparaître de nouveaux profils en 2022, des personnes qui ont introduit une demande de protection internationale (DPI) mais qui n'ont pas (encore) pu bénéficier d'une place au sein d'un centre d'accueil de Fedasil.

Les équipes n'étant pas outillées pour vérifier l'âge des personnes qui se présentent à l'enregistrement dans les dispositifs, nous collaborons quotidiennement avec l'AMO SOS Jeunes, qui opère auprès du public MENA.

En moyenne, le dispositif a été occupé à **92%** en 2022. Au cours de l'année, **9.973** personnes ont été enregistrées sur la liste d'attente, dont **4.782** nouvelles personnes et **5.191** anciens hébergés.

Liste des partenaires internes - Porte d'Ulysse

PROTECTION UNIT



Assiste nos équipes dans la gestion de la sécurité, via quatre agents sur place en permanence 24/7. Leurs missions consistent à contrôler les accès au bâtiment ; assurer une présence régulière à divers moments de la journée et de la nuit ; appuyer la gestion de foule (repas, permanences sociojuridiques, etc.) et intervenir en cas de violences verbales ou physiques dans l'hébergement, envers un autre hébergé, un membre de l'équipe ou toute autre personne.

TRECLEANING



Assure le nettoyage du centre, via trois employés sur place 7/7. Leurs missions consistent à nettoyer les chambres, bureaux, sanitaires et espaces communs, veiller au respect des normes de propreté et d'hygiène et détecter rapidement d'éventuels parasites.

MÉDECINS DU MONDE (MDM) - PROJET DHU (DISPOSITIF POUR L'HÉBERGEMENT D'URGENCE)



- Assurer des permanences infirmières quotidiennes de première ligne et des consultations médicales hebdomadaires, avec une réponse aux urgences
- Délivrer des traitements lorsque c'est nécessaire et effectuer des référencement vers les services adaptés
- Accompagner les bénéficiaires dans l'ouverture de l'accès aux droits
- Soutenir la PU dans le développement de protocoles sanitaires, pour réduire les risques de propagation des maladies infectieuses
- Sensibiliser les équipes et les hébergés sur des thématique de santé communautaire
- Participer à la réunion PMS avec les partenaires, qui permet d'assurer le suivi multidisciplinaire des personnes hébergées.

LE CENTRE PUBLIC D'ACTION SOCIALE (CPAS) DE SCHAERBEEK



Il assiste nos équipes dans l'accompagnement socio-administratif des résidents. Leurs missions consistent à :

- Promouvoir l'insertion socio-économique et favoriser des conditions d'hébergement répondant aux normes de propreté et d'hygiène
- Nous soutenir dans les démarches des bénéficiaires (AMU, recherche de logement, etc.)
- Mettre à disposition des travailleurs Article 60 en contrat d'insertion

LE CENTRE PUBLIC D'ACTION SOCIALE (CPAS) DE 1000 BRUXELLES



- Livraison de denrées alimentaires
- En partenariat avec l'Usine à linge, déposer les draps et serviettes

Liste des partenaires externes - Porte d'Ulysse

MÉDECINS SANS FRONTIÈRES (MSF)



Assure la **prise en charge en santé mentale** du public.

Leurs missions à la PU consistent à :

- Assurer une prise en charge individuelle des résidents qui ont besoin d'un suivi psychologique, dont la gestion des traitements et le référencement vers des services de prise en charge adaptés
- Intervenir en urgence et à la demande de notre équipe
- Former notre équipe en santé mentale et participer aux réunions PMS avec les partenaires.

SOS JEUNES



Assure l'**accompagnement des mineurs étrangers non-accompagnés (MENA)**

Leurs missions à la PU consistent à :

- Orienter les MENAs vers les services de prise en charge adaptés, notamment à partir d'un suivi socio-médical individuel ou des passages hebdomadaires en chambre
- Participer à la réunion PMS avec les partenaires

LA CROIX-ROUGE DE BELGIQUE (CRB)



Via les activités de **rétablissement des liens familiaux (RLF)**, elle permet aux bénéficiaires de rétablir et maintenir le contact avec leur famille et ami.es resté.es au pays.

Leurs missions à la PU consistent à assurer l'accès à la téléphonie et fournir de l'aide pour la recherche des proches. Ce service est presté lors de permanences mensuelles sur site et au Hub.

ARTHA, LAMA ET COVER



Assurent la **prise en charge des bénéficiaires en situation d'addiction**, ainsi qu'un hébergement prioritaire aux personnes les plus vulnérables (via Artha et Lama).

Par ailleurs, Cover assiste notre équipe dans la prise en charge des problématiques de santé communautaire.

LE FONDS DES AFFECTIONS RESPIRATOIRES (FARES)



Assure la **prise en charge de nos bénéficiaires atteints de tuberculose** et garantit un hébergement prioritaire aux personnes sous traitement qui sont les plus vulnérables, en particulier lorsqu'elles vivent en rue. Leurs missions au sein du dispositif consistent à accompagner les personnes contaminées par la tuberculose, via des consultations individuelles externes ; et référer les personnes sous traitement qui peuvent rester à la Porte d'Ulysse pendant le temps de leur convalescence (6 à 9 mois).

Vision et perspectives

Depuis son ouverture en 2017, la Porte d'Ulysse poursuit son objectif d'accueil inconditionnel des personnes en situation d'exclusion, à travers l'ouverture et la gestion de centres d'hébergement ainsi que le développement de partenariats qui visent à améliorer l'accompagnement PMS des bénéficiaires. Cette mission se poursuivra en 2023, avec une augmentation de capacité prévue via l'activation de nouveaux dispositifs. Nous avons également ouvert la réflexion relativement à trois enjeux actuels :

- La participation des personnes hébergées dans certaines tâches quotidiennes (nettoyage des chambres, débarrasage du réfectoire, aménagement et décoration des communs, etc.), afin de favoriser l'appropriation des lieux et l'autonomie ;
- L'implication bénévole, afin de promouvoir l'engagement citoyen et participer à la transformation des perceptions sociétales quant à la migration (environ une dizaine de bénévoles peuvent être accueilli.es et participer aux missions en cuisine, un véritable levier de sensibilisation) ;
- La cohésion entre les différentes équipes de la Porte d'Ulysse, avec la mise en place de réunions mensuelles invitant l'ensemble des services de terrain.



La cuisine de la Porte d'Ulysse

Objectif général

Offrir 3 repas équilibrés par jour aux 350 résidents de la Porte d'Ulysse

Avec un menu varié pour les 350 résidents du dispositif, la Cuisine de la Porte d'Ulysse favorise **la bonne remise en forme** et **l'accès à un régime alimentaire équilibré**. Par ailleurs, elle est un lieu de **formation professionnelle** et un **outil de conscientisation**, pour toute personne qui souhaite aider ponctuellement la Plateforme. Son équipe est composée de six chef.fes et six commis de cuisine. Elle occupe plus de 150m², dont une moitié est dédiée à la transformation et à la plonge et l'autre au stockage de la nourriture. La cuisine de la porte d'Ulysse est ouverte **365** jours par an, de 7h à 22h, le nombre de repas préparés et servis oscille autour des **600 par jour, ce qui représente un peu moins de 200 000 repas préparés par an**.

Grâce aux qualifications de nos chef.fes, 2022 a été une année pleine de mélange de saveurs : nous avons cuisiné des recettes des quatre coins du monde, tout en respectant au maximum les produits de saison belges et en tenant compte des allergies, personnes diabétiques ou autres problèmes de santé. Par ailleurs, nous **adaptions** notre cuisine aux régimes et aux évènements des religions les plus représentées parmi les hébergés : le Noël orthodoxe (suivi de +/- 50 jours Végan), la Pâques orthodoxe, l'Aïd el Fitr, l'Aïd el Kébir, le Noël Catholique et le Nouvel an.

Objectifs stratégiques & opérationnels

ORGANISER L'EQUIPE ET LA CUISINE



- Organiser les tâches : proposition des menus, rangement, nettoyage, récupération alimentaire, accueil et organisation des missions bénévoles, récupération invendus (pains et viennoiseries)
- Préparer des menus variés, équilibrés, de saison et avec des produits locaux, pour un coût minimum
- Préparer 600 repas par jour 365/365
- Tenir compte des régimes spécifiques et des fêtes religieuses
- Former l'équipe aux normes AFSCA

FAVORISER L'INSERTION PROFESSIONNELLE, EN PARTICULIER POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP, LES PRIMO-ARRIVANTES OU NON-FRANCOPHONES



- Contrats Articles 60
- Formation continue en CAP avec des personnes en situation de handicap

SENSIBILISER LES CITOYEN.NE.S EN PROPOSANT DES MISSIONS BÉNÉVOLES



- Proposer et organiser des shifts quotidiens pour sensibiliser le grand public
- Accueillir des groupes (associations, jeunes, entreprises, etc.) qui souhaitent participer à l'accueil des personnes en migration, et découvrir les missions de l'ASBL

Évaluation du dispositif et perspectives

Voici quelques données quantitatives concernant l'année écoulée :



190.000 repas servis



3 120 kg d'oignons et presque autant de poulet



20 000 heures de travail
(cuisinier.ères, commis et bénévoles)



100 kg de récupération d'invendus
en partenariat avec 5 boulangeries



L'hôtel Van Belle

Objectif général

L'Hôtel Van Belle (HVB) a ouvert en juillet 2020, avec 230 places. A la fin de la même année, sa capacité d'accueil a été revue à 105 places ; et a de nouveau été augmentée en 2021, pour répondre à deux périodes de plan grand froid et aux besoins des MENA (dans le cadre du projet MENA, financé par MSF). En parallèle, l'Hôtel Queen Anne, d'une capacité de 100 places, a ouvert en décembre 2021 et fermé en janvier 2022 pour des raisons techniques ; l'ensemble des hébergés ont alors été transférés au Van Belle. **Le reste de l'année, le nombre de places a continué à varier avec 205 en janvier, 105 de février à avril, 140 en mai, 160 puis 185 en décembre.**



L'hébergement est géré conjointement par **les équipes hébergement et médiation**. Aussi, une coordination constante est nécessaire entre les deux, afin d'assurer une cohérence dans les **admissions, l'information et l'orientation** des résidents, **l'application** du cadre d'hébergement, **l'organisation**, la **participation** à des **activités** éducatives et récréatives et la **gestion des conflits**.

- **L'équipe hébergement**, composée de **collaborateur.ices polyvalent.es, veilleurs de nuit** et de **coordinateur.ices**, est principalement responsable du bon **fonctionnement des différents services** : buanderie, kits de bienvenue, espaces de stockage, vérification des présences et veiller à une bonne gestion de la vie quotidienne dans le centre ;
- **L'équipe médiation**, composée de **médiateur.ices** et **coordinateur.ices**, est principalement en charge de **l'accès** à l'hôtel ; de faire le pont **linguistique** et **culturel** entre les **équipes**, les **hébergés** et différents **partenaires** ; du **dispatch** et de **l'accompagnement** vers l'hôtel ; la **facilitation** des **activités** de **sensibilisation** et le **suivi rapproché** des résidents durant leur séjour.

En outre, dans une logique de **transversalité** et de prise en charge **multidisciplinaire** des personnes hébergées, notre équipe collabore régulièrement avec les autres pôles de BelRefugees.

Les deux dispositifs étant fortement liés, les données d'évaluation et les perspectives de l'hôtel Van Belle, sont disponibles dans la fiche dédiée à la Porte d'Ulysse.

Le service Médiation

LE SERVICE MÉDIATION INTERCULTURELLE, fait partie intégrante de la Porte d'Ulysse et de l'Hôtel Van Belle.

Il a pour mission de faciliter l'accueil des bénéficiaires et leurs interactions avec les différents services internes, en apportant un éclairage culturel et linguistique. Par ailleurs, ce service assure la gestion des admissions dans les centres, afin de garantir une cohérence et un roulement ; transmet l'information et oriente des bénéficiaires ; veille à l'application du cadre d'hébergement ; organise et participe à des activités éducatives et récréatives et gère les conflits et les incidents de sécurité, le cas échéant.

Les langues parlées par les usagers sont : l'arabe pour 55% d'entre eux, le tigrinya pour 25%, le français pour 16%, le Pashto pour 13% et l'anglais pour 10%.



Notre équipe travaille de près avec les services transversaux de la Plateforme. D'abord, avec le SISA, composé de travailleur.euses social. aux, d'interprètes et de juristes et qui a pour fonction d'accompagner les résidents de la Porte d'Ulysse et du Van Belle dans leurs démarches administratives et sociojuridiques. Concrètement, notre équipe réfère au SISA les résidents les plus vulnérables, identifiés au cours des réguliers tours de chambre.

Enfin, nous collaborons en externe avec le Hub Humanitaire. En effet, le *frontdesk* de la Porte d'Ulysse et des dispositifs hôtels, a intégré le Hub en octobre 2022. Alors que les missions d'enregistrement et de *dispatch* avaient auparavant lieu en extérieur, devant la Gare du Nord – ce qui exposait l'équipe et les bénéficiaires aux intempéries et à des risques sécurité importants –, celles-ci se font désormais au sein du centre de jour. Ce partenariat permet d'améliorer la qualité de l'accueil du public et d'apporter une réponse centralisée aux besoins des bénéficiaires.

GRAND MOMENTS 2022

- **Crise à la gare du Nord** : en 2022, d'importants travaux de rénovation de la Gare ont commencés, ce qui a obligé l'équipe à se déplacer, d'abord dans la Salle des pas perdus et ensuite à l'extérieur de la gare, à partir de la fin du mois d'août.

Au même moment, les conséquences de la crise de l'accueil et de la saturation du réseau officiel, ont commencé à se faire fortement ressentir dans nos activités, notamment par une augmentation du nombre de personnes enregistrées et de DPI.

- **Inclusion au Hub humanitaire** : après plusieurs mois de négociation et à la suite de la crise de la Gare du Nord (cf. supra), les activités d'enregistrement et de dispatch ont été intégrées au Hub sous la forme d'un *frontdesk*. Comme à la Gare, les personnes peuvent se présenter lors des permanences, les lundis, mardis, jeudis et vendredis entre 9h et 11h. Cet entretien leur permet de s'inscrire sur liste d'attente ou de vérifier leur place sur celle-ci. La durée d'attente pour être hébergé est variable, elle est d'une à trois semaines.
- **Les formations** : nous avons participé à une formation de deux jours sur les questions liées aux assuétudes, dispensée par l'association *Transit*. En outre, toute l'équipe a été formée par **MSF** à reconnaître les différents types de crises psychologiques et à y réagir. **Quatre membres de l'équipe ont aussi suivi une formation sur l'interculturalité et deux sur le processus de demande d'asile. Enfin, depuis septembre, les médiateur.ices participent régulièrement à des sessions de supervision encadrées par le STICS.** Ces séances offrent un espace de soutien, de recul, d'analyse et de réflexion sur nos pratiques.
- **Le développement d'outils d'information** : depuis l'ouverture de la troisième Porte d'Ulysse et tout au long de l'année 2022, l'équipe médiation a mené un chantier de création et de développement d'outils d'information à destination des bénéficiaires. En partenariat avec le service communication, nous avons par exemple créé des brochures d'admission en six langues (français, anglais, arabe, tigrinya, amharique et espagnol). Cet outil vise à **faciliter l'accueil des nouveaux résidents** à la Porte d'Ulysse et à l'hôtel Van Belle. Nous avons également organisé un système d'affichage dans l'ensemble du bâtiment : les informations destinées aux bénéficiaires sont classées (selon qu'elles concernent la cohabitation, qu'elles sont importantes ou urgentes) et toutes sont a minima données en français et en anglais et le plus souvent, traduites en arabe, tigrinya et amharique.

La Sister's House - Bruxelles

La Sister's House est un centre d'hébergement et d'accompagnement psycho-médico-social pour femmes migrantes, qui offre une réponse aux spécificités du parcours migratoire au féminin et qui tient compte des réalités et de la résilience de chacune. Depuis son début en novembre 2018, ce projet est en constante évolution.

Son objectif premier est **de rompre les violences et difficultés liées à ce parcours migratoire, dans un cadre rassurant et exclusivement féminin, où se renforcent les liens de confiance entre toutes.** Depuis le début, ce **dispositif non mixte**, fonctionne en grande partie grâce à la **mobilisation citoyenne** et compte sur de **nombreux partenaires au Hub humanitaire et dans le réseau associatif et médical bruxellois.**

Après l'obtention d'un premier financement en 2021 par la Région Bruxelloise , ce soutien a été confirmé en mars 2022, avec la prolongation de cette reconnaissance et du financement annuel. La Sister's House, tout comme la Porte d'Ulysse, sont inscrits dans des contrats de gestion signés par le gouvernement bruxellois et la Plateforme Citoyenne.

Les 5 axes qui structurent le projet sont :

ACCUEIL



- Héberger des femmes dans un espace totalement non mixte
- Développer un programme d'action communautaire avec les résident.es, bénévoles et salariées
- Considérer l'accueil comme une condition préalable au suivi PMS
- répondre aux besoins essentiels
- organiser des activités

INFORMATIONS & DROITS



- Fournir des informations sur la DPI, dans le cadre d'entretiens sociojuridiques qui prennent en compte les violences de genre
- Développer l'expertise des équipes sur le sujet

SANTÉ



- Fournir un accès aux soins de santé et médicaux au sens large
- Via les partenaires de première ligne (Hub) et deuxième ligne
- Assurer un suivi PMS, via les consultations en *outreach* et les missions du Bureau Social interne

SENSIBILISER

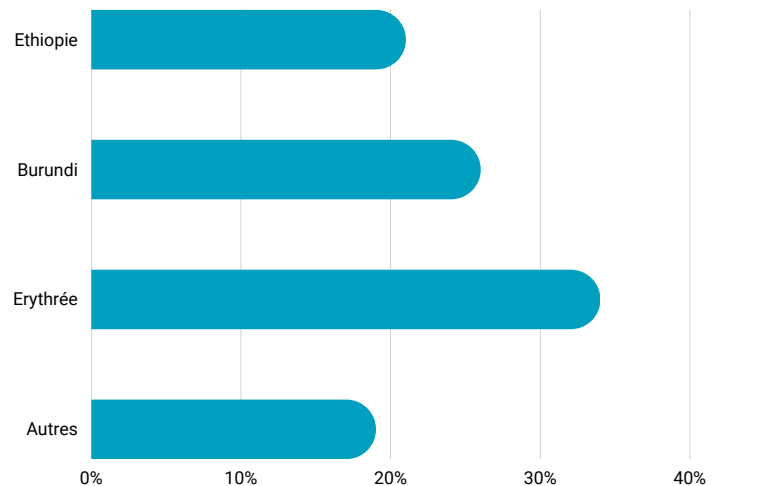


Informers les citoyennes bénévoles - qui organisent l'accueil, la logistique, la récolte d'inventus ou de dons et prêtent une oreille attentive dans un espace de confiance - sur les spécificités du parcours migratoire au féminin

PARTICIPER AU PLAIDOYER ET S'ASSOCIER



- Pour assurer une prise en charge en adéquation avec les besoins des femmes migrantes sans-abris
- Capitaliser les expériences vécues et à développer des partenariats
- Visibiliser les réalités des femmes rencontrées
- Encourager au développement d'une approche de genre pour les femmes en migration



100% de nos bénéficiaires sont des femmes, migrantes isolées et sans-abris. Partant du constat que les violences migratoires s'accumulent aux violences de genre, le besoin d'offrir une structure d'hébergement à l'abri de ces violences de genre a émergé, d'où le caractère non mixte du dispositif, une évidence pour nous toutes.

L'origine des bénéficiaires **a évolué** par rapport à ce que nous connaissions depuis 4 ans : les nationalités majoritaires étaient alors l'Erythrée et l'Ethiopie. **Depuis 2022, nous constatons que celles-ci ne représentent plus que 55% du public (34% d'Erythrée et 21% d'Ethiopie) et que 26% de notre public est maintenant originaire du Burundi.** Ce changement, surtout par sa rapidité, a des impacts majeurs, notamment au niveau de la médiation et des interprétariats nécessaires au bon déroulement de nos activités.



Par ailleurs, nous avons remarqué un changement concernant la situation administrative de nos bénéficiaires. **En 2021, une part importante des résidentes étaient soit en transit soit en hésitation quant à leur projet administratif ;** dès septembre 2022, nous relevons une augmentation du nombre de femmes **en attente d'introduire une DPI.** Ce changement est certainement corrélé à **la crise de l'accueil** et à **la saturation du réseau Fedasil** – avec à son pic, la remise en rue de femmes en DPI en décembre 2022. Pour répondre à cela, la moitié du public de la Sister's House a bénéficié d'une **longue durée d'hébergement (6 à 18 mois)** – contre une majorité de résidentes en roulement les années précédentes. Ce changement a eu un impact important dans la dynamique d'hébergement et **restera un enjeu en 2023.**

Concernant les partenariats, cet objectif passe par le développement et la pérennisation de partenariats, qui répondent **aux besoins des résidentes au niveau de l'hébergement et au niveau social. En 2022 et pour la partie hébergement, nous avons principalement collaboré autour de l'organisation des activités communautaires, avec Medex, le Centre Delta, Garance, Waka-Up/Younited, Le Collectif Sanguin – projet Célébration.** Voici quelques-uns de nos partenaires de l'année écoulée, ainsi qu'un mot sur les projets concernés.



Pour la partie sociale, comme en 2021, nos partenariats concernent surtout les concertations et permanences en *outreach*. En effet, le développement du travail multidisciplinaire autour de la prise en charge des femmes migrantes sans-abris est notamment assuré via une **concertation trimestrielle de ce type, avec MSF, Mdm, le Gams, la CR RLF, le SISA et le bureau social de la SH (depuis octobre 2022), Caritas (depuis début 2022) et SOS Jeunes.** Ces permanences permettent une réflexion structurelle et un partage des diagnostics sociaux.

Voici les autres projets d'accompagnement menés par l'équipe de la Sister's House :

- **LE FRONT DESK DE LA SISTER'S HOUSE AU HUB HUMANITAIRE** - Une équipe d'assistantes sociales et de référentes hébergement, assure un premier entretien social avec chaque femme en demande. Les rôles de ce service sont d'informer (hébergement, soin, administratifs, services, etc.) ; d'orienter vers les partenaires PMS ou toute autre structure adéquate selon les besoins ; d'assurer l'enregistrement vers le dispositif d'hébergement ; et dans la mesure des moyens disponibles, de prendre en charge une partie du suivi PMS.
- **LE BUREAU SOCIAL** - Du fait de la pérennisation du budget en 2022 et à l'occasion des réflexions stratégiques sur l'organisation du SISA au sein de l'ASBL, nous avons décidé de créer un Bureau Social interne, avec une offre PMS et sociojuridique. Aujourd'hui, cette équipe compte quatre assistantes sociales, deux juristes, deux médiatrices interculturelles et une coordinatrice déléguée. Ce bureau offre une prise en charge sociojuridique et psychomédicosociale à nos résidentes. Pour assurer ces prises en charge au mieux, le Bureau est en articulation constante avec le SISA.
- **LES MARAUDES** - Ont pour objectifs d'aller à la rencontre des femmes présentes au centre de jour et de créer du lien, tout en facilitant les orientations vers le front desk de la SH ou les autres services partenaires ; de sortir de l'isolement les femmes rencontrées (toujours presque exclusivement des femmes seules au milieu de groupes d'hommes) ; et d'alimenter le diagnostic social quant à la prise en charge des femmes dans les espaces dédiés.
- **LE PARCOURS RESIDENTES** - Via lequel nous privilégions un accompagnement sur-mesure pour chaque résidente en demande. Deux permanentes et des médiatrices interculturelles, formées à la lecture de genre en matière de migration, répartissent leur temps entre : des entretiens de première information, qui visent à donner une première information sur la DPI et à faire connaissance avec les résidentes (sur site) ; des suivis juridiques, pour celles qui souhaitent entamer une DPI, en tenant compte de la dimension genre dans leur préparation (sur site) ; des préparations à la DPI (récit) en interne et en deuxième ligne au SISA.
- **LES RECHERCHES GÉOPOLITIQUES** - L'analyse genrée, permet de soutenir les DPI, en raison des violences subies/risquées comme l'excision, le viol comme arme de guerre, le projet familial ou conjugal, les réglementations en matière de droits du sol/du sang (en particulier pour les femmes enceintes), de droits des femmes, etc.

Evaluation et moments clés en 2022

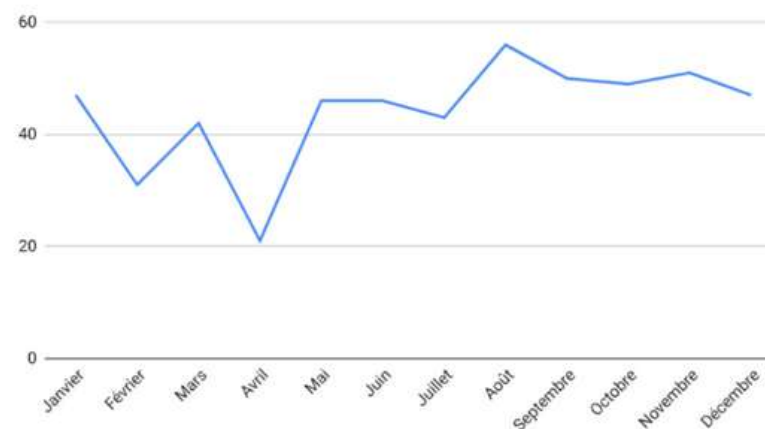
1) Evaluation de l'axe accueil :

En 2022, **20.228 nuitées** ont été possibles à la Sister's House, pour **16.761 nuitées** en 2021, soit une augmentation de **20,68%** d'occupation. Celle-ci est liée à au développement des services proposés et aux changements concernant les profils administratifs des résidentes, avec davantage de durées d'hébergement moyennes, voire longues.

Au niveau du nombre de résidentes, nous retenons l'accueil de **529 nouvelles résidentes** (pour 549 en 2021). Aussi depuis son ouverture en 2018, un total de **1.842 femmes migrantes sans-abris** ont passé au moins une nuit à la Sister's House.



Nouvelles résidentes en 2022

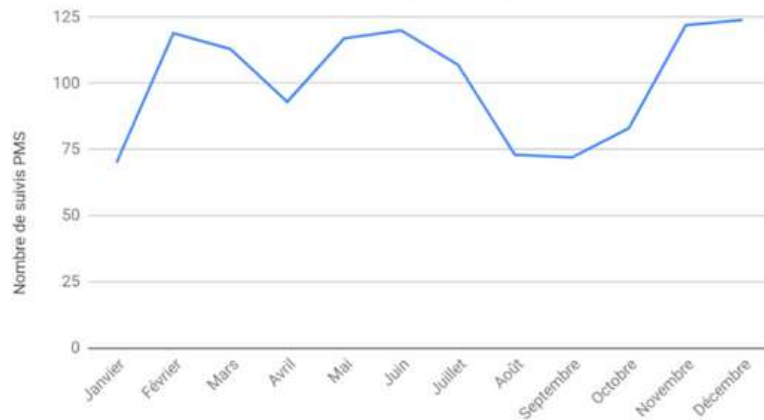


2) Evaluation de l'axe Information et Droits :

En 2022, **186 permanences sociales** y ont été organisées. Par ailleurs, le **front desk comptabilise 836 entrées sur l'année, soit en moyenne 70 demandes traitées par mois**. Ces demandes sont relatives à l'hébergement ou à un suivi social (accès aux soins, accès aux droits sociaux, etc.). Ce chiffre est en diminution par rapport à l'année dernière (1.120 entrées pour 93 demandes par mois en moyenne).

16 maraudes ont été organisées dans le centre de jour PSA, lors desquelles **121 femmes** ont été rencontrées et 4 orientées vers le *front desk* de la Sister's House. En 2022, le volet juridique du parcours résidente représente **113 entretiens juridiques** organisés en interne. Ceux-ci concernaient autant des situations de migration de transit, que des situations d'attente d'introduction de DPI ou d'autres cas complexes (retour volontaire, regroupement familial et grossesse, mariage forcé, etc.).

2022 - Evolution des suivis PMS (n=1213)



3) Evaluation de l'axe santé :

- **101 premiers entretiens sociaux**
- **106 permanences sociales**
- **197 deuxième entretiens sociaux**

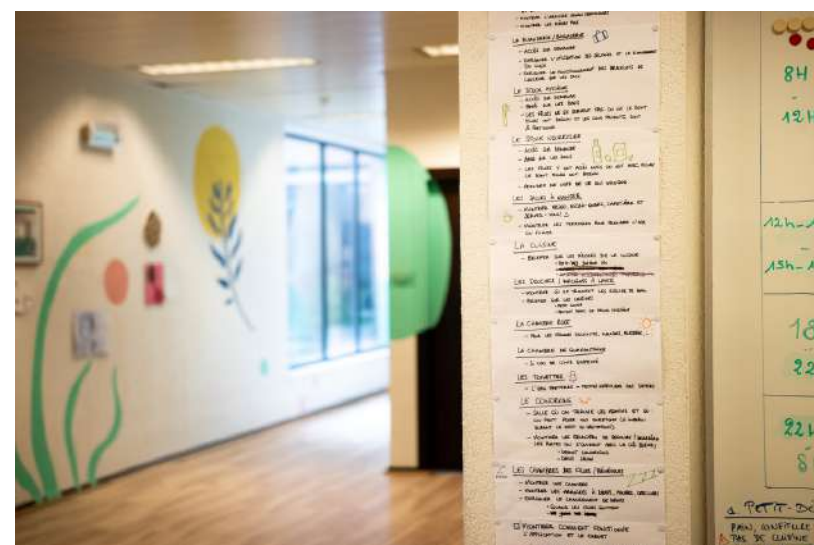
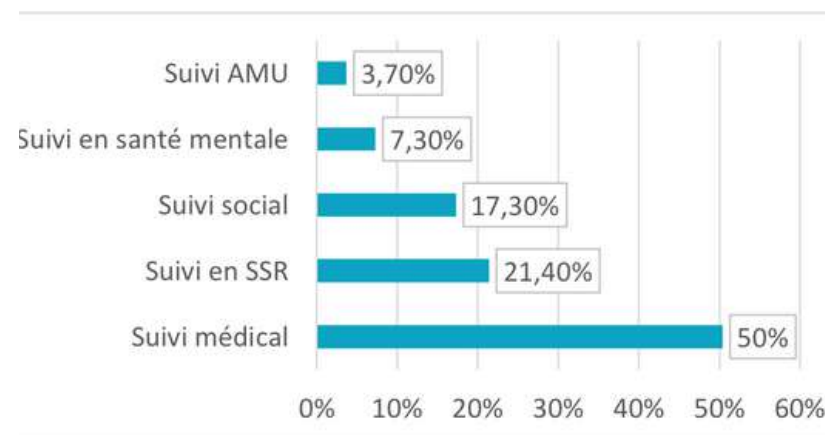
Sur l'ensemble de ces entretiens (sociaux et juridiques), 30% ont bénéficié de la présence d'un.e médiateur.rice interculturel.le. En effet, en l'absence de ce profil en interne pendant une bonne partie de l'année, nous avons fait appel aux collègues d'autres services. Par ailleurs, l'arrivée au dernier trimestre d'un public principalement originaire du Burundi, nous amène à devoir maîtriser une nouvelle langue, le **kirundi**. Aussi, un objectif pour 2023, est d'améliorer l'offre d'interprétariat possible, en tenant compte de la non-mixité indispensable.

Nous comptabilisons **1213 suivis PMS sur l'année** (pour 708 en 2022).

La professionnalisation de l'équipe permet que des relations de confiance s'instaurent et que les réorientations vers les assistantes sociales et/ou les juristes se fassent plus facilement. Enfin, un système de rapport journalier permet d'alimenter les réunions PMS hebdomadaires.

Sur l'ensemble de ces suivis, qui concernent autant l'accès effectif aux soins que celui aux droits sociaux, **65%** d'entre eux ont nécessité un **accompagnement physique** de la part des permanentes ou des stagiaires. Ce chiffre est en augmentation par rapport à 2021 (50%). Ce besoin d'accompagnement physique, peut s'expliquer par **la barrière de la langue, les difficultés administratives inhérentes au suivi des personnes sans titre de séjour** et en raison d'un suivi délicat, d'autant plus en ce qui concerne la **santé sexuelle et reproductive (SSR)**. En effet, **21,41% des 1.205 suivis en 2022, concernaient la SSR des bénéficiaires** (grossesse, désirée ou non, IVG, suivis gynécologiques, violences sexuelles, récentes ou non, mutilations génitales féminines, etc.), **ce qui met à nouveau en lumière le besoin d'une prise en charge spécifique qui tienne compte du genre.**

Par ailleurs, nous constatons une diminution des suivis AMU (8,8% des demandes en 2021) et une augmentation des suivis sociaux. **Cela s'explique notamment par l'augmentation du nombre de résidentes pouvant bénéficier d'un suivi auprès de Fedasil pour leurs soins** –dans ce cas, les suivis PMS passent presque systématiquement par des demandes de réquisitoires auprès de la cellule médicale de Fedasil, ce qui implique une charge de travail importante pour nos assistantes sociales.



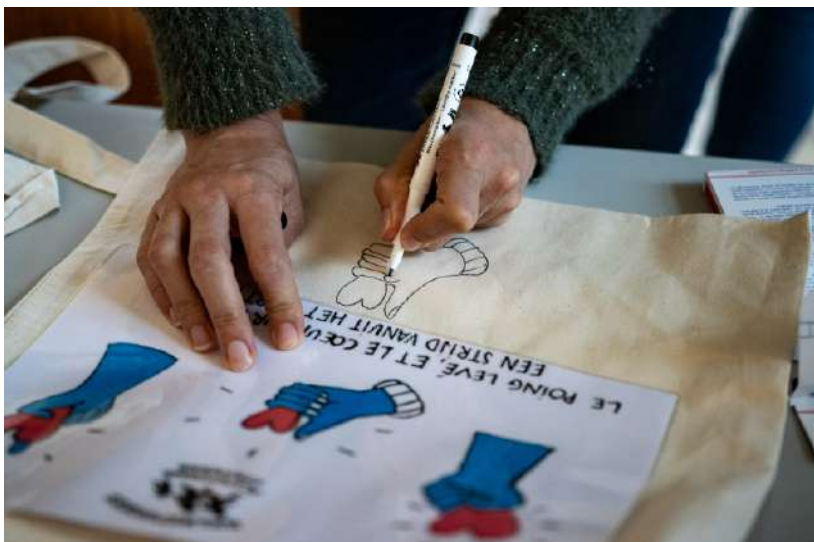


4) Evaluation de l'axe Formation, information et mobilisation des bénévoles

L'année 2022 a été marquée par l'organisation :

De nombreuses **activités** prises en charge par les bénévoles (comme les activités sportives, la Friday Movie Night, les sorties au musée, etc.) ;

Une **journée bénévoles en septembre 2022**, qui a rassemblé une quinzaine de bénévoles et nous a permis de réfléchir ensemble à ce que nous voulions comme perspectives ;



Des séances d'information à destination des citoyennes souhaitant devenir bénévoles. En 2022, **11 réunions** sont organisées, elles ont rassemblé **84 personnes**, qui ont été sensibilisées à notre projet et à l'approche *genre et migration*. 41 sont par la suite devenues actives dans le dispositif, soit près de la moitié d'entre elles. Avec 167 bénévoles en 2022, la mobilisation citoyenne à la Sister's House a été moins importante que les années précédentes. Aussi l'implication citoyenne du dispositif est de **87 %**.

C'est pourquoi soutenir et renforcer cette implication, en tenant compte des nombreux changements qui ont eu lieu, reste une perspective importante pour 2023.

Le centre Amran

Objectif général

Offrir un accueil de jour et de nuit, une aide médicale et un accompagnement sociojuridique aux Mineurs Etrangers Non-Accompagnés (MENA) qui ont introduit une demande de protection internationale (DPI) et n'ont pas reçu de place dans le réseau Fedasil

LE CENTRE AMRAN a ouvert en urgence le 21 octobre 2022, pour accueillir les **MENA DPI**, dans l'attente d'une place dans le réseau Fedasil. Ce centre a été ouvert en pleine crise de l'accueil.

Aussi, l'objectif du centre est de pallier la crise de l'accueil et de fournir l'aide matérielle, sociale et médicale à laquelle ces jeunes ont droit, le temps que Fedasil les réintègre dans leur dispositif d'accueil avec une place dans un COO (Centre d'orientation et d'observation).

Le bâtiment que nous occupons a été une auberge de jeunesse, puis un centre MENA de Fedasil. Ainsi, le dispositif s'y intègre très bien, tout y a déjà été pensé et construit pour notre public.

L'équipe Logistique de la Plateforme intervient régulièrement dans le centre afin de veiller au bon fonctionnement des locaux.

Enfin, le Centre Amran dispose d'un jardin, qui permet aux résidents de prendre l'air. En revanche, il manque cruellement d'espaces communs, aussi les éducateurs privilégient les activités à l'extérieur.

Objectifs stratégiques & opérationnels

OFFRIR UN ACCUEIL INCONDITIONNEL AUX USAGERS

- Offrir 45 places d'hébergement
- Donner accès aux sanitaires, repas, et à de l'aide médicale
- Proposer un accompagnement social et des activités socio-culturelles
- Orienter vers les services PMS en cas de besoin

FAIRE DU PLAIDOYER À L'ÉCHELLE RÉGIONALE

Stimuler une réflexion politique autour de la prise en charge des MENA en attente de DPI dans les politiques de lutte contre le sans-abrisme

OFFRIR UNE INFORMATION ET UN ACCOMPAGNEMENT SOCIO-JURIDIQUE CONCERNANT LA DEMANDE D'ASILE

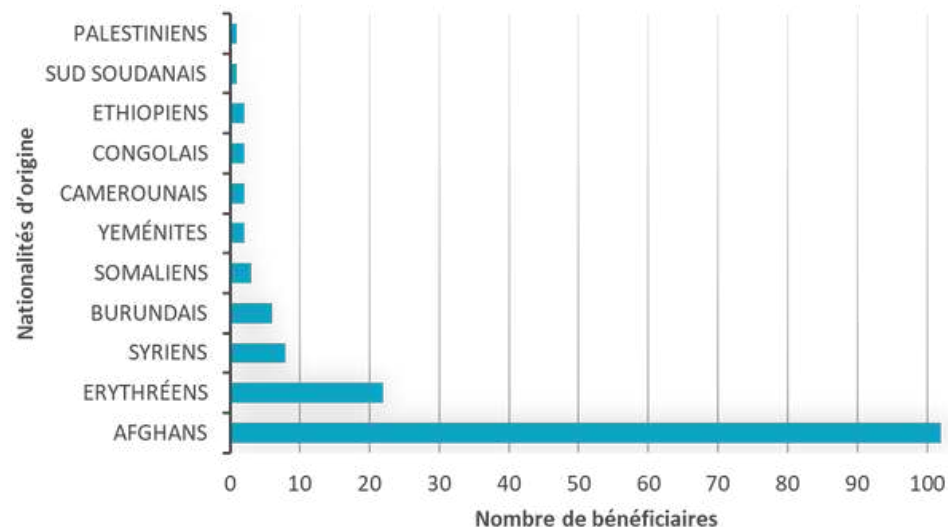
- Informer clairement au sujet des tests osseux, qui servent à affirmer/infirmer leur minorité, mais aussi ce qu'ils impliquent dans la suite de la procédure, une fois qu'ils auront réintégré le réseau Fedasil
- Offrir un suivi médical de qualité
- Leur créer un dossier médical complet
- Commencer à traiter en profondeur leurs différents maux physiques et psychologiques

Les usagers

Les résidents sont tous des adolescents, demandeurs de protection internationale, qui ont introduit leur demande d'asile en tant que mineurs. Pour la plupart, l'office des étrangers a émis un doute sur l'âge déclaré, car ils n'ont pas de document prouvant leur minorité, du moins qui soit accepté par la Belgique. C'est pourquoi ils doivent passer un test osseux, qui pourra confirmer (ou infirmer) leur minorité. Aussi, en plus du **suivi sociojuridique global** aux résidents, nous proposons une expertise spécifique sur ces aspects.

Les jeunes, arrivent dans des états souvent très graves et leurs besoins médicaux (aussi psychologiques) sont importants. Ils ont également besoin d'un **espace sécurisant et bienveillant** et de **rencontrer les bruxellois.es** en participant à des **projets, activités et moments de partage** avec le voisinage et les autres jeunes de Bruxelles.

Enfin, ils ont besoin d'**obtenir des informations juridiques** sur les procédures et concernant les étapes qui suivront leur départ du centre.



Nos projets et partenaires

En dehors de l'accueil et de l'accompagnement sociojuridique, les projets du Centre Amran concernent essentiellement **l'organisation d'activités socio-culturelles et sportives**. En effet, nous pensons celles-ci indispensables pour aider les bénéficiaires à gagner en **confiance en eux**. Par ailleurs, nous souhaitons répondre aux besoins en lien avec **l'apprentissage des langues**, c'est pourquoi nous organisons un cours de français, donné par l'un de nos stagiaires*. Ici aussi, en plus d'outiller les participants, l'apprentissage renforce la confiance en soi.

**Ce programme a concerné la quasi-totalité de nos bénéficiaires*



Participation des jeunes à des courses à pied en région Bxl-capitale

Objectif général
Préparer les jeunes aux 10 km d'Alma et aux 20 km de Bruxelles

Entraînements deux fois par semaine, par l'équipe d'éducateurs

Résultats 2022
Certains jeunes arrivent fort "renfermés" dans le centre. Grâce à cette activité, nous constatons des changements jour après jour : ils sont plus ouverts et font preuve de comportements plus apaisés, détendus

Liste des partenaires du centre Amran

POINTS DE COLLECTE

- Coffee Lacrosse (Ixelles)
- Python Craft Beer Cellar (Schaerbeek)
- Epicerie Le Cent Quatorze



RÉCOLTE D'IN VENDUS

- Delhaize
- Hermine Pâtisserie (Ixelles)
- Compagnon Bakery (Ixelles)



PARTENAIRES INSTITUTIONNELS

Caritas – tient des permanences sociojuridiques toutes les deux semaines.



ACTIVITÉS SPORTIVES ET SOCIO-CULTURELLES

Le **Medex Museum** – organise tous les lundis des activités spéciales pour les jeunes du centre.

Basic Fit – nous a envoyé quarante Starter Kits, qui donnent accès aux jeunes à leurs salles.

Le club **Kraainem Football** – permet aux jeunes de pratiquer le football en club.

FitFive – met ses terrains de football à notre disposition à prix réduit.

La Fédération de cricket (Anvers) – intégrera bientôt des bénéficiaires du centre au sein de ses équipes.



L'école du Cirque de Bruxelles

- a accepté que cinq jeunes participent gratuitement au cours chaque semaine.

Leslie Neufcoeur, vice-champion du monde de MMA, éducateur et professeur d'arts martiaux – donne 1 fois par mois cours aux jeunes à tarif préférentiel.

La Maison de la Création (Laeken) – nous a invité au vernissage d'une exposition et à une soirée concerts.

L'Institut Bischoffsheim – section coiffure: offre aux jeunes une coupe toutes les semaines pour 1 euro symbolique.

Le Centre Croix-Rouge à Evere (COO Fedasil) – co-organise des sorties et matchs de foot avec les jeunes du centre Croix-Rouge.



PARTENAIRES DANS LE SECTEUR DE LA SANTÉ

Médecins sans frontières – est intervenu à deux reprises dans le cadre d'une campagne de vaccination: la première pour informer et la seconde pour vacciner.

Cover – prise en charge de la gale: intervention pour enrayer la gale à deux reprises.

Le **Centre africain de promotion de la santé (CAPS, Ixelles)** – prise en charge des jeunes, selon leurs capacités.

La **Maison médicale couleur santé (Ixelles)** – prise en charge résiduelle de jeunes, pour les problèmes non-urgents.

La **Free Clinic (Ixelles)** – prise en charge ponctuelle, selon leurs capacités.



Évaluation du dispositif et perspectives

Le nombre total d'individus hébergés dans le dispositif depuis son ouverture au 21 octobre 2022, est de **196 (personnes différentes)**, dont 142 en 2022.

L'équipe se compose de **deux bénévoles** – une traductrice et une stagiaire éducatrice –, ainsi que de **quatorze salarié.es**. **Ce qui porte l'indice d'implication citoyenne pour le dispositif à 12,5%**. De métier, les salarié.es sont éducateur.rices, médiateur.rices, assistantes sociales, infirmières, veilleurs de nuit et une superviseuse. Enfin, l'une de nos stagiaires est d'origine éthiopienne et en procédure de demande d'asile. Son apport est complémentaire à celui de l'équipe, avec de nouveaux points de vue, plus proches de ceux des jeunes. Elle a accompagné de nombreuses activités et créé plusieurs supports pour le centre, dont un calendrier d'activités.

Afin de nous **renforcer dans nos missions** et de **répondre au mieux aux besoins de notre public**, nous viserons trois objectifs en 2023: en fonction des besoins de l'équipe et des réalités de terrain, **renforcer nos compétences et connaissances à travers la formation continue; développer encore davantage de projets avec les jeunes, afin qu'ils se sentent considérés, écoutés, intégrés et qu'ils puissent se fixer des objectifs à long terme; et tisser un réseau avec les autres dispositifs MENA à Bruxelles, notamment en participant au groupe de travail Régional sur leur accueil et hébergement.**



Le Nekhotel

Objectif général

Mettre à l'abri et donner accès aux services de base (socio-légal-psycho-éducatif) à 80 mineurs étrangers non-accompagnés

LE NEKHOTEL - est un projet mené par BelRefugees, Médecins Sans Frontières (MSF) et SOS Jeunes, qui ont joint leurs forces pour apporter une solution d'hébergement et d'accompagnement pour des mineurs en transit sur notre territoire. De juin à juillet 2021, **vingt-cinq** places supplémentaires ont été ouvertes à l'**Hôtel Van Belle**, pour des mineurs migrants vulnérables non-accompagnés et sans accès au logement.

Sur place, BelRefugees gère les admissions, le fonctionnement quotidien, les règles de l'hébergement et assure les suivis sociojuridiques.

En 2022, **le dispositif a été occupé, en moyenne, à 96%**. Au total, nous avons hébergé **331 personnes différentes** au Nekotel.

Sur une équipe de **32** travailleur.euses, **6** faisaient partie de la Plateforme Citoyenne.

Objectifs stratégiques & opérationnels

GÉRER L'HÉBERGEMENT DES MENA



- Admettre les résidents
- Préparer les chambres et lieux de vie
- Préparer et distribuer des kits d'hygiène
- Proposer l'accès à une laverie externe
- Proposer un espace de stockage
- Nettoyer les espaces communs, espaces de travail et les chambres quotidiennement
- Rédiger des rapports et s'assurer d'une communication efficace entre les équipes ainsi qu'avec les partenaires

RÉPONDRE AUX BESOINS CONCERNANT LA SANTÉ DE MANIÈRE GLOBALE



- Donner un kit de vêtements propres à chaque résident
- Organiser des permanences infirmières pour faciliter la prise de rendez-vous
- Développer des partenariats avec les services d'urgences de divers hôpitaux
- Développer divers protocoles
- Identifier les résidents plus vulnérables et leur proposer un accompagnement/ soutien psychologique (MSF)
- Mettre en place des permanences téléphoniques
- Organiser des activités régulières

VEILLER AU CADRE, AU BIEN-ÊTRE DE CHACUN.E



- Présenter le projet, les services et le cadre lors de l'admission
- Enregistrer chaque résident dans un système informatique
- Assurer une présence régulière auprès des résidents
- Prise de décision en cas de non-respect du cadre

La Casa Tamam

Objectif général

La Plateforme citoyenne intervient sur le projet en tant qu'organisation encadrante et accompagnatrice dans la mise en oeuvre du projet, géré par 2eurosCinquante. Elle intervient principalement sur : - du soutien administratif; -du soutien logistique.

Le dispositif et ses objectifs

LA CASA TAMAM, projet pilote en occupation temporaire conventionnée (OTC), est un lieu d'hébergement d'urgence en semi-autonomie, qui accueille entre 240 et 280 hommes isolés en parcours migratoire.

En avril 2022, l'**ASBL Deux euros cinquante** a repris la gestion du site, soutenue par la Plateforme Citoyenne. Elle a ainsi commencé par encadrer cinq personnes et quatorze actuellement. Cette nouvelle organisation, garantit la présence d'un binôme sur place, 7J/24H, ce qui renforce la sécurité et permet des services minimum comme la coordination, la technique et maintenance, la médiation culturelle et les veilles de nuit.

Ce projet, s'inscrit dans le cadre des dispositifs d'urgence bruxellois, mais il a **la particularité de fonctionner partiellement en autogestion et de ne pas avoir de durée de séjour limitée.**

Objectifs stratégiques & opérationnels



SOUTENIR 2€50 SUR LES ASPECTS TECHNIQUES ET DE MAINTENANCE DU BÂTIMENT

- o Effectuer les grosses réparations
- o Définir les besoins et rédiger les cahiers des charges
- o Créer les marchés publics



SOUTENIR 2€50 DANS LES MISSIONS RH

- o Organiser les processus de recrutement
- o Etablir les contrats de travail
- o Apporter un service support pour l'accompagnement des travailleurs
- o Gérer l'ensemble du volet administratif RH



SOUTIEN DANS LA RECHERCHE DE FINANCEMENTS ET ACCOMPAGNEMENT DANS LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES LIÉES AU FINANCES

- o Co-rédaction des budgets
- o Participation aux discussions et recherche de financements auprès des politiques
- o Rédaction de la comptabilité et gestion des subsides



SOUTENIR 2€50, DANS SON INTÉGRATION DANS LE DISPOSITIF RÉGIONAL GLOBAL ET LA PÉRENNISATION DU DISPOSITIF EN RBC

- o Aider à intégrer la Casa Tamam dans le maillage des autres dispositifs d'accueil d'urgence à Bruxelles et auprès des partenaires de Belrefugees
- o Aider aussi à l'intégrer dans les flux d'orientations des profils spécifiques (MENA, DPI, etc.)
- o Aider à assurer un minimum de standard d'accueil (normes de sécurité, salubrité, etc.)
- o Aider à faire remonter les données de la Casa au niveau de la coordination de Bruss'Help, pour l'état des lieux du secteur d'urgence bruxellois
- o Soutenir la rédaction de plaidoyers pour améliorer l'accueil des résidents

Grâce à l'organisation de petits événements sur le parking (barbecues, jeux sportifs, fresque et potager), **des liens se créent doucement avec le quartier** et l'ambiance générale entre résidents est bonne. **L'horizontalité** est de mise en ce qui concerne les rapports interpersonnels et l'organisation des tâches, qui sont surtout réalisées par les résidents. En dehors du ménage hebdomadaire, l'équipe organise deux fois par mois un **grand nettoyage collectif et convivial, qui mobilise tous les résidents.**

Par ailleurs, des groupes de **chantier** ou de travail de type **parlementaire**, sont aussi créés. Enfin, une réunion avec les résidents a lieu chaque semaine, le samedi midi autour d'un repas, afin de **clarifier** ce qui doit l'être, communiquer sur les **points importants**, avoir un retour de la part des résidents et un moment de **partage informel.**

Il est important de souligner **la participation et l'implication des bénéficiaires et des bénévoles**, composantes indispensables à l'existence du dispositif. Malgré les différences culturelles, linguistiques et sociales, **la communauté Tamam est une vraie force de résilience** : ses habitants s'organisent entre eux, communiquent, structurent les activités et la distribution de repas, participent aux travaux et assurent la propreté et l'hygiène du lieu. La Casa est un point d'attache et d'accroche pour tous.



Les usagers

À l'origine, la Casa se composait majoritairement de résidents dits *en transit*, mais depuis août 2022, les résidents DPI ont fortement augmenté et représentent plus ou moins 30% des bénéficiaires. Les **MENA** qui se présentent à la porte en recherche d'hébergement, sont accueillis temporairement avant d'être orientés vers des structures adaptées.

Enfin, partant du principe que l'autogestion passe aussi par des moments de cohésion, **l'équipe a commencé à mettre en place des activités avec des intervenant.es bénévoles, par exemple : la réalisation d'une fresque à l'entrée du bâtiment, des cours de sport (danse, boxe, basket, ping-pong), de relaxation (étirements, yoga), de langue, des barbecues en été, des sorties pour des événements ou concerts, la projection de films ou de matchs de sport (coupe du monde), des fêtes et repas (Noël, l'Aïd, Nouvel An, etc.).**



Projets et partenaires 2022

Le dispositif implique **plusieurs partenaires**. D'abord, pour assurer un accompagnement **médical** aux résidents, **MSF** et **Cover** consultent en *outreach*, une fois par semaine. Ces interventions permettent la prise de rendez-vous médicaux, des soins et des suivis de traitement, ainsi que la mise en place de protocoles sanitaires en cas de maladies transmissibles ou de façon préventive. Par ailleurs, **SOS jeunes** se charge de suivre les MENA sur site, ainsi que des transferts prévus vers le futur centre du **New Samu Social**. Régulièrement, **Caritas** accompagne ces visites ; leurs compétences sociojuridiques sont un plus et facilitent le lien avec l'équipe salariée. Pour la récolte alimentaire, nous collaborons avec le **SAMU social**, qui ramène régulièrement des invendus alimentaires des maraudes ; et avec **Serve the City**, **Les Cuistots Solidaires**, **Deux Euros Cinquante** et les **Fous d'Amour**, qui offrent et servent un à deux repas par semaine aux résidents.



En ce qui concerne l'accompagnement sociojuridique, **Fedasil** organise deux permanences de 3h par semaine en *outreach*. L'objectif est d'informer et orienter les demandeurs d'asile. Depuis février 2023, ces aspects sont aussi pris en charge en interne par le **SISA**, l'organe sociojuridique de la Plateforme qui accompagne et oriente les personnes migrantes sur les procédures administratives. Sur site, les intervenant.es donnent des séances d'information juridique DPI, en français, arabe et tigrinya. Lors des sessions, le **SISA** propose aussi des activités culturelles et ludiques, afin d'**instaurer une relation de confiance** et garantir des **espaces de discussion**. Chaque intervention rassemble **30 à 40** résidents. Sachant que le dispositif ne bénéficie d'aucun appui propre de ce type, le **SISA** tente de lui allouer un mi-temps en travail social, pour mettre en place une permanence régulière.

Evalutation du dispositif et perspectives

En 2022, la Casa a accueilli **510 résidents**.

Le projet, il y a une année, était géré exclusivement pas des bénévoles. Aujourd'hui, une petite équipe salariée est présente pour assurer la gestion du centre, appuyée par les bénévoles et associations qui sont présentes régulièrement dans le centre.

Notre principale difficulté réside dans le fait que **le projet n'est pas subsidié pour l'accompagnement sociojuridique des résidents**. Aussi, le manque d'information juridiques dans leurs langues peut provoquer et de la *stagnation* chez certains, trop peu informés et donc indécis quant à leurs prochaines démarches.

Progressivement et grâce aux permanences des partenaires en *outreach*, l'articulation se fait davantage entre la Casa et le réseau des organisations soutenantes dans les domaines PMS et sociojuridique.

En 2022, face à la crise de l'accueil et au nombre de personnes en DPI dans le dispositif, les demandes ont surtout concerné le volet sociojuridique.

Le développement des activités socioculturelles et sportives fait partie de nos objectifs pour 2023.



Le Continental

Objectif général

Offrir un hébergement collectif temporaire à 180 personnes sans titre de séjour, fortement impactées par la crise COVID et qui sont restées sans solution de logement depuis.

L'HOTEL CONTINENTAL et son annexe le SKY INN, forment un dispositif d'occupation temporaire (OTC), qui est financé par la Région bruxelloise depuis avril 2022. Il abrite 180 hommes et quelques femmes en situation isolé.es et sans solution de logement à Bruxelles.

80 places sont louées par la Région bruxelloise (RBC), pour héberger en urgence les personnes laissées sans solution de logement au terme de la grève de la faim, du mouvement des sans-papiers, commencée en 2021. Ces occupations ont débuté en pleine crise COVID, un évènement qui a révélé les conditions de vie difficiles des publics fragilisés, dont celui des sans-papiers. Dans ce cadre, nous accueillons celles et ceux touché.es par cette crise, qui ont un ancrage à Bruxelles et qui habitent sur le territoire depuis plusieurs années. Nos bénéficiaires sont des personnes issues des OTC qui ont pris fin entre le printemps et l'automne 2022. Dans ce cadre, la RBC a proposé plusieurs solutions de relogement vers des bâtiments conventionnés et dans des hôtels de ce type.

Objectifs stratégiques & opérationnels



ACCOMPAGNER L'HÉBERGEMENT DES PERSONNES ET ENCADRER LEUR RELATION AVEC LE PERSONNEL DE L'HÔTEL

- Faire signer une convention et un ROI aux résident.es et au personnel de l'hôtel, pour faciliter la cohabitation au quotidien
- Proposer des permanences *médiation*, pour résoudre les éventuels conflits

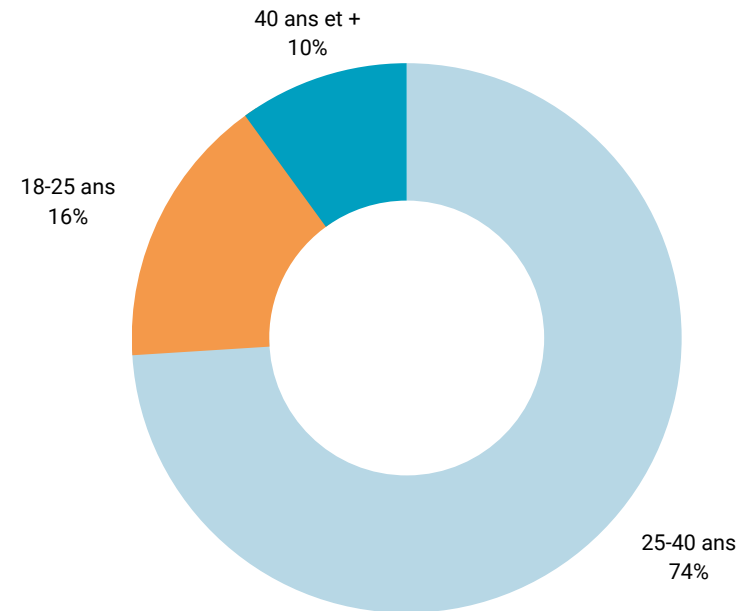


ORIENTER LES RÉSIDENT.E.S VERS LES SERVICES SOCIOJURIDIQUES ET MÉDICAUX EN FONCTION DE LEURS BESOINS

Au cours de permanences sociales, renseigner les bénéficiaires sur les services sociojuridiques et médicaux bruxellois et nos partenaires, le Ciré, l'équipe COVER, le Sérias, l'ADDE, les Hôpitaux et Caritas

Dans ce cadre, **le rôle de la Plateforme est essentiellement d'assurer l'orientation des bénéficiaires vers des services médicaux et sociojuridiques**, mais aussi les bonnes relations entre les hébergé.es et le personnel du Continental. Concrètement, cela passe par :

- **LES PERMANENCES DE MEDIATION ET D'ORIENTATION SOCIALE** - Une permanence sociale hebdomadaire d'une demi-journée, pour aider les résident.es à trouver les services bruxellois qui peuvent les soutenir. Ce soutien concerne principalement leurs démarches administratives et suivi médical (somatique et psychologique). Quant aux interventions de médiation, elles prennent 5h à 15h par semaine, selon les conflits et problématiques. Les objectifs se situent à plusieurs niveaux. Interpersonnel d'abord, pour gérer les frustrations, pacifier, soutenir psychologiquement et clarifier les informations échangées entre les résident.es et les membres de l'hôtel. Au niveau collectif ensuite, il s'agit de tendre vers une cohabitation paisible et socialement positive au sein de l'hôtel. Les permanences sont ouvertes à nos bénéficiaires et les médiations accueillent aussi le personnel de l'hôtel.
- **L'ORGANISATION ET LE CONTROLE DU RESPECT DES ENGAGEMENTS DU PERSONNEL ET DES BENEFICIAIRES** - Cela permet d'identifier et maîtriser les sujets qui empêchent une cohabitation harmonieuse dans l'hôtel, notamment les nuisances, les situations où le règlement est inégalement appliqué, les tensions communautaires ou encore les difficultés liées à l'hébergement dans un espace inadapté à du séjour de type long (pas de cuisine, chambres étroites et présence de nuisibles). Cette organisation vise à renforcer les liens et pacifier les relations entre les résident.es et le personnel de l'hôtel. Elle se matérialise par une présence sur site d'un demi-jour par semaine, des permanences téléphoniques le reste du temps et des interventions lorsque les situations le demandent. Ce système permet un plus grand respect des règles et une meilleure reconnaissance entre nos bénéficiaires et l'équipe hôtelière.



Le Sunrise

L'hôtel Sunrise est un ancien hôtel privé, conventionné jusqu'en juin 2023 (prolongation en cours de demande) entre la Région et les propriétaires de l'hôtel. **Cet hébergement de soixante-quatre places est prévu pour les bénéficiaires de protection temporaire internationale (BPTI) du conflit Ukrainien, enregistrés dans une commune de la Région de Bruxelles Capitale et en recherche d'une solution de logement temporaire, le temps d'en trouver un sur le marché locatif privé ou public.** Actuellement, cet appartement compte **cinquante-six places occupées et quinze ménages**. **Le site permet une autonomie complète et il est particulièrement adapté pour des familles avec enfants.**

Ouvert le 17 août 2022, ce dispositif s'inscrit dans la phase 2 de l'accueil des bénéficiaires temporaires de la protection internationale en région bruxelloise. La première phase, était une mission d'hébergement d'urgence menée de fin février à fin septembre 2022. Aujourd'hui, nous travaillons sur un modèle d'hébergement temporaire, pour les familles et personnes reconnues BPTI en Région bruxelloise. Notre public cible est précédemment enregistré dans une commune bruxelloise.

Cet hébergement s'inscrit dans le projet de dispositifs d'OTC, déployé en RBC pour l'accueil de phase 2 des réfugiés ukrainiens. Ces dispositifs sont encadrés par Belrefugees et ses partenaires, le New Samu Social, Communa et Ukrainian Voices ; ils prennent la forme d'hôtels, de bâtiments vides réaménagés (par exemple l'ancien hôpital Marie Curie, encadré par le New Samu Social) ou de sites à containers (par exemple, le site Tritomas, encadré par Communa).



HÉBERGER ET ORIENTER

- Offrir un **encadrement** minimum : traduction, explication du ROI
- Mettre en place une **orientation administrative** via les médiateurs.rices culturels
- Mettre en place des **tables du logement** (en partenariat avec Convivial), avec la mise à disposition de matériel informatique et des permanences assistées par les médiateurs.rices
- **Orienter** les résidents sur les cours de langue dans le quartier et sur les cours d'intégration
- **Assister** les différentes inscriptions aux cours
- **Orienter** les résidents vers Actiris



ÉVALUER ET AJUSTER LE MODÈLE

- Avec l'aide des autres encadrants, faire remonter à la Région les succès et limites du modèle
- Récueillir des données et statistiques concernant les résidents.es, afin d'ajuster le modèle (évaluation et feedbacks)
- Plus globalement, **ajuster le modèle** en concertation avec la Région et les acteurs concernés, pour arriver à un fonctionnement en autonomie du public en Région bruxelloise



DÉVELOPPER

- Participer activement à l'**opérationnalisation** du **projet régional, de créer 500 places d'hébergement par an en Occupation Temporaire**
- Accompagner l'administration régionale sur l'**aménagement** de bâtiments vides pour les adapter à **des projets d'hébergements** (en autonomie ou d'urgence)
- Alimenter la réflexion sur l'**ouverture du modèle à d'autres publics sans-abris**

Tous.tes les résident.e.s sont originaires d'Ukraine et bénéficient temporairement de la protection internationale.

Nos dispositifs sont destinés au public qui est moins outillé pour s'installer en Belgique: celles et ceux qui ne parlent pas d'autres langues que l'ukrainien ou le russe, ont peu de diplômes et des difficultés relativement aux obligations administratives ou pour naviguer entre les différents services et outils utiles à la recherche d'emploi ou de logements. Aussi, il s'agit principalement de **femmes seules avec plusieurs enfants à charge. Sur l'ensemble des résident.es, presque la moitié sont des enfants (25).**

Type	Nombre
Résidents	58
Femmes	42
Hommes	16
Familles	15
Personnes isolées	5
Enfants < 12 ans	22
Adolescents 12 > x > 18	7
> 60 ans	5

72,5% des bénéficiaires sont des femmes 27,5% des hommes

Voici la liste des projets réalisés en 2022 :

- **Création de Table du logement** – Deux fois par semaine, nous aidons les hébergé.es à s'insérer sur le marché locatif bruxellois. Depuis le lancement du projet, le projet a touché quinze personnes et cinq ménages ont effectué des recherches.
- **Cours de langue française sur site** – Ce projet est mené en collaboration avec l'ASBL Proforal.
- **Soutien alimentaire** – Ce projet de trois mois renouvelables, vise à aider les familles qui rencontrent des difficultés à gérer les finances et/ou qui sont sans revenu.
- **Atelier de Cuisine en cohésion sociale** – Ici, nous visons la cohésion sociale, l'intégration et la mise en pratique de la langue française à travers une activité ludique.
- **Mise en place d'un espace bibliothèque et ludothèque**
- **Tables de discussion**

Evaluation du dispositif

En 2022, le taux d'occupation du dispositif a été de 95%. Avec aucun bénévole et deux salariées – une coordinatrice et une médiatrice culturelle –, l'implication bénévole du dispositif est de 0%

Perspectives

- Continuer d'améliorer le dispositif pour l'ajuster à un accompagnement adéquat du public
- Harmoniser le modèle à travers les différents centres d'hébergement pour BPTI ukrainien.nes;
- Ouvrir le modèle aux autres publics du secteur sans-abrisme avec une capacité à vivre en autonomie.

Guichet d'accueil et d'orientation des ressortissant.e.s ukrainien.ne.s depuis la Gare du Midi (GDM)

Mi-mars 2022, le dispositif GDM a été créé par la **Plateforme Citoyenne (PC), le Samu Social et la Croix-Rouge de Belgique (CRB)** pour assurer **une première prise en charge des personnes fuyant la guerre en Ukraine** et arrivant en Belgique par voie ferroviaire. **Ce dispositif propose un accueil consolidé qui inclut l'écoute, la traduction, les conseils en termes de protection et d'orientation, l'accès à une collation et aux sanitaires, ainsi qu'un référentiel vers les transports adéquats ou un hébergement d'urgence.** En effet, de nombreux.ses ressortissant.e.s arrivaient par train et nécessitaient une réponse à leur besoins de base.

Le dispositif GDM intègre :

2 locaux d'accueil SNCB, ouverts de 8h – 23h, soit 15heures/jour. L'équipe des différentes organisations (Samu Social, Plateforme Citoyenne, Croix-Rouge de Belgique) compte 15 personnes et est appuyée par 150 volontaires.

Le profil des bénéficiaires GDM:

	Mars	Avril	Mai	Juin
Primo Arrivants	45%	38%	41%	32%
Transit	55%	46%	31%	22%
Post-enregistrement	na	2%	10%	16%
Autres*	5%	14%	18%	30%

*Autres : touristes UA, retours UA, autres nationalités venant d'UA, enregistrés en EU, en recherche info sur BE, ..

Ce bureau d'accueil et d'orientation aura permis d'orienter près de 150 personnes par semaine (en été) vers les dispositifs adaptés.

La fin de ce bureau a eu lieu fin septembre 2022, lsuite à une nette diminution des arrivées. Néanmoins, le projet a été repensé et a été relocalisé dans d'autres bureaux de la gare du Midi. Le bureau d'orientation à par la suite été géré par deux opérateurs : **la Croix-Rouge de Belgique et Fedasil.**

Projet de soutien à la commune de Schaerbeek, dans l'accompagnement des hébergeur.ses bénévoles et de leurs hébergé.es ukrainien.nes

Depuis le début de l'invasion en Ukraine, plus de 60.000 ressortissant.es ukrainien.nes sont arrivé.es en Belgique. Dans ce contexte, les communes du pays ont été chargées de les recenser et d'organiser leur hébergement, notamment en familles d'accueil. BelRefugees a fait offre en réponse au cahier spécial des charges du marché public diffusé par la Commune de Schaerbeek, dont l'objectif principal était décrit comme : prendre en charge l'accueil de première ligne des réfugiés arrivant à la commune de Schaerbeek, chapeauter la rencontre avec leurs hébergeurs, faire le suivi des hébergements et accompagner hébergeurs et hébergés dans le cas de difficultés psycho-sociales et administratives.

Forte de son expérience passée en matière d'hébergement citoyen, la Plateforme a répondu à cet appel pour favoriser les échanges et rapporter des bonnes pratiques vécues depuis 2017.

Le rôle de la chargée de projet, en collaboration avec la Commune, concerne la prise en charge de l'accueil de première ligne des réfugié.es qui arrivent sur le territoire, l'organisation de la rencontre avec leurs hébergeur.ses et le suivi des hébergements aux niveaux administratif et psychosocial.

L'hébergement citoyen dépasse largement la seule question matérielle. En effet, il s'avère un terrain particulièrement fertile à la rencontre et à l'intégration des réfugié.es dans leur nouvel environnement et il participe à la construction d'une Belgique plus solidaire envers les personnes en migration.

Le Hub Humanitaire

Né en 2017 pour faire face à l'absence de réaction de la part du gouvernement belge, le Hub humanitaire de Bruxelles est un projet visionnaire porté par 5 ONGs (*Médecins du Monde, la Croix Rouge de Belgique, la Plateforme Citoyenne de Soutien aux Réfugiés, Médecins Sans Frontières et SOS Jeunes-Quartier Libre AMO*).

Il offre depuis cinq ans un accueil inconditionnel ainsi qu'un accès à des services multidisciplinaires de première nécessité d'un public composé majoritairement de personnes en situation de migration, marginalisées et particulièrement vulnérables. Encre dans le Quartier Nord de Bruxelles, où vit ou transit la grande majorité de son public, le Hub a déménagé deux fois pour s'installer depuis 2019 dans les locaux mis à disposition par le Port de Bruxelles, avenue du Port 100, 1000 Bruxelles.

Le Hub a pour mission de proposer **un accueil inconditionnel, sécurisant et adapté à tou.te.s**, prenant en compte les vulnérabilités et besoins spécifiques de chacun.e., et d'offrir un accès à des services **multidisciplinaires** de première nécessité, **un accompagnement et une orientation adaptés à la situation et aux besoins des personnes en situation de migration**. De par son intégration dans le réseau bruxellois, le Hub entend également assurer la réorientation sociale d'autres publics vers les acteurs les plus adaptés, pertinents et spécialisés.

Aujourd'hui, le Hub humanitaire ressemble **douze services**, notamment: un centre de jour, deux distributions alimentaires par jour, un service de douches et d'accès aux sanitaires, un service d'orientation sociale, un service de distribution de vêtements et kit d'hygiène pour hommes et pour femmes (non-mixité), un service de maintien et de rétablissement des liens familiaux (RLF), un service d'accompagnement sociojuridique et administratif, un services d'enregistrement pour les centre d'hébergement d'urgence pour homme et pour femmes gérés par la Plateforme Citoyenne Belrefugees, un service d'accompagnement pour mineurs étrangers non-accompagnés (MENA), des consultations médicales et en santé mentale.

Dans le cadre de ses activités, le **Hub promeut une politique d'accueil inclusive qui respecte les droits fondamentaux des personnes en situation de migration. Ainsi, il développe et propose aux institutions étatiques des modèles de mécanismes structurels d'accueil et d'orientation pour les personnes en situation de migration.**

Dans le cadre de ses activités, le Hub promeut une politique d'accueil inclusive qui respecte les droits fondamentaux des personnes en situation de migration. Ainsi, il développe et propose aux institutions étatiques des modèles de mécanismes structurels d'accueil et d'orientation pour les personnes en situation de migration.

Pour opérationnaliser sa mission, le Hub s'est donné les 8 objectifs spécifiques ci-dessous :

- **Accueil inconditionnel** : offrir un accès inconditionnel à des services multidisciplinaires de première nécessité et adaptés aux besoins et vulnérabilités de chacun.e;
- **Besoins de base**: offrir une réponse à des besoins de base, notamment accès à l'alimentation, à l'hygiène et à des vêtements adaptés ou proposer une orientation effective et efficace pour répondre à ces besoins de base;
- **Santé**: favoriser un accès effectif aux soins de santé, physique et mentale, aux besoins de chacun.e et une ouverture du droit à la santé;
- **Information juridique et administrative**: améliorer l'accès à l'information sur les droits de séjour et sur la demande de protection internationale;
- **Liens familiaux**: garantir la protection des liens familiaux du public en migration (maintien, prévention, rétablissement des liens familiaux);

- **Protection des plus vulnérables**: offrir un accompagnement spécifique aux femmes migrantes et aux MENA adapté à leurs vulnérabilités;
- **Hébergement**: améliorer l'accès à l'hébergement des personnes en situation d'errance;

Modélisation: développer et promouvoir des modèles de mécanismes structurels d'accueil et d'orientation pour les personnes en situation de migration.

Processus d'intégration et fusion entre le Hub humanitaire et du centre PSA en 2022

En juillet 2021 s'est lancé un projet d'intégration entre la structure qu'on appelait alors le Hub humanitaire et le centre PSA (centre de jour et de distribution de repas). Cette volonté d'intégration au sein d'une entité unique s'est construite sur un constat commun basé sur une proximité aussi bien physique qu'opérationnelle des deux projets.

L'intégration s'est accélérée à partir de 2022, pour aboutir à une fusion effective des deux sites via une entrée unique ouverte en mai. Avant cela, et dès janvier 2022, le Steering Committee du Hub a obtenu de la région un budget fusionné pour 2022. Cela a permis d'opérationnaliser le projet de fusion dans les premiers mois de l'année. La fusion s'est concrétisée avec l'ouverture de «l'entrée unique», le 16 mai 2022, qui marque la mise en place d'un flux commun et harmonisé.

Dès janvier, grâce au soutien d'un consultant externe, et basé sur les commentaires et retours des équipes de terrain, le Steering Committee finalise le **nouvel organigramme intégré du Hub 3.0**, qui fusionne les équipes des deux projets. Une nouvelle coordination composée de cinq coordinateur.trice.s est mise en place à partir de mars 2022 (arrivée du nouveau coordinateur général).

Belrefugees au Hub humanitaire

Partenaire historique de ce projet, Belrefugees fait partie du Steering Committee du Hub humanitaire, c'est-à-dire le comité de pilotage dans lequel les 5 ONGs partenaires sont représentées, qui donne les impulsions au projet. **Le SteerCo prend collégialement les décisions stratégiques, avalise les changements importants (incluant l'intégration de nouvelles Parties au sein du Consortium), valide le budget ainsi que certaines dépenses extraordinaires, représente le Hub auprès des institutions, et est garant de la mission et du bon fonctionnement du Hub.**

Quatre des cinq organisations du Steering Committee se sont réparties le recrutement des cinq nouveaux coordinateur.ices. En tant que leader du consortium, MdM a offert un contrat au coordinateur général; la Croix Rouge a mis sous contrat le coordinateur logistique et la coordinatrice opérationnelle accueil; la coordinatrice opérationnelle services s'est vue offrir un contrat Plateforme Citoyenne de soutien aux réfugiés Belrefugees; et enfin MSF, qui a le lead sur les questions de sécurité au sein du Hub et fournit son expertise en la matière, emploie par conséquent le coordinateur sécurité et flux. Derrière cette équipe de coordination mixte, l'idée est de refléter les différentes organisations travaillant dans le projet du Hub, mais également d'assurer une neutralité de la coordination et le développement d'un sentiment «Hub» au sein du projet.

En plus de son rôle dans le SteerCo, Belrefugees offre plusieurs services au sein du Hub, et donc emploie certain.e.s de ses travailleur.euse.s, notamment via :

- **La distribution de vêtements**

Ce service permet aux personnes en errance (hommes et femmes) d'avoir accès à des vêtements propres, des produits d'hygiène et des produits techniques (couvertures de survie, sacs de couchage, ...). Une distribution est prévue **trois fois par semaine** pour les hommes, **et deux fois** pour les femmes. Chaque personne munie d'un ticket peut accéder à une boutique et choisir elle-même les vêtements et produits dont elle a besoin.

- Le **SISA**

Le service d'information socio-juridique et administrative (SISA) est un service transversal s'articulant avec l'ensemble des activités de BelRefugees. Les missions du service sont multiples et interconnectées. Au sein du Hub humanitaire, la mission principale du SISA est l'accompagnement du bénéficiaire en première ligne. Cette dernière consiste en des consultations individuelles afin d'évaluer la situation juridique, administrative et sociale de la personne et répondre à ses questions.

- Le *front desk* de la **Sister House**

La Sister's House est le centre d'hébergement, d'information et d'accompagnement pour femmes migrantes sans-abris de BelRefugees. L'objectif du service au Hub est de permettre aux femmes et personnes s'identifiant comme telles de pouvoir avoir accès à un hébergement (Sister's House ou autre) via un premier entretien social et une orientation vers les services correspondant aux besoins des personnes.

- *Front desk* **Porte d'Ulysse & hôtel**

Géré par l'équipe médiation de la BelRefugees, le frontdesk PU & hôtel est un service d'enregistrement et de dispatch vers un centre d'hébergement (la Porte d'Ulysse) et des dispositifs hôteliers (hôtel Van Belle). Les bénéficiaires sont exclusivement des hommes isolés en demande d'hébergement d'urgence. Le service fonctionne avec une liste d'attente. Ce service s'est implanté au Hub à partir d'octobre 2022.

Bénévolat au Hub

Le volontariat est intrinsèquement ancré dans la vision portée par le Hub humanitaire. En effet, par les actions qu'il développe, la communication qu'il produit et la participation citoyenne bénévole qu'il encourage, le Hub vise à contribuer à l'évolution des représentations et attitudes des citoyen.ne.s au sujet des personnes en situation de migration et aller dans le sens d'une société inclusive.

Sans le volontariat et l'implication citoyenne, une grande partie des missions du Hub ne pourraient pas être remplies. En effet, beaucoup de services et de pôles d'activités du Hub travaillent quotidiennement avec des bénévoles.

D'autres services passent par la collaboration avec des écoles et l'implication de jeunes dans le bénévolat du Hub, notamment **le service de distribution de vêtements**: beaucoup de classes de secondaire des écoles de la Région bruxelloise participent à des journées d'immersion au Hub et viennent aider au tri des vêtements le matin, en dehors des permanences. Les mineur.e.s sont bienvenu.e.s au Hub pour du bénévolat, mais ne sont pas impliqués.e.s dans des missions en contact direct avec les bénéficiaires.

L'équipe du service de distribution de vêtements est constituée d'**une cinquantaine de bénévoles**.

Le service compte également sur plusieurs partenaires en termes de volontariat, notamment :

- **Serve the City**, qui envoie ponctuellement des groupes de bénévoles pour participer à des séances de tri ;
- des services citoyens, des jeunes en missions qui intègrent l'équipe pour un stage de 3 ou 6 mois à raison de 30h/sem. ;
- des **stages civiques des écoles de la Ville de Bruxelles** - des élèves de 5ème année secondaire, dans le cadre du cours de CPC, doivent effectuer un stage de 30h à finalité sociale ;
- l'**Asbl Escal SARE** - en lien avec le tribunal de la jeunesse, cette association encadre des jeunes qui ont des heures d'intérêts généraux à prester au sein d'une Asbl ;
- des journées d'Actions Sociales de **diverses grandes entreprises** - tout au long de l'année, les employés de ces sociétés sont envoyés sporadiquement au Hub pour 8h de volontariat.

Pour assurer un bon suivi des nombreux bénévoles qui s'engagent au sein du Hub, ainsi qu'une intégration de nouveaux bénévoles, certains pôles d'activités organisent des briefings ou des moments d'échanges formels ou informels.

Enfin, en plus des nombreux bénévoles s'impliquant au Hub, le Hub a accueilli tout au long de l'année une quinzaine de jeunes dans le cadre de leurs **service citoyen** ainsi que dans le cadre d'un stage.

Au total, le Hub comptabilise en moyenne 53 560 heures de bénévolat sur l'année 2022 prestées par une société civile engagée, soit 1 030 heures par semaine, ce qui équivaut à l'ajout de 27 équivalents temps plein à l'équipe de salariés.

Le service collectes et distributions au Hub Humanitaire

Objectif général

BelRefugees gère le service de distribution de vêtements et produits d'hygiène au Hub, qui s'inscrit dans le droit à l'hygiène, avec l'**objectif de mettre à disposition des vêtements, produits d'hygiène et équipements (sacs à dos, sacs de couchage, couverture, etc.), pour préserver la santé et la dignité du public.** La distribution de vêtements a aussi pour objectif de **sensibiliser et engager une équipe de bénévoles**, porteuse du **projet** dans un cadre de travail sain et épanouissant.

Une équipe de bénévoles et de trois employé.es à temps plein, travaillent sur trois volets pour assurer ce service unique à Bruxelles, destiné aux personnes exilées sur le territoire belge. **La distribution de vêtements peut compter sur différents points de collecte et de nombreux partenaires et donateurs.** De plus, l'installation de machines à laver et de séchoirs a permis de récupérer tous les mois 8m³ de linge abandonné dans les hébergements d'urgence de BelRefugees. Voici les quantités de vêtements récoltés, ainsi que les quantités de dons inadaptés qui repartent vers l'Asbl Terre :

	Entrées			Sorties
	Lieux de récolte	Dépôts au HUB	Total	Terre ASBL
Janvier	34 m ³	19m ³	53m ³	24 m ³
Février	46 m ³	18 m ³	64 m ³	12 m ³
Mars	54 m ³	15 m ³	69 m ³	36 m ³
Avril	34 m ³	13 m ³	47 m ³	12 m ³
Mai	42 m ³	18 m ³	60 m ³	24 m ³
Juin	60 m ³	14 m ³	74 m ³	12 m ³
Juillet	49 m ³	8 m ³	57 m ³	12 m ³
Août	49 m ³	7 m ³	56 m ³	18 m ³
Septembre	54 m ³	14 m ³	68 m ³	18 m ³
Octobre	47 m ³	11 m ³	58 m ³	12 m ³
Novembre	58 m ³	16 m ³	74 m ³	24 m ³
Décembre	46 m ³	21 m ³	67 m ³	18 m ³





La crise de l'accueil au niveau fédéral a fortement impacté le Hub en général et par conséquent la distribution de vêtements. Pendant toute l'année écoulée, ce service a enregistré **une fréquentation record de personnes DPI** et une **évolution importante des besoins**. Si les personnes encore sur la route de l'exil sont à la recherche d'articles liés à **leur survie** (sacs de couchage, vêtements thermiques, chaussures de marche, etc.), les personnes qui souhaitent s'installer en Belgique et qui demandent l'asile ont d'autres besoins : valises, tenues de ville, adaptées à des entretiens, ou literie.

Enfin, le service s'est mobilisé en soutien aux personnes en demande de protection internationale victimes de la crise de l'accueil au niveau fédéral : des distributions de gants et bonnets, ainsi que de thé, café et petits-déjeuners, ont été assurées par le service certains matins d'hiver.

La sélection, le rangement et l'organisation de l'espace de manière fonctionnelle (séparation hommes, femmes, enfants, étiquetage et signalétique), sont des éléments essentiels au bon fonctionnement du service.

Aussi en 2022, nous avons créé la fonction de chargé de tri et de distribution, ainsi une troisième personne a rejoint l'équipe salariée du service. Au quotidien, une équipe de 15 bénévoles se relayent pour collecter, trier, et accompagner le public lors du moment de distribution.

L'année 2022 marque aussi **l'agrandissement du service de distribution pour hommes** : l'activité s'étend désormais sur tout le rez-de-chaussée du bâtiment, ce qui a entraîné l'aménagement d'un espace de distribution supplémentaire et permis la mise en place d'un accueil dédié à l'enregistrement des nouvelles aux bénéficiaires avec une carte d'accès.

En 2022, nous comptabilisons un total d'entrées à la distribution de vêtements de 14.270 bénéficiaires, dont 11.459 sont des hommes et 2.811, des femmes. De plus, on constate que la réponse à la demande du service de distribution des vêtements est toujours supérieure à 90% .

Le Service d'Information Sociale et Administrative (SISA)

Objectif général

LE SERVICE D'INFORMATION SOCIOJURIDIQUE ET ADMINISTRATIVE (SISA), fournit aux personnes migrantes, les informations pour l'établissement de leur projet migratoire et les accompagne avant et pendant leurs démarches en Belgique.

1. L'assistance sociale

Ce volet est travaillé dans les dispositifs d'hébergement et les hébergements collectifs pour les hommes isolés. **L'objectif de l'assistance sociale de première ligne**, est d'informer et orienter notre public sur les questions sociales, médicales, psychologiques et juridiques. Cela implique notamment l'explication de leur situation aux bénéficiaires et des prises de rendez-vous chez les médecins, au CPAS ou auprès d'un.e avocat.e. 3.857 entretiens ont été menés en 2022. **En deuxième ligne**, il s'agit de créer du lien et d'accompagner les résidents vers l'autonomisation via des formations, demandes d'équivalence et aides à l'intégration. Nous souhaitons renforcer cette offre en 2023.

2. L'assistance juridique

Le volet SISA première ligne, opère dans les dispositifs d'hébergement pour hommes isolés, les hébergements collectifs de Bruxelles, la Hulpe et Wavre, au HUB Humanitaire et à Forest. Concrètement, nous communiquons **une information complète et personnalisée sur la procédure de protection internationale**, proposons des **suivis individuels** pour les bénéficiaires, peu importe leur situation administrative et les réorientons vers des partenaires spécialisés.

En deuxième ligne, nous recevons sur rendez-vous, les lundis, mercredis et vendredis. Les entretiens consistent alors à **soutenir les demandeur.ses d'asile dans la construction de leur récit, de leur histoire, et la préparation pour les entretiens à l'office des étrangers (OE) et au commissariat général aux réfugiés et aux apatrides (CGRA)**. Ce travail demande de développer une **connaissance et surveillance continue et approfondie**, en matière de droit des étrangers, de géopolitique ; ainsi que le développement de **liens de confiance avec les bénéficiaires**, qui sont rencontrés plusieurs fois par l'équipe au cours de la procédure. **3.269 entretiens de deuxième ligne** ont été menés en 2022.

Enfin et depuis la fin du mois de novembre, le SISA met en place des **sessions d'informations générales**. Elles visent à donner accès à toute personne concernée, à une information juridique, procédurale, administrative et contextuelle de base. Durant les sessions, **l'équipe explique le contexte politique belge, la procédure de la DPI et celle de demande de protection subsidiaire, la procédure Dublin, etc.** Les sessions d'information sont hebdomadaires et présentées en **quatre langues**: tigrinya, pashto, arabe et français.

Au Hub, sur les **2.176 demandes formulées, 509 (33%)** concernaient des questions sur l'hébergement. Bien que Le SISA ne propose pas d'hébergement, les nombreuses personnes en DPI n'ont pas accès aux conditions matérielles d'accueil et sont en refus d'accueil de la part de Fedasil.

2. Les demandes et les partenaires

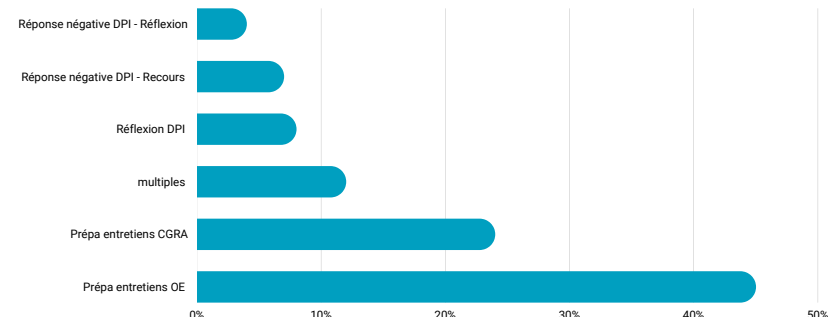
Répartition des demandes de 1^{ère} ligne pour le volet juridique



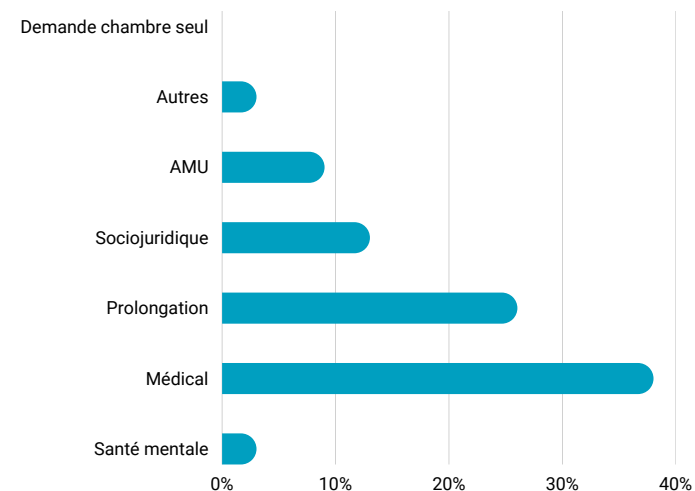
Les demandes d'assistance sociale concernent principalement le suivi PMS et juridique (57%). Quant aux demandes concernant l'hébergement (chambre solo et prolongation), elles s'élèvent à 27%. Les demandes de prolongations ont fortement affecté le travail des assistantes sociales en 2022, souvent sollicitées par des bénéficiaires risquant de retourner à la rue après les quatre semaines d'hébergement. Une grande partie de ces demandes ayant été justifiées pour des raisons médicales, le nombre de consultations de cet ordre a aussi augmenté.

Enfin, 167 personnes ont participé aux séances d'information générale d'assistance juridique

Répartition des demandes de 2^{ème} ligne pour le volet juridique



Répartition des demandes d'assistance sociale



2. Les demandes et les partenaires (suite)

PARTENAIRE	ORIENTATION/CONSULTATION POUR :
ADDE	Des questions approfondies relatives au droit de séjour et des permanences sociales sur rendez-vous
Artha	La consommation de drogues en situation irrégulière
Athena	L'ouverture de l'accès aux soins médicaux
Caritas	Les retours volontaires
CIRE	Des questions approfondies relatives au droit de séjour
Convivial / Pierre d'Angle / Samu Social	Des solutions d'Hébergement
CPAS	L'ouverture des droits (accès aux soins de santé, BPI et droits sociaux)
Crossborder Forum	Une information sur les pratiques aux frontières
Cuistots Solidaires	De personnes vulnérables en recherche de solutions hébergement
Doucheflux / Lignes des Droit Humains / Serve the city	Le partage de pratiques
Fares	Les personnes souffrant de maladies respiratoires
Fedasil	Faire la liaison pour la prise en charge des soins médicaux, les retours volontaires et la mise dans le réseau pour les personnes particulièrement vulnérables
Getting the voice out	La mise en lien avec des personnes étant ou ayant été en centre fermé et la facilitation du lien avec les bénéficiaires
Lama	Les assuétudes
Médecin du Monde	L'ouverture de l'accès aux soins médicaux
Maison Médicale Medicina	Les soins médicaux
Myria	Les droits des migrant.es
Médecin Sans Frontières	Des soins psychologiques
Nansen	Partage de pratiques et soutien juridique pour DPI et en matière de droits de l'homme
OIM	Les retours volontaires
Rainbow Refugee Council	Les bénéficiaires LGBTQIA+
SIREAN	Les questions approfondies relatives au droit de séjour
Vluchtelingenwerk Vlaanderen	Trouver un.e avocat.e et échanger sur les besoins et avancements de chaque cas

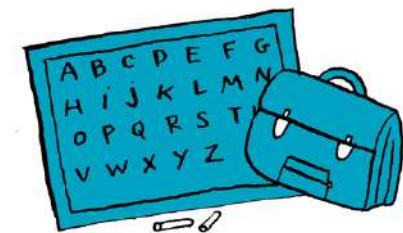


L'École Adultes Maximilien

Objectif général

L'ÉCOLE MAXIMILIEN, organise gratuitement des cours cinq fois par semaine, depuis 2015. Cet enseignement est à destination des migrant.es et réfugié.es, qui souhaitent suivre des cours de français et d'anglais, ainsi que participer à des activités qui visent à faciliter leur insertion. Les cours de français et d'anglais / langues étrangères, visent à permettre aux bénéficiaires d'améliorer leur communication dans les situations de vie quotidienne. Par ailleurs, dans le cadre du projet Cybermax, l'école propose des cours d'initiation à l'informatique, la bureautique, l'utilisation du web, la rédaction de CV, etc.

L'enseignement du français est un **tremplin indispensable** vers l'**autonomie** et l'**intégration** des bénéficiaires. Très concrètement, il facilite leurs recherches d'un travail et démarches administratives. En outre, des **ateliers et activités culturelles** sont organisées, pour familiariser les participant.es au fonctionnement du pays et de leur ville actuelle. L'école favorise l'occupation des personnes, les encourage ; **à sa manière, elle est aussi une réponse aux problèmes de santé mentale**. En effet, nous offrons un accueil permanent, où les bénéficiaires se (re)trouvent et rencontrent des personnes occupées par des problèmes semblables aux leurs. C'est un endroit de **cohésion sociale**, un plaisir partagé par des personnes de toutes les nationalités et horizons : des personnes privées d'enseignement, les femmes du SAMU social, les personnes sans chez-soi, les réfugié.es, demandeur.ses d'asile, des personnes déboutées, etc.



ÉCOLE MAXIMILIEN



Depuis son ouverture, une vingtaine de professeur.es bénévoles se relaient, pour offrir leurs compétences et leur enthousiasme. Ils et elles donnent cours à l'école, en classe, directement sur site ou online, sont formé.es à l'accompagnement d'apprenant.es avec des besoins spécifiques et donnent des cours particuliers gratuitement.

De plus, nos classes sont un lieu de formation des stagiaires (enseignement, communication, psychologie) des Hautes-Ecoles et Universités. L'Ecole Maximilien diffère de l'enseignement traditionnel, car elle ouvre en continu et intègre les nouveaux.lles, quelque soit le moment de l'année. Cela évite aux bénéficiaires de devoir attendre septembre et donc plusieurs mois en général, pour apprendre le français ou l'anglais.

Le bâtiment que nous occupons devient fort étroit, en regard de toutes les personnes et activités qu'il accueille par ailleurs. En déménageant dans un lieu plus grand, nous pourrions organiser davantage d'activités, notamment pour favoriser l'insertion avec la population locale.



Enfin, l'Ecole encourage **l'intervention de traducteur.rices en classe**, ce qui permet une **approche comparative** des langues et que chacun.e soit suffisamment en confiance et outillé pour intervenir.

Les projets

Pour orienter le public vers notre école, nous pouvons compter sur **LES PARTENAIRES SUIVANTS : Article 27, IECHS (partenaire cours et stages), le SAMU social, la Croix Rouge, la CASA FRIDA, le Refuge LGBT, BESIX, les Centres Fedasil, DUCAL, les centres de planning familial, les CPAS, l'École promotion sociale Saint-Gilles, Act for Life, l'UMONS (futur.es professeur.es), MACADAM, Doucheflux, Entraide et culture et EPALE (FWB).**

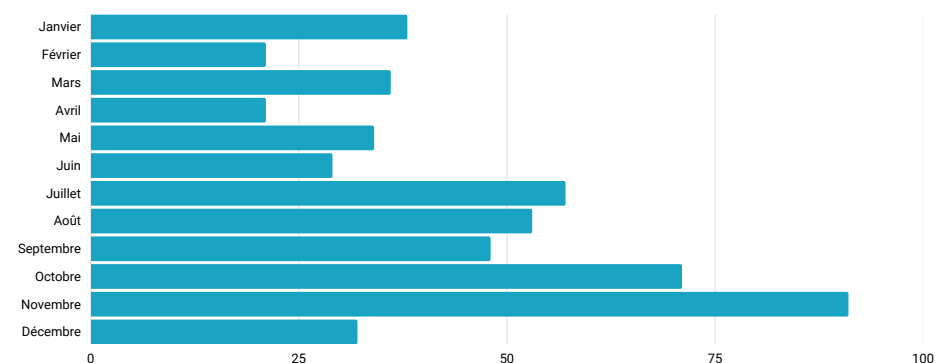
Grâce à la Fondation Besix, nous avons pu équiper un local pour commencer les cours d'initiation à l'informatique. Ce projet s'appelle Cybermax, il vise à autonomiser les bénéficiaires dans la recherche de renseignements, la création des curriculum vitae et pour postuler.

En 2023, nous projetons un programme avec davantage de cours – d'initiation à l'informatique et à l'utilisation du numérique et de conversation pour les étudiant.es plus avancé.es – et d'ateliers, en arts plastiques, théâtre, etc.

Par ailleurs, nous **continuerons les sorties culturelles** et le **recrutement de bénévoles** et chercherons à étendre notre visibilité sur les réseaux sociaux (Facebook, podcast, YouTube, etc.).

Evaluation et chiffres clés en 2022

En 2022, **531 personnes** – dont 435 hommes et 96 femmes – se sont inscrites à nos cours. La répartition par mois est disponible sur le graphique ci-contre. Les cours ont repris en présentiel en 2022. **Nous avons pu les donner trois jours par semaine au premier semestre et cinq par semaine, à partir du mois d'octobre.**



Ne bénéficiant pas de subsides actuellement, notre modèle économique se limite aux dons et au seul service des bénévoles. Malgré l'extrême limite des ressources, l'équipe fait au mieux pour avoir un effet positif dans la vie des étudiant.es. Aussi, la recherche de nouveaux financements reste une priorité pour 2023, notamment pour engager un.e coordinateur.rice, qui pourra développer l'école à son plein potentiel. Avec plus de moyens, nous souhaiterions aussi développer **l'informatisation du secrétariat, l'achat ou la récolte de matériel scolaire de base, de papeterie, nourriture et vêtements et l'organisation des déplacements.**

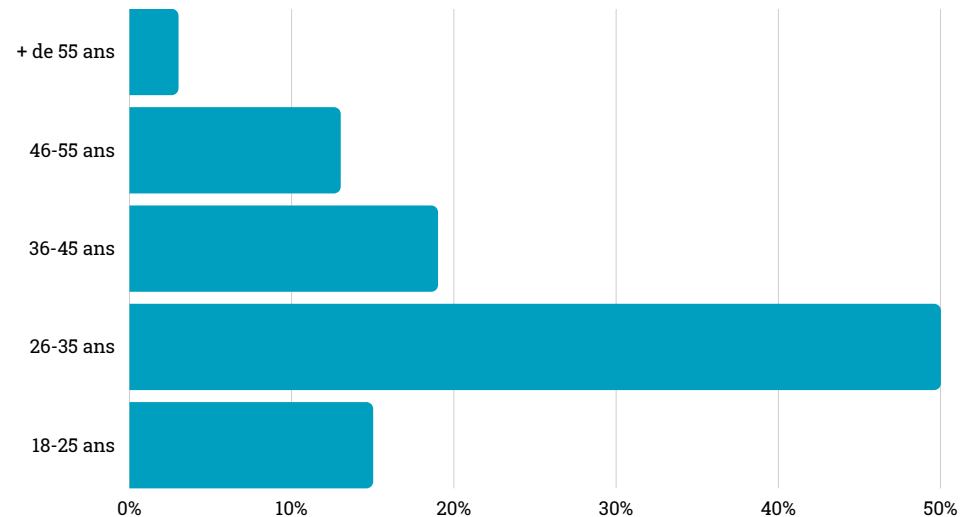
Les Ressources Humaines

En tant que service de support, le service RH se donne pour mission de faire en sorte que les travailleurs.euses de la PCSR travaillent dans les meilleures conditions possibles, dans une culture d'ouverture et de développement personnel, dans laquelle chacun.e trouve sa place et peut s'épanouir. Cela passe par un soutien aux travailleurs.euses dans tous les aspects de leur vie au travail – côté administratif (gestion de la paie, aspects juridiques, contrats de travail, etc.) et côté développement (recrutement, gestion des carrières, des compétences et des performances, formation, etc.).

L'équipe a beaucoup grandi cette année, nous sommes passé.es de nonante-huit travailleur.ses à cent cinquante-neuf au 31/12/2022.







L'équipe de la Plateforme est plutôt jeune, avec 65% des travailleur.ses entre 18 et 35 ans ; assez paritaire du point de vue du genre, avec une petite majorité féminine de 55% ; et très diverse du point de vue des origines, avec 40 pays de naissance différents.

Beaucoup de primo-arrivants.es en Belgique rejoignent nos équipes (vingt-huit parmi les personnes engagées en 2022) et/ou beaucoup de personnes pour qui la Plateforme est une première expérience de travail (quinze parmi celles engagées en 2022)







Au 31/12/2022, il y avait également six travailleurs.euses sous contrat d'insertion Art. 60, en partenariat avec le CPAS de Schaerbeek notamment.

Objectifs généraux et stratégiques - partie 1

Objectifs généraux	Objectifs stratégiques
 Recrutement S'assurer que nous avons le personnel nécessaire au bon fonctionnement des dispositifs	<ul style="list-style-type: none">• Mise à jour des descriptions de fonction et diffusion à tout le personnel• Politique de recrutement qui énonce les principes généraux• Création et gestion d'une réserve de recrutement pour les fonctions critiques
 Entrées S'assurer de la bonne intégration des nouveaux.elles salariés.es et leur offrir toutes les informations et compétences nécessaires à leur prise de fonction	<ul style="list-style-type: none">• Définir un trajet <i>d'onboarding</i>: clarifier les processus administratifs et logistiques liés à la prise de fonction; clarifier, structurer et rédiger les informations à communiquer; clarifier et organiser les formations nécessaires; mettre en place et systématiser les rapports d'étonnement
 Evaluation S'assurer que tous.tes bénéficient d'un moment annuel d'évaluation et de <i>feedback</i> avec leur responsable	<ul style="list-style-type: none">• Mise en place des critères, indicateurs et consignes d'évaluation clairs et connus de tous.tes• Mise en place d'un formulaire d'évaluation adapté et unique
 Formation et développement Assurer des possibilités de formation pertinentes pour toutes les fonctions	<ul style="list-style-type: none">• Plan de formation basé sur l'<i>onboarding</i> et l'évaluation• Politique de formation claire et connue de tous.tes
 Sortie Assurer une sortie de service optimale	<ul style="list-style-type: none">• Définir un trajet <i>d'offboarding</i>: clarifier les processus administratifs et logistiques liés à la sortie; systématiser les entretiens de sortie et en tirer les conclusions
 Salaire et travail administratif RH Assurer une paie correcte et versée à temps	

Objectifs généraux et stratégiques - partie 2

Objectifs généraux	Objectifs stratégiques
 Bien-être au travail <p>Assurer les aspects liés au bien-être: mandats légaux, surveillance de la santé, équilibre vie professionnelle – vie privée, espaces de parole et de partage du vécu au travail, gestion d'incidents traumatiques</p>	<ul style="list-style-type: none">• Assurer tous les mandats liés au bien-être, la santé et la sécurité• S'assurer que la surveillance de la santé des travailleurs est effective• Assurer un système équitable et réaliste de récupération des heures supplémentaires et une prise effective des congés• Assurer des interventions/supervisions systématiques pour toutes les équipes opérationnelles• Assurer un soutien psychologique suite à des incidents traumatiques• Avoir une procédure de gestion des incidents et gestion post-incidents claire et connue de tous.tes
 Politique salariale <p>Garantir une politique salariale équitable et attractive</p>	
 Diversité <p>Garantir la prise en compte de la différence de statuts, culturelle, linguistique, de genre, etc. au sein des équipes de la Plateforme</p>	<ul style="list-style-type: none">• Définir un trajet bénévole• Définir une politique pour les stagiaires• Mettre en place une politique de diversité• Garantir une politique d'insertion pour les travailleurs.euses sous contrat d'insertion
 Cohésion d'équipe <p>Garantir une bonne cohésion d'équipe et la solidarité au sein des équipes</p>	<ul style="list-style-type: none">• Mettre en place de moments informels d'échange• Garantir la possibilité d'organiser une mise au vert par an et par équipe, pour travailler sur les objectifs et/ou l'organisation du travail• Garantir la possibilité d'organiser un teambuilding par an et par équipe

L'année dernière, nous avons mené les projets suivants :

RISQUES PSYCHO-SOCIAUX ET BIEN-ETRE AU TRAVAIL - Une analyse des risques psychosociaux a été démarrée à la fin de l'année 2022, avec le soutien de l'association bruxelloise pour le bien-être au travail (ABBET). Voici quelques résultats du projet : l'élection et la formation de trois personnes de confiance ; un appel d'offre pour une supervision clinique et la sélection du service de santé mentale (SSM) Ulysse (les supervisions débuteront en 2023) ; une convention avec le SSM Le Méridien, pour des supervisions individuelles ponctuelles, lors de moments professionnels difficiles.

CHARGE MENTALE ET EQUILIBRE VIE PROFESSIONNELLE–VIE PERSONNELLE - Rédaction et diffusion d'une politique de congés ; un système de récupération des heures supplémentaires et de récupération suite aux gardes (mis en place à partir de novembre 2022) ; le suivi mensuel des congés pris/restants et des rappels réguliers, notamment avant les deadlines importantes.

LA GESTION D'INCIDENTS POTENTIELLEMENT TRAUMATIQUES - Soutien psychologique post-incident par Preventis, réseau des psychologues spécialisé.e.s en gestion de crise. La collaboration a été évaluée, et la procédure pour y faire appel à été clarifiée et simplifiée.

LES EVALUATIONS - Nous avons mis à jour les descriptifs de fonction ; rédigé et communiqué à tous.tes le formulaire d'évaluation, ainsi que des guides pour les coordinateurs.rices et les travailleurs.ses ; travaillé sur les critères et indicateurs pour chaque métier.

LA FORMATION - Nous avons rédigé une politique de formation et l'avons communiquée à tous.tes. Nous avons aussi organisé plusieurs formations en 2022.

AMELIORATIONS DE L'ONBOARDING - Systématisation de l'envoi d'un courriel pour présenter les nouveaux.lles collègues ; remise d'une farde (informations et règles RH, dernier rapport d'activités, etc.) à ces dernier.es ; début des trajets *onboarding* (visite et explication de tous les dispositifs) ; rédaction du rapport d'étonnement.

ÉVALUATION DU DISPOSITIF ET MOMENTS CLÉS 2022

Au 31 décembre 2022, le service comptait trois salarié.es : deux RH *officers* (partie administrative) et une coordinatrice RH (recrutement, formation, bien-être au travail, etc.). La charge de travail du service a fortement augmenté par rapport à l'année précédente. Pour les *officers*, cela s'explique par le renforcement considérable du nombre de salarié.es ; pour la coordinatrice, la charge est due à la mise en œuvre de projets structurels et conséquents pour les équipes, en parallèle d'un nombre important de recrutements.

VISION ET PERSPECTIVES POUR LE DISPOSITIF

Le recrutement de deux personnes en charge des recrutements et des bénévoles est nécessaire et prévu pour 2023. Les principaux projets RH pour 2023 sont la mise en place et la formalisation d'un vrai trajet d'intégration des nouveaux.lles, ainsi que d'un vrai trajet offboarding ; l'accompagnement des coordinateur.rices et des équipes dans le processus d'évaluation annuelle ; la formalisation d'un plan de formation basé sur le *onboarding* (plan de formation à la prise de fonction) et les évaluations (formation continue) ; la mise en place d'une procédure de gestion des incidents et post incidents ; la création de l'organigramme de l'ASBL ; la mise sur papier de la politique salariale et des évolutions possibles ; la mise en place d'une réflexion et d'un trajet bénévoles et la mise en œuvre des recommandations issues de l'analyse des risques psycho-sociaux ; la clarification et le démarrage des démarches concernant la représentation des travailleurs.euses (délégation syndicale et conseil d'entreprise / CPPT).

Le service Logistique et Technique

Objectif général

LE SERVICE LOGISTIQUE ET TECHNIQUE a été créé à l'été 2020, pour assurer l'aménagement de la Porte d'Ulysse et de la Sister's House 3.0. Aujourd'hui transversal et de support, son objectif général est d'assurer la continuité des services de première ligne et le bon fonctionnement des infrastructures d'accueil de l'ASBL BelRefugees. Nous veillons à ce que les besoins techniques et logistiques des résident.es, du staff et des bénévoles soient rencontrés. Enfin, les enjeux de sécurité et d'hygiène des dispositifs sont également de notre ressort.

Par ailleurs, nous fonctionnons en étroite collaboration avec le **service administratif et financier**, pour la gestion du matériel, celle des appels d'offres et marchés publics, des achats de l'ASBL dans **le strict respect des marchés publics, dans l'uniformisation des protocoles et outils d'hygiène et de sécurité, l'amélioration et l'uniformisation des procédures d'achat**, etc. Afin de répondre à l'augmentation du volume d'intervention et à la nécessaire professionnalisation de nos missions d'hébergement d'urgence, quinze personnes composent le service Logistique et Technique : deux coordinateurs, cinq logisticien.nes, cinq technicien.nes, deux chargé.es de l'approvisionnement et un accueillant. **Nous intervenons à toutes les phases d'un dispositif, de son ouverture à sa fermeture.**



Les principales mission du département

AVANT L'OUVERTURE



- Explorer le site
- Gérer les travaux d'aménagement (planification, coordination, électricité et sécurité)
- Organiser les flux de personnes et matériels, dans le respect des normes d'hygiène et de sécurité
- Assurer l'installation du matériel, du mobilier et des équipements
- Participer à la rédaction de la convention d'occupation

PENDANT LE FONCTIONNEMENT



- Garantir l'approvisionnement matériel nécessaire aux services de première ligne
- Assurer l'amélioration des aménagements
- Garantir un haut niveau de maintenance réactive
- Assurer l'entretien des infrastructures et des équipements

À LA FERMETURE



- Encadrer la remise en état des infrastructures (par des prestataires externes ou en interne)
- Assurer le déménagement du matériel

APPROVISIONNER



- Organiser le stockage, la préparation et l'acheminement du matériel
- Définir des produits standards pour tous les dispositifs
- Garantir le respect de la législation sur les marchés publics
- Gérer les propositions de donations

INFRASTRUCTURES



- Réaliser la gestion opérationnelle des infrastructures
- Participer à la rédaction des procédures hygiène, santé et sécurité, en collaboration avec les équipes projet
- Aménager et garantir la bonne fonctionnalité des infrastructures et des équipements, par un haut niveau de maintenance et d'aménagement
- Garantir la sécurité des personnes, équipements et infrastructures
- Garantir le respect de la charte qualité des infrastructures (nettoyage, hygiène, technique)
- Définir les flux de personnes et de matériel dans les bâtiments, dans une perspective de sécurité des personnes
- Être le point de contact de tous les prestataires et fournisseurs

TECHNIQUE



- Réaliser des aménagements techniques standardisés pour toutes les activités de l'ASBL: buanderie, sécurisation et aménagement d'espaces
- Garantir un haut niveau de réactivité en matière de maintenance technique
- Planifier la maintenance technique des bâtiments

Projets 2022

L'AMÉNAGEMENT D'UNE BUANDERIE PROFESSIONNELLE AU HUB HUMANITAIRE; par les techniciens du service.

LA SÉCURISATION DU SITE NEKOTEL - Visait à renforcer les aménagements de sécurité du site. Pendant trois jours, nous avons adapté l'infrastructure de l'hôtel aux exigences sécuritaires associées à l'hébergement de MENA. Notre expérience a été complétée par celle de l'équipe de **MSF**, avec qui nous avons conduit une analyse des principaux risques de sécurité encourus, en amont de l'intervention. A la fin de notre occupation, nous avons dû retirer ces aménagements, en veillant à remettre l'hôtel *en pristin* état.

LE PROJET UKRAINE - Pour répondre adéquatement aux conséquences migratoires de la guerre en Ukraine, le Gouvernement bruxellois a mis en place une stratégie d'intégration des bénéficiaires de la protection temporaire ukrainiens (BPTU), qui adresse différents besoins essentiels à ce public. Ainsi, en regard des enjeux d'accès au logement à Bruxelles, **une offre d'hébergements collectifs a été élaborée par la Task Force Ukraine** ; et opérationnalisée par le groupe de travail sectoriel Infrastructures collectives (GT2). Le travail de notre service à consisté à explorer et activer des sites d'hébergement temporaire pour les personnes réfugiées d'Ukraine.

Ces sites sont gérés par trois organisations spécialisées dans l'accueil et la prise en charge de publics vulnérables: **le Nouveau Samusocial, La Communa et la Plateforme**. Aussi, nous avons étroitement collaboré avec ces partenaires, pour créer un modèle d'accueil partagé. Ce modèle, entend favoriser les dynamiques de groupe : au-delà de l'encadrement quotidien durant les deux premiers mois de l'activation du site, l'objectif est le renforcement de la collectivité au sein de chaque dispositif. Progressivement, celle-ci permettra au groupe de s'organiser en autonomie.

Le GT2 Infrastructures, a confié l'exploration et l'activation des différents sites à **Citydev** et au **SPRB**. Dans le cadre de la recherche de bâtiments, notre service a été consulté sur : l'établissement d'un cahier des charges standard des aménagements minimaux à mener dans les sites sur base de notre expérience en gestion de centres ; la visite de potentiels bâtiments et la soumission de commentaires sur les esquisses développées par le bureau d'architecture ; l'établissement de la liste de mobilier à acquérir par personne et par site. **Au 31 décembre 2022, trois sites étaient donnés en gestion à la Plateforme Citoyenne dans le cadre du GT2, il s'agit de :**

- **L'HÔTEL SUNRISE** - Où septante personnes d'origine ukrainienne sont logées depuis août 2022. L'équipe logistique et technique n'a été impliquée qu'en matière d'approvisionnement matériel.
- **LE CENTRE AMRAN** - Face au constat du nombre croissant de MENA sans place d'accueil dans le réseau Fedasil, l'hôtel a ouvert en urgence le samedi 22 octobre 2022. **En moins de 24h, tout devait être prêt pour accueillir le public MENA.** Notre service a été impliqué sur différents chantiers : le *catering* ; l'aménagement matériel et technique du réfectoire et de la cuisine ; l'aménagement d'espaces ; la sécurité, avec la sécurisation de la porte d'entrée du bâtiment. Nous avons pu compter sur le soutien de plusieurs partenaires : le **Samu Social** (dans l'approvisionnement d'une journée alimentaire complète, jusqu'à la sélection définitive d'un prestataire externe), **Cover** (dans l'implémentation du protocole contre la gale), la **Fédération Bruxelloise Unie pour le Logement** (la FÉBUL, qui a aidé pour un travail technique collaboratif sur les sanitaires). Ce projet est subsidié jusqu'au 31 décembre 2023.



L'hébergement en famille

Depuis 2017, **au moins 10 000 foyers** ont accueilli au moins une personne en situation de migration chez eux. Cette mobilisation sans précédent a propulsé les actions de la Plateforme Citoyenne qui a pu compter sur le soutien sans faille de nombreuses familles hébergeuses.

Depuis lors, de nouveaux projets prennent place partout en Belgique. La Plateforme Citoyenne se structure et a ouvert plus d'un millier de places dans ses dispositifs d'hébergement et hébergements collectifs, toujours dans l'optique de répondre aux besoins urgents de terrain pour les personnes en migration.

L'hébergement en famille reste une activité centrale, toujours présente et qui, de manière organique, continue de mettre à l'abri des centaines de personnes dans des foyers chaque soir.

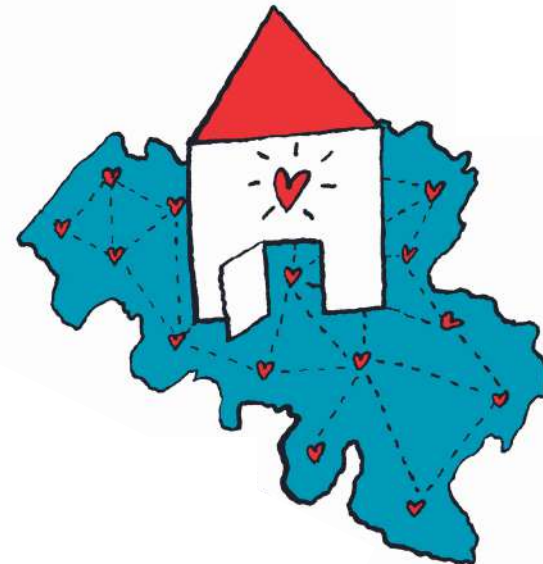
Très présente en Région Wallonne, la mission d'hébergement en famille mobilise des centaines de citoyen.ne.s engagé.e.s.

Bien qu'il puisse manquer d'une coordination générale depuis Bruxelles, la solidarité continue de s'organiser et de protéger les plus vulnérables.

Pour cela, nous avons comme perspective, en 2023, d'approfondir la réflexion concernant l'accompagnement de l'hébergement en famille.

Nous en sommes persuadé.e.s, c'est un levier incroyable d'humanité, que nous avons à coeur de remettre au centre de nos préoccupations.

En 2023, l'hébergement en famille occupera une grande place dans les discussions de l'ASBL, qui tentera de modéliser un système qui se veuille sécurisant, tant pour les personnes invitées que pour les familles hébergeuses, en développant un pôle dédié à cette activité.

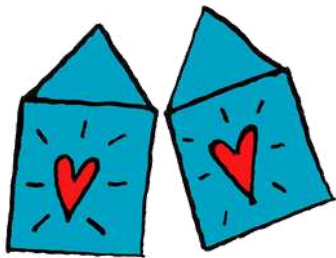


Les hébergements collectifs en Région Bruxelles-Capitale

En complément de l'hébergement citoyen et des dispositifs d'hébergement d'urgence pour hommes et femmes isolé.e.s, **les premiers hébergements collectifs ont été mis en place en 2018 à Bruxelles et en Wallonie.**

Ces projets s'installent dans des espaces inoccupés, obtenus grâce à la collaboration des communes bruxelloises et wallonnes ou à de partenariats avec des ASBL et des propriétaires privé.es. Le suivi de ces projets se fait avec l'équipe consacrée aux HC, en collaboration avec les services transversaux de BelRefugees, comme le SISA et la Logistique.

Ces projets peuvent fleurir dans des écoles, universités, bâtiments communaux, campings, locaux scouts, maisons particulières en attente de rénovation et d'autres types d'espaces mis à disposition par les citoyen.nes. Aujourd'hui, le dispositif HC de la Plateforme Citoyenne, fort de son expérience, continue de se développer et de s'adapter à l'évolution des besoins des bénéficiaires.



HÉBERGEMENTS COLLECTIFS

Par définition, les hébergements collectifs sont des lieux d'hébergement, créateurs de liens au quotidien, où différents horizons se croisent et cohabitent et où la vie en communauté nécessite tolérance, compréhension mutuelle et bienveillance.

Aussi, par l'organisation d'activités d'enseignement ou de cohésion, **les hébergements collectifs sont 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 tou.tes les acteur.rices locaux.ales.** En 2022, ces activités ont favorisé les échanges et le bien-être de chacun.e, la création de liens avec les habitant.es et bénévoles et permis un minimum d'interactions, dans un contexte d'allongement des durées d'hébergement.

Au cœur du fonctionnement de ces dispositifs, on retrouve les bénévoles, qui se relaient au quotidien, pour assurer le bon fonctionnement des services. Ces bénévoles sont sensibilisé.es aux questions migratoires, aussi dans leurs spécificités (MENA, violences de genre, etc.).

Les hébergements collectifs sont également pensés avec les hébergés comme l'occasion d'apprendre des langues, de découvrir la ville et le quartier, de créer un réseau, etc., dans un cadre rassurant, de protection et de partage.

Enfin, une partie de l'approvisionnement 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 au sein des quartiers.

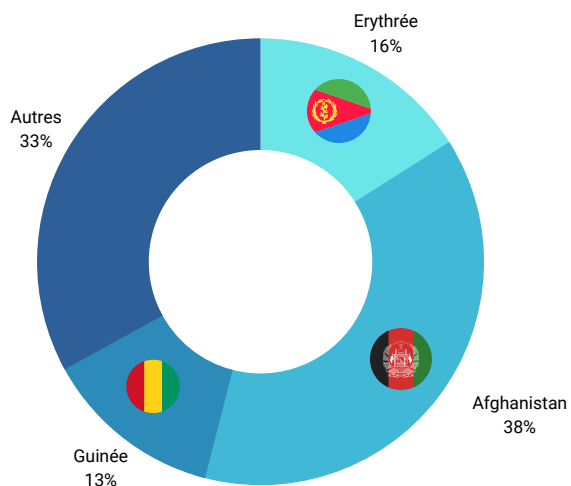
La Green House

Objectif général

Avec 12 places d'hébergement, la Green House est un hébergement collectif qui fonctionne comme une colocation. Son emplacement, dans un quartier résidentiel, calme et très vert (d'où son nom), permet aux résidents de profiter d'espaces extérieurs agréables, tout en étant proche de nombreux transports en commun et d'infrastructures aux alentours. La Green House est l'unique hébergement collectif financé par la Région Bruxelloise. Ce financement couvre les charges énergétiques et l'approvisionnement (produits d'hygiène, etc.)

Les résidents

La **GREEN HOUSE** a permis l'hébergement et l'accompagnement de **51 personnes** depuis son ouverture en 2021, exclusivement des hommes seuls, migrants et sans-abri. En 2022, **11 nationalités différentes** se sont côtoyées dans l'hébergement, les pays les plus représentés étaient **l'Afghanistan, l'Erythrée et la Guinée** ; la majorité des résidents avaient entre 18 et 35 ans.



Les projets et partenaires en 2022

Nous avons travaillé avec Médecins Sans Frontières en 2022, dans le cadre de 5 séances de sensibilisation et de psychoéducation à la santé mentale en outreach.

Au quotidien, nous collaborons en interne avec **les services transversaux de BelRefugees, comme le SISA et la Logistique**, mais aussi avec d'autres HC. Par exemple, des réunions mensuelles sont organisées par les **médiateur.rices interculturel.les** de la Porte d'Ulysse (PU), qui visent à faciliter la vie collective et multiculturelle.

En 2022, 38 réunions mensuelles ont été organisées au sein des hébergements collectifs (pour 46 en 2021), un quart d'entre elles ont concerné la Green House. Celles-ci ont été organisées avec le soutien de l'équipe médiation de la Porte d'Ulysse et du SISA.

Les bénévoles ont organisé régulièrement des activités communautaires (sorties culturelles, sportives, etc.), certaines exclusivement pour les résidents de la Green House et d'autres inter-HC.

L'équipe bénévole de la Green House est particulièrement active, ce qui se traduit par **une cohésion de groupe et un bien-être des résidents, plus importants qu'ailleurs**.

Enfin en 2022, ce dispositif a lancé un partenariat avec **l'ASBL Cyclo**, pour mettre 5 vélos à la disposition des résidents, qui leur permettent de se déplacer facilement en ville.

Evalutation du dispostif et perspectives

La Green House est restée ouverte tout au long de l'année, ce qui a permis 4.017 nuitées au total. Le taux d'occupation a été de 92%.

Enfin, voici quelques chiffres qui concernent l'accompagnement sociojuridique des résidents et l'implication bénévole à la Green House:



12 permanences sociojuridiques (SISA)



17 permanences sociales (SISA)



14 bénévoles actif.ves



La Chic House

Objectif général

Avec **16 places d'hébergement réparties entre deux appartements situés dans le même immeuble, la Chic House fonctionne comme une colocation. Son emplacement, dans un quartier animé de la ville, permet aux résidents de profiter des nombreux transports en commun et infrastructures aux alentours.**

Les résidents

La **Chic House** a permis l'hébergement et l'accompagnement de 154 personnes depuis son ouverture en 2019, exclusivement des hommes seuls, migrants et sans-abri. En 2022, **21 nationalités** différentes se sont côtoyées dans l'hébergement, les plus représentées étaient **la Palestine, le Soudan et l'Afghanistan**; la majorité des résidents avaient **entre 18 et 35 ans**.



Les projets et partenaires en 2022

L'hébergement a ouvert en mai 2019, à partir d'une riche collaboration avec la **Commune de Saint-Gilles**.

Comme autre partenaire externe en 2022, nous avons travaillé avec Médecins Sans Frontières, dans le cadre de 5 séances de **sensibilisation** et de **psychoéducation** à la **santé mentale** en outreach.

Au quotidien, nous collaborons en interne avec **les services transversaux de BelRefugees**, comme le **SISA** et la **Logistique**, mais aussi avec d'autres HC. Par exemple, des réunions mensuelles sont organisées par les médiateur.rices interculturel.les de la **Porte d'Ulysse (PU)**, qui visent à faciliter la vie collective et multiculturelle. En 2022, 38 réunions mensuelles ont été organisées au sein des hébergements collectifs (pour 46 en 2021) : une dizaine d'entre elles ont concerné la Chic House. Celles-ci ont été organisées avec le soutien de **l'équipe médiation de la Porte d'Ulysse et du SISA**.

Enfin, les bénévoles organisent régulièrement des activités communautaires (sorties culturelles, sportives, etc.).

Evalutation du dispostif et perspectives

La Chic House est restée ouverte tout au long de l'année, ce qui a permis 5.133 nuitées en 2022, pour 4.632 en 2021. Le taux d'occupation, de 88%, est stable mais plus faible que dans les autres HC. Cela s'explique par les interventions anti-nuisibles, qui empêchent une arrivée plus régulière de résidents.

En parallèle de l'accueil des hébergés, l'organisation logistique du dispositif a été un important chantier en 2022. L'invasion de punaises à l'échelle du quartier a impliqué quatre réaménagements de la maison ; et d'autres besoins techniques et logistiques ont nécessité plusieurs interventions du service logistique et technique de la Plateforme.



12 permanences sociojuridiques (SISA)



17 permanences sociales (SISA)



10 bénévoles actif.ves



La Bridge House

Objectif général

Vise à proposer un accueil (hébergement), de l'information et de l'accompagnement psycho-médico-social à des hommes en situations de migration à Bruxelles

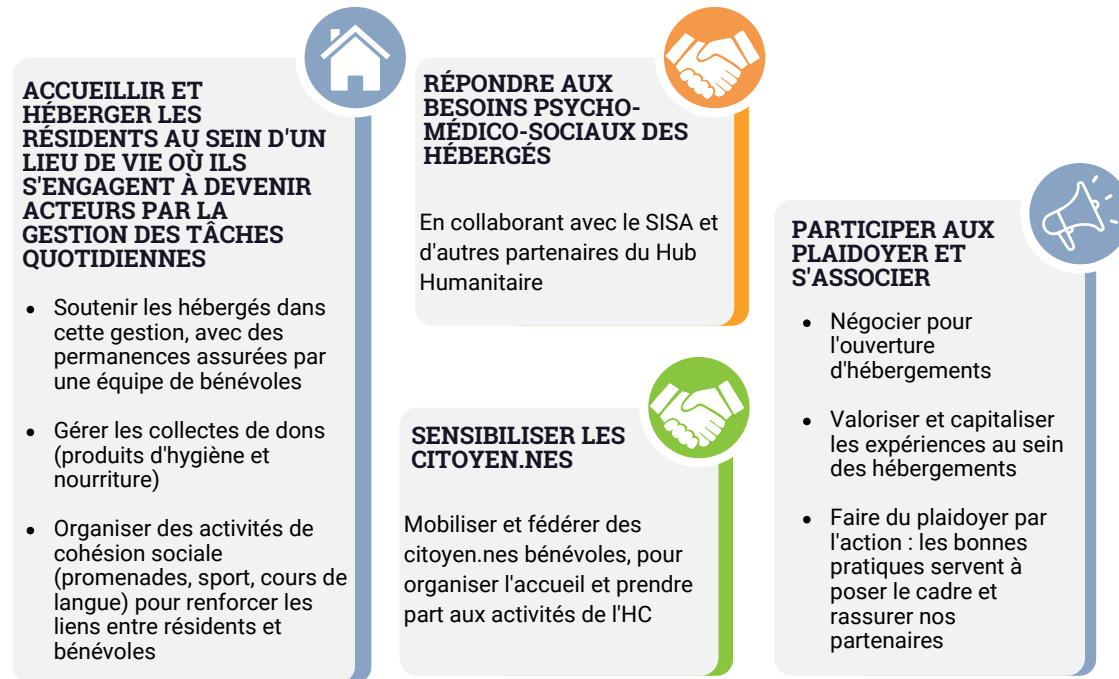
LA BRIDGE HOUSE, ouverte en décembre 2019, est répartie sur deux appartements, situés dans la même rue. Son emplacement, dans un quartier animé, permet de profiter des transports en commun et de nombreuses infrastructures. Elle organise ses projets sur plusieurs axes: **l'accueil, le suivi PMS, la sensibilisation et le plaidoyer et les partenariats**. A l'image des autres hébergements collectifs (HC), la Bridge fonctionne selon **un modèle d'accueil communautaire : les logements sont organisés pour que les résidents prennent part activement au projet. En parallèle, une équipe de bénévoles assure des permanences quotidiennement, généralement en soirée, et s'occupe du bon fonctionnement de l'hébergement.**

Les résidents

La majorité d'entre eux ont **entre 18 et 35 ans**. Au fur et à mesure de l'année 2022 et en raison de **la saturation du réseau Fedasil, nous notons une diversification du public des hébergements collectifs, avec des personnes en attente d'introduire une DPI et d'autres en cours de procédure DPI et non accueillies dans le réseau Fedasil**. Depuis son ouverture, **110 personnes** ont été hébergées à la Bridge House. Pour 2022, nous comptabilisons **3.658 nuitées** (contre 3.798 en 2021) et un taux d'hébergement égal à **100%**, en raison de la crise de l'accueil.

En 2022, ce sont **21 nationalités qui se sont côtoyées dans cet hébergement collectif**, parmi lesquelles les plus représentées étaient **l'Afghanistan, l'Erythrée et le Yémen**.

Objectifs stratégiques & opérationnels

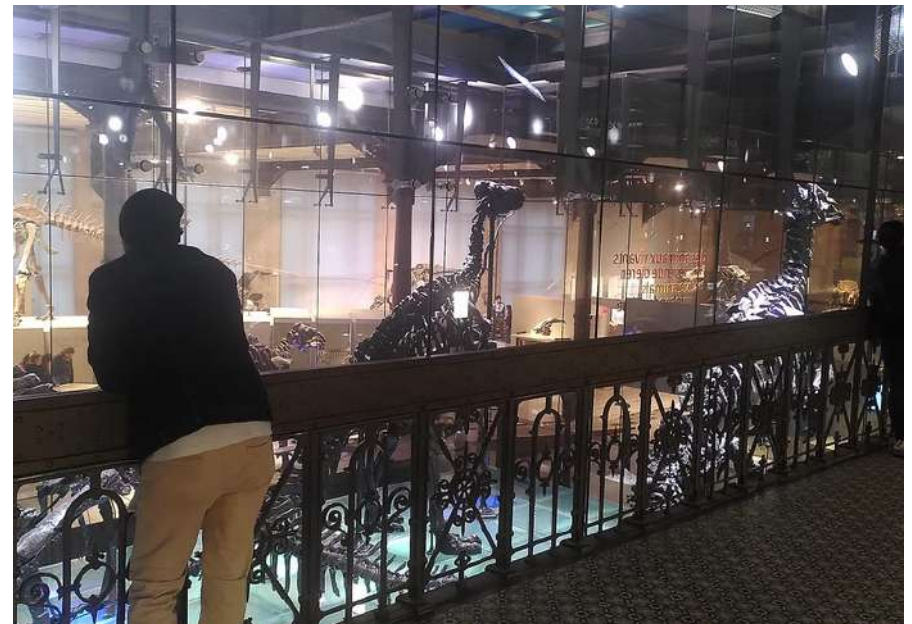


Les projets et partenaires en 2022

L'hébergement a ouvert en **septembre 2019**, à partir d'une riche collaboration avec la **Commune d'Ixelles**. Comme autre partenaire externe en 2022, nous avons travaillé avec **Médecins Sans Frontières**, dans le cadre de quatre séances de sensibilisation et de psychoéducation à la santé mentale en outreach.

Au quotidien, nous collaborons en interne avec les services transversaux de BelRefugees, **comme le SISA et la Logistique**, mais aussi avec d'autres HC. A titre d'exemple, nous participons régulièrement aux réunions mensuelles organisées par les médiateur.rices interculturel.les de la **Porte d'Ulysse (PU)**, qui visent à faciliter la vie collective et **multiculturelle**. Ces réunions permettent aux bénéficiaires d'échanger sur la **cohabitation et de réfléchir collectivement à comment devenir acteurs du projet**. Cette année, un quart des **38 réunions mensuelles** organisées au sein des HC ont concerné la **Bridge House**.

Enfin, une dizaine de bénévoles sont impliqués.es à la **Bridge House**. Sur l'année, nous avons organisé **4 réunions** pour favoriser la **cohésion et à la co-construction du projet**. Ces réunions ont été animées en intelligence collective.



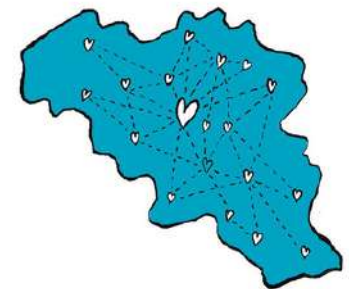
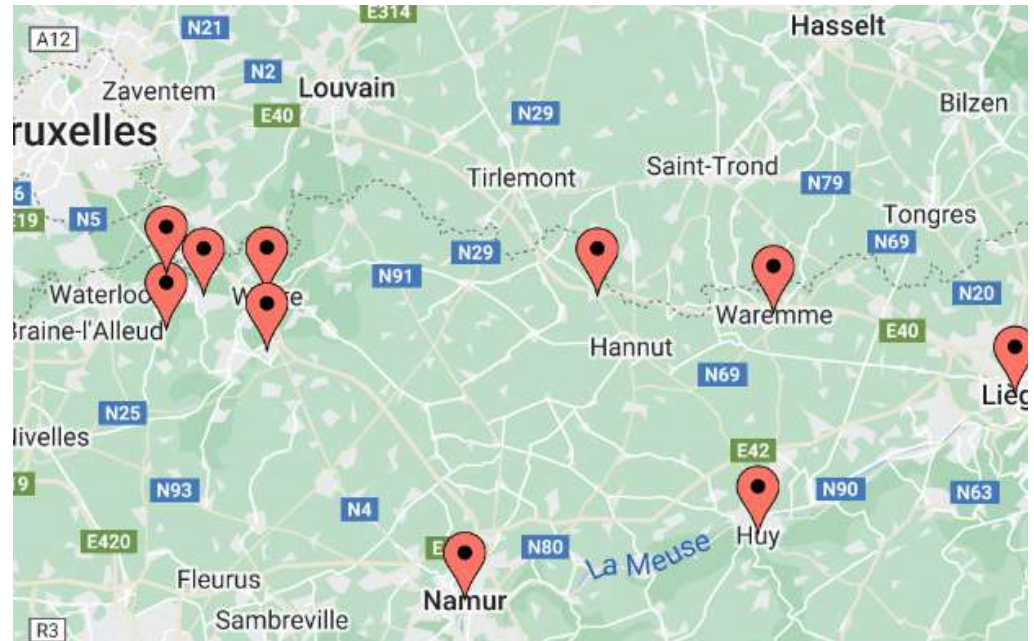
Les hébergements collectifs en Région Wallonne

Les objectifs principaux des hébergements collectifs sont de/d':

- **Offrir des places d'hébergement** à temps plein ou durant le week-end : lit, sanitaires, repas, accompagnement PMS et juridique
- Offrir un **cadre d'accueil rassurant et bienveillant**, dans des conditions de **dignité** et de **respect** de la **liberté de chacun.e**
- Organiser les **services essentiels** : approvisionnement, vêtements et équipements, soins de santé
- Contribuer au **bien-être psychosocial des résidents** en organisant des activités de cohésion : sport, culture, loisirs, etc.
- **Accompagner les usager.es dans leur parcours migratoire**, quel qu'il soit, en veillant à ce qu'ils.elles soient correctement informé.es sur leurs droits et les procédures, en organisant des séances d'information et la mise en contact avec les prestataires utiles (avocat.e, SISA, etc.)

Ces objectifs ne seraient pas atteignables sans l'implication bénévole incroyable qui s'opère en région wallonne.

En effet, **la totalité des lieux d'accueil en RW fonctionne grâce à l'implication citoyenne et la solidarité des citoyen.nes engagé.es dans le mouvement.**



Connect2Belgium - Fondation Orange - Brabant Wallon

Grace à la Fondation Orange, BelRefugees lancera Connect2Belgium en 2023, un projet qui vise à **offrir aux personnes en migration, quel que soit leur statut administratif, un accès à internet, à l'outil informatique et aux informations digitales essentielles dans leur parcours d'intégration.** Connect2Belgium se déploie en deux volets :

D'abord, Connect2Belgium est un programme d'initiation à l'informatique de base, à la recherche et à la gestion d'informations sur internet, adressé aux personnes en demande d'asile ou ayant obtenu le statut. Outre cette initiation, nous proposerons des modules thématiques autour des grandes étapes de l'installation en Belgique : **effectuer les démarches administratives, trouver un logement, une formation, un emploi, développer des réseaux, etc.**

Le second volet, Connect2Family, vise à garantir aux bénéficiaires la possibilité de rester en contact avec leurs famille et proches, grâce à une connexion wifi. Connect2Belgium se déploie en Région Bruxelloise et en Région Wallonne.



Le projet soin de santé en Brabant Wallon

Objectif général

Offrir un accès aux soins de santé pour les personnes hébergées en Brabant Wallon, quel que soit le statut administratif

Au début de l'hébergement solidaire dans la région, **un réseau de médecins solidaires répondait aux problèmes de santé urgents des personnes hébergées**. Les demandes qui nécessitaient une prise en charge plus complexe (prescriptions, examens, médecine spécialisée, maladie chronique) ne pouvaient pas être prises en charge par ce réseau informel. Aussi, **des partenariats ont été noués avec les maisons médicales**, afin de garantir un accès aux soins de santé de première ligne aux personnes sans statut administratif hébergées en famille ou en hébergement collectif dans le Brabant Wallon.

En octobre 2020, un premier partenariat est signé avec **Espace Santé** à Ottignies, suivi par **Atout Santé** à Limal et **Passerelles santé** à Louvain-la-Neuve. Aujourd'hui, le projet fonctionne grâce à ce réseau de trois maisons médicales, actives en première ligne, **qui facilitent l'accès aux droits (AMU) et prennent en charge la santé des personnes hébergées en Brabant Wallon**. Face aux difficultés administratives dans l'ouverture des AMU et à l'incompatibilité des procédures avec les temporalités de la migration *en transit*, **la Plateforme et ce réseau ont ouvert les négociations avec des CPAS, pour mettre en place des procédures simplifiées et accélérées d'ouverture des droits**.

Objectifs stratégiques & opérationnels

DÉVELOPPER, DANS LE BW, UNE PRISE EN CHARGE DES SOINS DE SANTÉ POUR LES PERSONNES EN MIGRATION

- S'associer au réseau des maisons médicales
- Mettre en place un dispatch qui renvoie vers les partenaires
- Prendre les rendez-vous, gérer les dossiers administratifs



AMÉLIORER LA QUALITÉ DE LA PRISE EN CHARGE

En facilitant l'accès aux examens, prescriptions et à la médecine spécialisée



ACCOMPAGNER LES RÉSIDENTS DANS LEUR PARCOURS MIGRATOIRE ET LA DÉFENSE DE LEURS DROITS

Informers les bénévoles et les hébergeur.euses sur les procédures d'accès aux soins de santé selon le statut administratif



IMPLIQUER LES CPAS DES COMMUNES CONCERNÉES DANS LA PRISE EN CHARGE DES PERSONNES SANS STATUT SUR LEUR TERRITOIRE

Mettre en place des procédures adaptées aux problématiques des résident.es



La prise en charge des soins de santé, nonobstant que leur accès soit facilité par le partenariat avec les maisons médicales, nécessite à la fois un accompagnement important et des compétences qui relèvent du travail social (ouverture AMU, réquisitoires, etc.).

Aujourd'hui ce travail est assumé par **des bénévoles et familles hébergeuses**, qui ne sont pourtant pas formées à ces questions. Une des difficultés majeures rencontrées dans la prise en charge des soins de santé pour les bénéficiaires est la nécessité de traduction. Le suivi et l'accompagnement des rendez-vous médicaux par une personne de référence, est un gage de bonne compréhension du diagnostic et de bonne compliance lors du traitement. La prise en charge des soins médicaux et des questions administratives d'ouverture des droits sociaux, nécessitent l'engagement d'un.e travailleur.se social.e formé.e à ces questions et à celles de l'interculturalité.

Le vestiaire solidaire en Brabant Wallon

Objectif général

Le vestiaire solidaire a vu le jour en août 2019, avec pour objectif de mettre gratuitement à disposition des personnes en situation de grande précarité des vêtements, des chaussures et du matériel de puériculture. D'abord à l'initiative d'une bénévole, le vestiaire est aujourd'hui soutenu par une équipe d'une dizaine de bénévoles.

Le vestiaire solidaire se trouve au centre de Louvain-La-Neuve, dans un bâtiment appartenant à la Fondation Wallonne. L'espace d'accueil étant restreint, l'accès au vestiaire se fait sur rendez-vous. Les bénévoles impliqués dans le projet préparent des dons en fonction des demandes et des urgences. Ce service d'aide matérielle s'adresse en priorité à des personnes issues de la migration, mais accueille toute personne dans le besoin.

À l'heure actuelle, le vestiaire accueille principalement (à 95%) **les résidents des structures d'hébergement d'urgence de la Plateforme citoyenne en Brabant Wallon et les invités hébergés en famille**. D'autre part, un faible pourcentage des rendez-vous concerne des personnes belges (issues ou non de la migration) en situation de précarité (familles, personnes à la rue, etc.).

500 personnes ont eu accès au vestiaire solidaire durant l'année 2022.

Objectifs stratégiques & opérationnels



PERMETTRE À CHACUN·E DE SUBVENIR À SES BESOINS DE BASE (CHALEUR, PROTECTION) DANS UN CADRE BIENVEILLANT, NON DISCRIMINANT, ET AVEC UNE ATTENTION PARTICULIÈRE À LA DIGNITÉ DE LA PERSONNE (CHOIX, TEMPS, SERVICE).



SENSIBILISER ET MOBILISER LA POPULATION LOCALE

- collectes de dons spontanées
- collectes de dons organisées dans des grandes surfaces



STIMULER UNE ACTION POLITIQUE COMMUNALE ET A FORTIORI RÉGIONALE DE PRISE EN CHARGE DE CETTE DIMENSION DE L'ACCUEIL ET DE SOUTIEN AUX ACTIVITÉS CITOYENNES MISES EN PLACE POUR APPORTER UNE RÉPONSE ADÉQUATE ET HUMAINE AUX BESOINS DE BASE DES PERSONNES EN SITUATION DE MIGRATION

Les projets menés en 2022 :

- **Tri des dons** : Tout au long de l'année, trier les dons reçus qui ne conviendraient pas aux besoins des bénéficiaires. En plus d'apporter une réponse adéquate aux besoins des personnes rencontrées, l'activité de tri permet un renouvellement régulier du stock. Les partenaires du projet sont le centre Fedasil de Ransart et le HUB humanitaire, à qui sont envoyés les surplus de dons, ou des dons plus adéquats pour leur public. Cette activité a lieu chaque semaine, pendant 3 à 6 heures.
- **Achalandage et organisation du vestiaire** : S'assurer que suffisamment d'articles (en fonction des stocks) soient disponibles pour les bénéficiaires du vestiaire ; offrir un minimum de choix parmi les articles proposés et selon les saisons (car peu d'espace pour proposer toutes les saisons tout au long de l'année). Cette mission prend place toutes les deux semaines, pendant 3 heures environ, et permet aux personnes de trouver des articles plus facilement. Les partenaires : CPAS, Walhain Saint-Paul, Un Toit Un Cœur (LLN).
- **Gestion et prise en charge des rendez-vous** : Les personnes souhaitant bénéficier du vestiaire prennent contact avec la bénévole responsable de la gestion des rendez-vous (numéro/email disponibles sur la page FB du vestiaire). La bénévole responsable relaie ensuite l'information à l'ensemble des bénévoles du vestiaire afin de fixer un moment qui convient à l'un-e d'entre eux-elles, et au bénéficiaire. Un rendez-vous au vestiaire dure environ 30 minutes, et des colis sont également préparés si le bénéficiaire ne peut se rendre sur place.
- **Permanence hébergements collectifs** : De manière ponctuelle, organiser des permanences durant lesquelles les bénéficiaires d'un hébergement collectif, préalablement défini en accord avec l'ordre d'arrivée des demandes, peuvent accéder à l'espace vestiaire. Ce moment d'accueil plus long (3h), permet une meilleure connaissance du service par les résidents, et diminue l'impact des demandes individuelles en termes de gestion et implication bénévole.
- **Le dressing du Pachy** : Depuis mars 2022, l'équipe vestiaire a jugé plus pertinent d'aménager un petit espace au sein de l'hébergement Pachy (décrit plus tard dans le rapport), où les invités de l'hébergement ont accès de manière quotidienne à un stock de vêtements de première nécessité
- **Préparation de colis** : Le vestiaire prépare les kits de démarrage pour les HC, et des colis contenant les dons plus spécifiques (grandes tailles, pointures). Cela offre plus de flexibilité pour les bénéficiaires ou pour les personnes accompagnantes (familles hébergeuses, structures d'hébergement d'urgence).
- **Les collectes** : Certains articles particulièrement demandés n'arrivent pas en suffisance avec les dons – ex. : baskets, manteaux, sacs de couchage, sous-vêtements, etc. Pour pallier ce problème, le vestiaire solidaire organise des collectes devant Décathlon. Des paroisses, scouts, des solidaires d'autres régions collectent aussi. Le vestiaire fait également parfois des appels aux dons via les réseaux sociaux.

Hébergement collectif - Le centre des Renards - Lasne



Objectif général

LE CENTRE DES RENARDS est un hébergement collectif d'urgence, installé dans une maison particulière mise à disposition par un couple de propriétaires solidaires. Il a ouvert ses portes en novembre 2020, mais devra fermer à la fin du mois de mars 2023.

Géré par une équipe de bénévoles, **il permet d'accueillir neuf personnes en migration**. Au sein de l'hébergement, l'attention est portée au **bien-être des occupants**, qui vivent en autonomie et reçoivent un encadrement et un accompagnement social, juridique et médical complet.

L'hébergement est au cœur d'un quartier résidentiel et boisé de la Commune de Lasne. Si son ouverture, en pleine crise sanitaire, a suscité quelques questions et réactions de la part des habitant.es, la cohabitation se déroule sereinement. Cette maison quatre-façades, voisine de celle des propriétaires, est difficilement accessible car assez éloignée des transports en commun, mais bénéficie d'un **environnement magnifique**.

En 2022, le dispositif a été utilisé à sa pleine capacité, avec un taux d'occupation à 100% et plus ou moins 160 bénéficiaires.

L'hébergement est soutenu par **une équipe de vingt-sept bénévoles** et une salariée en charge de la coordination générale de tous les hébergements collectifs du Brabant Wallon. L'implication citoyenne du dispositif est de 96%.

La mise à disposition de la maison doit prendre fin au mois de mars 2023. L'enjeu principal est de trouver à reloger le projet à proximité immédiate des locaux actuels, dans un contexte local de très forte pression immobilière.

En l'absence d'un financement structurel, ce dispositif fonctionne essentiellement sur **les énergies bénévoles et les dons pour l'approvisionnement**.

La priorité concerne l'accompagnement PMS professionnel des invités. Par ailleurs, l'hébergement a été fortement impacté par la crise énergétique; et face à la montée des prix, le propriétaire solidaire qui jusqu'alors assumait la majeure partie des charges énergétiques, n'a plus été en mesure de financer ce poste. Aussi, l'Antenne Brabant Wallon a dû faire face à des dépenses de plusieurs milliers d'euros, non budgétés. Heureusement, des appels à la solidarité et un subside de la Fondation Roi Baudouin, ont permis de **diminuer l'impact** de cette situation.

Projets et partenaires en 2022

Les résidents ont accès à l'ensemble des services transversaux mis en place par les autorités du Brabant Wallon : **services de santé et de santé mentale, accompagnement sociojuridique, vestiaire solidaire, école sans frontière, rétablissement des liens familiaux, activités culturelles et sportives.**

Souvent, nos invités arrivent après des semaines ou des mois à la rue, dans le plus complet dénuement. Ils sont exténués par la vie de sans-abrisme à laquelle leur statut administratif les condamne, ils arrivent dans des états de santé et de santé mentale inquiétants. Une fois que le lien de confiance est établi avec les bénévoles, un accompagnement rapproché est mis en place tant au niveau médical et psychologique que sociojuridique. **Cet accompagnement est entièrement proposé grâce au travail bénévole et aux partenariats avec des acteurs locaux, comme le réseau 107.**

Depuis décembre 2022, un cours de français est organisé au sein du logement; 8 résidents suivent ce cours.

En 2022, le dispositif a été utilisé à sa **pleine capacité**, avec un **taux d'occupation à 100%** et **environ 160 usagers différents**. Avec **vingt-sept bénévoles** et une salariée en charge de la coordination générale de tous les hébergements collectifs du Brabant Wallon, **l'implication citoyenne du dispositif est de 96%**.

L'hébergement des Renards est rendu possible par un **propriétaire solidaire, qui met gratuitement la maison à disposition de l'Antenne Brabant wallon de la Plateforme, depuis novembre 2020. La mise à disposition doit prendre fin au mois de mars 2023.** En l'absence d'un financement structurel, **ce dispositif fonctionne essentiellement sur les énergies bénévoles et les dons pour l'approvisionnement.** Par ailleurs, l'hébergement a été fortement impacté par la crise énergétique; **l'Antenne Brabant Wallon a dû faire face à des dépenses de plusieurs milliers d'euros, non budgétés. Heureusement, des appels à la solidarité et un subside de la Fondation Roi Baudouin ont permis de diminuer l'impact de cette situation.**

Hébergement collectif - Walhain



Objectif général

L'hébergement collectif de Walhain a ouvert ses portes en juin 2020. Géré par une équipe d'une dizaine de bénévoles, il permet d'accueillir en permanence 6 personnes en migration. Au sein de l'hébergement, l'attention est portée au bien-être des occupants qui vivent en autonomie et qui y reçoivent un encadrement et un accompagnement social, juridique et médical complet.

Légèrement excentré du cœur du village, l'hébergement de Walhain se situe en bordure de la commune de Walhain, Malheureusement éloigné des transports en commun, il nécessite beaucoup d'implication bénévole. L'occupation est le fruit d'une collaboration étroite avec la commune, qui met le local à disposition.

Les résidents sont tous des hommes en situation de migration, dont **la grande majorité a entre 18 et 25 ans (85%)**. 15% des résidents ont entre 25 et 34 ans. Parmi eux, près de **95% dont originaires du Soudan**, 5% d'Érythrée, Tchad, Libye Yémen ou Palestine. **L'hébergement étant pensé en autonomie, on y privilégie des groupes cohérents d'une seule nationalité ou langue**. Par ailleurs, 70% des résidents sont en situation de transit, 25% a introduit une DPI mais est en refus d'accueil, et 5% sont dans d'autres procédures.

Objectifs stratégiques & opérationnels

HÉBERGER

- Offrir 6 places d'hébergement
- Offrir un cadre d'accueil rassurant et bienveillant, dans des conditions de dignité et de respect de la liberté de chacun.e
- Organiser les services essentiels : approvisionnement, vêtements, équipements et soins de santé
- Contribuer au bien-être psychosocial des personnes hébergées en organisant des activités de mise en lien : sport, culture, loisirs, rencontre avec la population, etc.



INFORMER ET ACCOMPAGNER

- Offrir une information et un accompagnement sociojuridique favorisant, d'une part, une meilleure compréhension des procédures liées à l'asile, la migration, la régularisation et, d'autre part, la détermination d'un projet migratoire.
- Accompagner les personnes en migration dans leur parcours.



STIMULER UNE ACTION POLITIQUE COMMUNALE ET A FORTIORI RÉGIONALE AUTOUR DE LA PRISE EN CHARGE DU PUBLIC-CIBLE DANS LES POLITIQUES DE LUTTE CONTRE LE SANS-ABRISME

Favoriser également un dialogue entre le niveau de pouvoir local et régional et le niveau de pouvoir fédéral en vue de modifier les politiques menées dans le sens d'une politique migratoire respectueuse des conventions internationales et des droits inaliénables de chacun.e.



Nos invités arrivent souvent à l'hébergement après des semaines ou des mois passés à l'extérieur, dans le plus complet dénuement. Ils sont exténués par la vie de sans-abrisme à laquelle leur statut administratif les condamne. Ils arrivent dans des états de santé et de santé mentale inquiétants. Une fois que le lien de confiance est établi avec les bénévoles, un **accompagnement rapproché** est mis en place tant au **niveau médical et psychologique que social ou juridique**, entièrement proposé grâce **au travail bénévole et aux partenariats avec des acteurs locaux** (maison médicale, réseau 107, etc.)

Les invités ont accès à l'ensemble des services transversaux mis en place en Brabant Wallon :

- Accès aux soins de santé
- Accès à la prise en charge en santé mentale
- Accompagnement sociojuridique
- Vestiaire solidaire
- Ecole sans frontière
- Rétablissement des liens familiaux
- Activités culturelles et sportives

Le taux d'occupation de l'hébergement est de 95%.

L'équipe bénévole, très organisée et efficace, s'appuie sur la disponibilité de chacun.e et sur les compétences respectives des un.es et des autres. Certain.es, d'après leurs affinités ou leurs disponibilités, vont se concentrer sur les volets logistiques ou d'accompagnement, d'autres sur l'organisation d'activités.

Hébergement collectif - La Hulpe



Objectif général

L'hébergement collectif Les Hirondelles est situé à la Hulpe. Il accueille des personnes en migration depuis novembre 2021. Dans une petite maison mise à disposition par le CPAS de La Hulpe, six personnes y trouvent un abri tout au long de l'année. Il est porté par le collectif LaHulpe4Migrants qui avait déjà un premier hébergement collectif à son actif en 2018-2019.

L'hébergement de La Hulpe est situé en plein cœur du village, à quelques pas de la gare. Si les étapes préliminaires à son ouverture ont été longues et les discussions nombreuses, il est aujourd'hui pleinement soutenu par la commune et le CPAS qui mettent le bâtiment à disposition sous convention d'occupation précaire. Il est parfaitement intégré au sein du voisinage et bénéficie du soutien de nombreux habitants de la commune, notamment grâce à l'important travail de sensibilisation.

Les résidents sont tous des hommes en situation de migration, dont **la grande majorité a entre 18 et 40 ans (91%)**. Plus de 60% des résidents sont originaires d'Afghanistan (chiffre indicatif), ont introduit une DPI mais sont en refus d'accueil de la part de Fedasil.

Objectifs stratégiques & opérationnels

HÉBERGER



- Offrir 6 places d'hébergement
- Offrir un cadre d'accueil rassurant et bienveillant, dans des conditions de dignité et de respect de la liberté de chacun.e
- Organiser les services essentiels : approvisionnement, vêtements, équipements et soins de santé
- Contribuer au bien-être psychosocial des personnes hébergées en organisant des activités de mise en lien : sport, culture, loisirs, rencontre avec la population, etc.

INFORMER ET ACCOMPAGNER



- Offrir une information et un accompagnement sociojuridique favorisant, d'une part, une meilleure compréhension des procédures liées à l'asile, la migration, la régularisation et, d'autre part, la détermination d'un projet migratoire.
- Accompagner les personnes en migration dans leur parcours.

STIMULER UNE ACTION POLITIQUE COMMUNALE ET A FORTIORI RÉGIONALE AUTOUR DE LA PRISE EN CHARGE DU PUBLIC-CIBLE DANS LES POLITIQUES DE LUTTE CONTRE LE SANS-ABRISME



Favoriser également un dialogue entre le niveau de pouvoir local et régional et le niveau de pouvoir fédéral en vue de modifier les politiques menées dans le sens d'une politique migratoire respectueuse des conventions internationales et des droits inaliénables de chacun.e.

La dimension socio-juridique représente une importante dimension du travail d'accompagnement réalisé au sein du logement : rendez-vous avec les avocat.es, recours, préparation aux interviews, etc. De même, l'hébergement est également l'occasion pour les invités de préparer les premières étapes de leur future vie de citoyen : cours de français langue étrangère, formation, activités sportives, culturelles ou sociales, etc.

La petite taille du logement et le nombre limité d'invités qui y sont accueillis permettent aux bénévoles d'offrir un accompagnement personnalisé très proche aux occupants de l'hébergement. Des liens noués avec les bénévoles tissent les premières mailles du réseau social des invités et jettent des bases solides pour les étapes du parcours d'installation en Belgique.

Différents projets sont menés au sein de l'hébergement :

- une fois par mois, une activité de rencontres et loisirs aquatiques adaptée aux personnes polyhandicapées sont organisées avec les résidents
- projection de films au sein de l'hébergement
- cours de langues (français, anglais ou néerlandais)
 - Partenaires pour **le cours de français** : Tremplin pour la Vie et Collectif des femmes de LLN
 - Partenaire pour **le cours de néerlandais** : antenne régionale du Brabant Wallon de BelRefugees
 - Partenaire pour **le cours d'anglais** : Commune de La Hulpe

Le taux d'occupation est de 100%, et 18 bénévoles sont impliqués dans le projet. En 2022, 21 personnes ont été hébergées au sein des Hirondelles.

Hébergement collectif - La White House - Wavre



L'hébergement collectif la White House est situé au cœur de la ville de Wavre. Depuis décembre 2018, il accueille des personnes en migration, dans une maison mise à disposition par la Ville. **Neuf personnes y trouvent un abri tout au long de l'année.** La White House est située à quelques pas de la gare et en bordure d'un beau parc ouvert au public. L'intégration au sein du quartier et de la ville se passe sans difficulté.

La White House accueille des personnes qui ont introduit une DPI, mais qui n'ont pas accès au réseau d'accueil de Fedasil. La dimension sociojuridique représente une importante dimension du travail d'accompagnement réalisé au sein du dispositif : rendez-vous avec les avocat.es, recours, préparation aux interviews, etc.

L'hébergement est aussi l'occasion de préparer les invités aux premières étapes de leur future vie, avec l'organisation de cours de français langue étrangère, formations et d'activités sportives, culturelles ou sociales.

Les invités arrivent souvent dans un grand état de fatigue physique et émotionnelle. Deux des invités de la White House ont été orientés vers des structures de prise en charge de la santé mentale au cours de leur hébergement. Par ailleurs, les bénévoles ont dû gérer des situations complexes de décompensation, qui nécessitaient des ressources professionnelles. **Ces situations ont pu être sécurisées grâce à nos partenariats avec les acteurs de santé mentale en Brabant Wallon.** Dans le cadre de cet hébergement, l'accompagnement PMS et juridique des invités est assuré par l'équipe du SISA, qui gère en étroite collaboration avec les bénévoles la prise en charge des demandes médicales (réquisitoires, rendez-vous, etc.) et l'accompagnement des demandes d'asile.

HÉBERGER



- Offrir 9 places d'hébergement tout au long de l'année
- Offrir un cadre d'hébergement rassurant et bienveillant, dans des conditions de dignité et de respect de la liberté de chacun
- Organiser les services essentiels : approvisionnement, vêtements, équipements et soins de santé
- Contribuer au bien-être psychosocial des personnes hébergées, par l'organisation d'activités de mise en lien : sport, culture, loisirs, rencontre avec la population, etc.

INFORMER SUR LES DIFFÉRENTES PROCÉDURES



Organiser des séances d'information et la mise en contact avec les prestataires utiles (avocat.e, SISA, etc.), pour accompagner les bénéficiaires dans leur parcours migratoire, quel qu'il soit, en leur transmettant une information correcte sur leurs droits et les procédures.

Les invités de l'hébergement ont accès à **l'ensemble des services transversaux** mis en place par les autorités du Brabant Wallon : **services de santé et de santé mentale, accompagnement sociojuridique, vestiaire solidaire, école sans frontière, rétablissement des liens familiaux, activités culturelles et sportives.**

Par ailleurs, un important travail est mené avec le CPAS, pour garantir l'ouverture des droits sociaux, malgré le caractère précaire de la situation des hébergés au moment de l'obtention du statut de protection internationale (deux dossiers de résidents de la White House ont été acceptés en 2022) : **inscription en adresse de référence, revenu d'intégration sociale, parcours d'intégration, inscription au FOREM, à la mutuelle, etc.** L'accompagnement dans la recherche d'un logement, dans le contexte de pression immobilière que l'on connaît, mobilise beaucoup d'énergie bénévole et conditionne la sortie de l'hébergement.

En outre, des activités sont spécifiquement organisées par l'équipe, au sein et autour de l'hébergement :

Equitation et vie à la chèvrerie – Depuis 2022, les bénévoles organisent ponctuellement des ateliers d'équitation et la participation des résidents aux activités de la chèvrerie. Il s'agit d'offrir un **espace de détente** et de **création de liens avec les bénévoles** et **améliorer le bien-être social par l'activité sportive.** Cette année, quinze hébergés ont participé à ces ateliers.

Cirque – Chaque été depuis 2021, le parc qui jouxte la White House accueille **un stage de cirque et de voltige à destination des jeunes. Les invités de la White House sont conviés à participer à la création des décors et à certaines activités de découverte (trapèze, trampoline, corde raide, etc.).** Les objectifs de ce projet, sont de **favoriser le bien-être psychosocial des invités et développer des liens avec les jeunes de la région. Cette semaine est toujours fort appréciée de nos invités,** qui après quelques appréhensions, se découvrent bien souvent des talents pour la voltige et les arts du cirque. Cet événement permet aux hébergés de se sentir des jeunes comme les autres. **Vingt-sept hébergés y ont participé en 2022.**

Tout au long de l'année, le logement a été occupé à **100% de sa capacité**, en tout quatorze personnes ont été hébergées durant 2022. Avec dix-huit bénévoles et une salariée en charge de la coordination générale de tous les hébergements collectifs du BW, **l'implication citoyenne du dispositif est de 95%.**

Après trois ans d'occupation, la White House fermera ses portes en décembre 2023. En effet, le bâtiment sera réaffecté par la ville de Wavre à d'autres besoins.

Ce projet nous a permis d'accompagner des **dizaines de personnes dans leur parcours** et la plupart de nos invités ont aujourd'hui reçu leur statut. **D'après les résidents, ce séjour a été l'occasion de créer des liens et de poser les fondations de leur citoyenneté belge. Être accueilli, est sans doute la première condition pour réussir à se sentir chez soi, dans le pays où l'on souhaite bâtir une nouvelle vie.**

Hébergement collectif - Pachy - Louvain-la-Neuve



L'HEBERGEMENT COLLECTIF DU PACHY à Louvain-la-Neuve, a ouvert ses portes en mars 2021 et propose un **hébergement à temps plein**. Géré par une équipe d'une **quinzaine de bénévoles**, il permet d'accueillir en permanence **quinze hommes** en situation de migration. Au sein de l'hébergement, l'attention est portée sur le **bien-être des occupants** qui y vivent en **autonomie** et y reçoivent un **encadrement et un accompagnement social, juridique et médical complet**.

L'hébergement se situe **au cœur de la ville universitaire**, dans le quartier du Blocry. Il s'intègre sans difficulté dans un quartier résidentiel assez calme, où les habitant.es ont fait **bel accueil** au projet.

L'hébergement a l'avantage de disposer d'un **espace de stockage** où nous organisons les **réserves alimentaires pour l'ensemble des hébergements du Brabant Wallon** ainsi que le tri du **vestiaire solidaire**. En 2022, cet hébergement a été financé en partie par la **Région wallonne**. De plus, nous avons reçu un subside de 7.500€ de la **Fondation Roi Baudouin**, pour couvrir l'augmentation des prix des énergies.

En 2022, **le dispositif a été occupé à 95%** de sa capacité, avec en tout **93 résidents**. Il a pu compter sur le soutien de **trente bénévoles** et d'une **salariée** en charge de la coordination générale de tous les hébergements collectifs du Brabant Wallon. Aussi, **l'implication citoyenne du dispositif est de 97%**. Cette équipe est très organisée et efficace, elle s'appuie sur la disponibilité et les compétences de chacun.e.



Aujourd'hui l'hébergement du Pachy fonctionne grâce aux énergies bénévoles et aux dons pour l'approvisionnement.

Aussi, la recherche de financements fait partie de nos priorités pour l'année à venir.

Cet hébergement est rendu possible par un propriétaire solidaire, qui met gratuitement le bâtiment à disposition de l'Antenne Brabant Wallon de la Plateforme depuis mars 2021. Cependant, la convention d'occupation précaire prendra fin au mois de septembre 2023, sauf retard des travaux. **L'enjeu principal en 2023, sera donc de reloger le projet et ses résidents.**

Hébergement collectif - Scouts - Louvain-la-Neuve



L'HEBERGEMENT COLLECTIF DES SCOUTS, est un hébergement d'urgence pour l'hiver, installé dans un local scout. Il ouvre ses portes tous les ans depuis 2018 pendant la période d'interruption des activités de la troupe, **aux mois de décembre et janvier. Géré par une équipe d'une dizaine de bénévoles, il permet d'accueillir huit hommes en situation de migration.** Au sein de l'hébergement, l'attention est portée au bien-être des occupants, qui y vivent en autonomie et reçoivent un encadrement et un accompagnement social, juridique et médical complet.

Aussi, en 2022, **50% de nos bénéficiaires venaient du Soudan et 50% d'Érythrée.**

En 2022, le dispositif a été occupé à **100% de sa capacité**, avec en tout **16 résidents**, dont 10 pour lesquels nous avons ouvert une demande d'AMU. Les résidents peuvent compter sur le soutien de **27 bénévoles** – dont les métiers sont la coordination, le travail social, l'animation et la logistique – et une salariée en charge de la coordination générale de tous les hébergements collectifs du Brabant Wallon. Aussi, **l'implication citoyenne du dispositif est de 96%.**

L'équipe bénévole pour cet hébergement saisonnier, est recrutée chaque année au sein des **bénévoles actifs et sympathisants de l'Antenne Brabant Wallon**. La charge de formation et d'accompagnement que cela nécessite, est largement compensée par **l'impact en termes de sensibilisation et d'engagement**. En effet, l'engagement dans un projet court, convient mieux à certain.es bénévoles, qui ne peuvent pas s'engager tout au long de l'année. Aussi, cette formule gagnerait certainement à être **davantage développée**, en cherchant d'autres partenariats avec des mouvements de jeunesse dans les milieux ruraux et semi-ruraux. En outre, c'est souvent l'occasion d'un **fort engouement et les habitant.es du village et du quartier se montrent enthousiastes à collaborer dans le cadre d'une initiative limitée dans le temps.**

Hébergement collectif - Avin



Objectif général

Une à deux fois par mois, offrir un hébergement inconditionnel de week-end et un accès à la santé aux personnes en migration, en particulier aux personnes dites en transit.

L'hébergement d'Avin a ouvert ses portes à l'hiver 2019. Actuellement, il est **géré par une équipe composée de douze bénévoles** et permet d'héberger **une vingtaine d'hommes isolés en migration, un à deux week-end par mois**, au départ du Centre d'accueil de jour de Waremme. Cet HC se situe dans le village rural d'Avin, dans l'entité de Hannut. Ses locaux, destinés à des activités scouts et paroissiales, sont **mis à disposition par l'ASBL Le Cercle Paroissial Saint-Etienne**.

En 2022 et dans un premier temps, nos bénéficiaires étaient majoritairement des personnes en migration, dont le parcours n'est pas encore terminé. En revanche, au fil de l'année, **la proportion de demandeurs d'asile en refus d'accueil a considérablement augmenté.** Faute de moyens suffisants pour le dispositif, un *screening* précis des données n'a pas pu être effectué.

En dehors d'un hébergement ponctuel, nous assurons une prise en charge médicale de première ligne, complète, de qualité et inconditionnelle, quel que soit le statut administratif des bénéficiaires. Grâce à une **équipe médicale et soignante bénévole (médecins et infirmier.es)**, les personnes hébergées ont accès à une prise en charge en médecine générale et en soins infirmiers et sont accompagnées dans la recherche de médecins spécialistes si nécessaire. En 2022, aucune affection grave ou chronique n'a été diagnostiquée. Aussi, les traitements et suivis ont surtout concerné les maladies saisonnières et petits bobos.

Objectifs stratégiques & opérationnels

HÉBERGER

- Offrir 20 places d'hébergement du vendredi au lundi
- Offrir un cadre d'accueil rassurant et bienveillant, dans des conditions de dignité et de respect de la liberté de chacun.e
- Organiser les services essentiels : approvisionnement, vêtements, équipements et soins de santé
- Contribuer au bien-être psychosocial des personnes accueillies, en organisant des activités de mise en lien



DONNER ACCÈS À LA SANTÉ

Organiser la prise en charge médicale des résidents, avec du personnel médical de première ligne et bénévole



12 bénévoles sont actif.ves au sein du dispositif

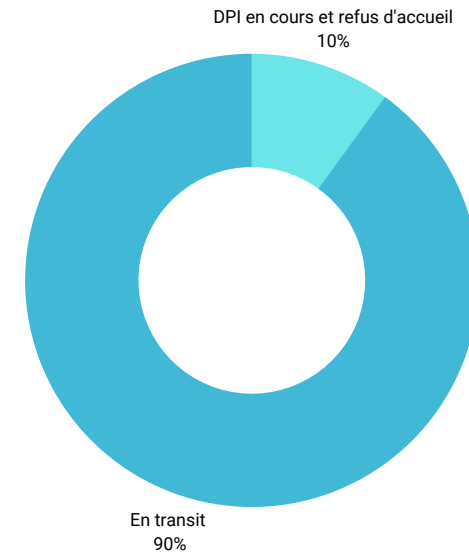
Les résidents

Le *screening* complet des données n'a pas pu être effectué. Voici quelques projections à titre indicatif, sur l'âge, la nationalité et la situation administratives de nos résidents.

Comme il s'agit d'un hébergement d'urgence, avec un turn-over important et une organisation en autonomie, nous privilégions des groupes cohérents, d'une seule nationalité ou langue. **Aussi, 90% de nos bénéficiaires en 2022, venaient du Soudan et 10% d'autres pays comme l'Erythrée, l'Ethiopie, le Tchad, la Palestine, la Syrie ou le Yémen.**

Lors de l'année écoulée, nous avons majoritairement accueilli des personnes en migration, dites *en transit*, dont le parcours migratoire est toujours en cours et qui souvent, n'ont pas encore introduit de demande d'asile sur le continent européen. Dans le courant de l'année, nous avons aussi vu arriver sur le territoire, des personnes qui malgré l'obtention de papiers en Grèce, se sont remises en route face à la violence du contexte et à l'absence complète de prise en charge.

Toujours en lien direct avec la crise de l'accueil en Belgique, sont aussi arrivées dans l'hébergement, des personnes qui ont introduit une DPI en Belgique et qui se sont vues refuser le droit à l'accueil par Fedasil.



Hébergement collectif - Lincant



L'HEBERGEMENT COLLECTIF DE LINCANT a ouvert ses portes en novembre 2020. Au départ géré par une équipe d'une douzaine de bénévoles, il permettait d'accueillir quinze personnes en migration, uniquement le week-end. Depuis notre déménagement en 2021 et un autre à l'automne 2022, **huit hommes en migration y sont hébergés en permanence**. Ce dispositif se situe à Pellaines, un village qui fait partie de la petite commune rurale de Lincant (3300 habitants). Il s'agit d'un appartement dans un immeuble du **CPAS**, qui l'a mis à disposition de notre projet, grâce au soutien du collège communal et du Bourgmestre. En 2022, cet hébergement a été financé par la **Région Wallonne** mais aussi par la Commune de Lincant, qui a octroyé un subside de **2.000€**.

Les projets et partenaires

PRISE EN CHARGE MEDICALE DE PREMIERE LIGNE - nous assurons une prise en charge médicale de première ligne complète, de qualité et inconditionnelle, quel que soit le statut administratif des bénéficiaires. Grâce à une équipe médicale et soignante bénévole (médecins et infirmier.es), les hébergés ont accès à une prise en charge en médecine générale et en soins infirmiers et sont accompagnés dans la recherche de médecins spécialistes si nécessaire.

PRISE EN CHARGE SOCIOJURIDIQUE - Egalement depuis novembre, nous accompagnons un peu plus d'un tiers des hébergés dans la recherche d'avocat.es, la préparation à la demande de protection internationale et en particulier, dans la compréhension et l'information quant aux différentes étapes. Le refus d'accueil et les démarches DPI, conduisent à des situations de non-information ou mésinformation, surtout concernant les droits et obligations du demandeur à l'issue de cette procédure. Des partenariats avec des acteur.rices expérimenté.es, notamment dans la recherche de logement et l'ouverture des droits, sont à construire rapidement, pour éviter que la crise de l'accueil ne se transforme en crise du sans-abrisme.

TABLES DE CONVERSATION EN FRANÇAIS - l'équipe bénévole de l'hébergement propose des tables de conversation, pour permettre l'acquisition progressive du français.

Evaluation, chiffres clés et perspectives

Aujourd'hui, l'HC de Lincet peut compter sur 12 bénévoles. Sans aucun emploi salarié, son taux d'implication bénévole est de 100%.

Cependant, l'équipe bénévole n'est pas outillée et formée pour assurer un accompagnement sociojuridique de personnes en réflexion ou en DPI, surtout en regard du **contexte structurel actuel**, particulièrement anxiogène pour les hébergés. Pour répondre à ces besoins spécifiques, nous souhaitons **mettre en place des relais et partenariats efficaces**, pour des réponses plus **adéquates et pertinentes**. Ces partenariats devraient aussi concerner des professionnel.les de la santé mentale : après s'être posés, les résidents expriment souvent des signes visibles des traumatismes liés au parcours migratoire.

Cependant, actuellement, c'est le principal point faible des partenariats tissés en Hesbaye, où la santé mentale n'est soutenue que par l'intervention très limitée et ponctuelle de psychologues et d'une psychiatre bénévoles.

Enfin, il s'agirait de pouvoir proposer davantage d'activités ludiques et de cohésion sociale aux bénéficiaires.



**Attribution du prix de la citoyenneté 2022
(Commune de Lincet),
pour l'incroyable travail d'accueil de l'équipe bénévole !**

La Sister's House - Huy

Objectif général

La SISTER'S HOUSE (Huy) a ouvert ses portes en 2020. Gérée par une équipe d'une quinzaine de bénévoles exclusivement féminines, elle héberge douze femmes isolées et en migration, du vendredi au lundi. L'accord passé avec la Ville et le CPAS de Huy nous permet d'inclure dans notre public des femmes victimes de violences dans les trois à quatre premiers jours après leur départ du lieu de violence.

Aussi, nos missions consistent notamment à offrir un cadre d'accueil rassurant et bienveillant, dans des conditions de dignité et de respect des libertés de chacune ; à organiser les services essentiels (approvisionnement, vêtements, équipements, soins de santé) et à contribuer au bien-être psychosocial des résidentes, en organisant des activités de mise en lien.

Projets et partenaires en 2022

En plus d'un hébergement ponctuel, nous assurons **une prise en charge médicale de première ligne, inconditionnelle. Grâce à une équipe médicale et soignante bénévole, les hébergées ont accès à une prise en charge médicale générale, et sont accompagnées dans la recherche de médecins spécialistes si nécessaire.**

Evaluation du dispositif et moments clés en 2022

Le taux d'occupation n'a pas été mesuré en 2022 mais nous l'estimons à 25%. En effet, la SH de Huy est restée relativement inoccupée, faute de demandes depuis le mois d'août.

L'hébergement fonctionne à 100% grâce à l'implication bénévole dans le projet.

Aussi, nos priorités en 2023 seront de **chercher d'autres sources de financement et d'évaluer la pertinence d'un hébergement de week-end à la campagne, en regard des coûts et du faible taux d'occupation.** Cette évaluation permettra d'adapter davantage le dispositif aux besoins du public cible ou de conclure le projet.

Hébergement collectif - Omalius - Ciney

L'hébergement collectif Omalius a ouvert ses portes en juin 2021, à la suite de notre départ du domaine de Chevetogne. Le bâtiment est mis à disposition par une propriétaire solidaire. Il s'agit d'une maison deux façades dans le centre de Ciney, qui peut accueillir jusqu'à sept personnes.

En 2022, les résidents venaient principalement d'Erythrée et d'Ethiopie ; ensuite d'Irak, d'Afghanistan, du Sénégal, du Yémen et de Palestine. 30% étaient en transit, 60% avaient une demande d'asile en cours et étaient en refus d'accueil et 10% se trouvaient dans d'autres situations (deuxième demande, déboutés, en réflexion).

Voici quelques projets menés en 2022 :

- **Prise en charge médicale de première ligne** – Depuis octobre 2020, nous assurons une prise en charge médicale de première ligne complète, de qualité et inconditionnelle, quel que soit le statut administratif des bénéficiaires. Grâce à un partenariat avec la **Maison Médicale îlot** et le **service de santé mentale de Ciney**, les résidents ont accès à une prise en charge en médecine générale, en soins infirmiers et en kinésithérapie, même quand ils ne sont pas couverts par une AMU ou Fedasil. La collaboration permet aussi l'accès à des médecins spécialistes si nécessaire.
- **Développement d'action de collectes et de collaboration** – En 2022, nous avons collaboré avec différents magasins et boulangeries pour la récupération d'invendus et déposé des boîtes à dons dans des écoles et centres culturels (Ciney et Beuraing).
- **Développement d'actions visant à favoriser les échanges avec les citoyen.nes** – Toujours en 2022, nous avons collaboré avec **MJ music** et la **maison des jeunes**, dans un projet musical, qui s'est concrétisé avec **un stage de cinq jours en création musicale** (avec Pi Wi Lemman) et une représentation à la maison des jeunes de Ciney. Nous avons également collaboré avec la **Spirale** et le **Centre de Natoye**, pour l'organisation d'ateliers culturels et créatifs. Enfin, nos résidents ont suivi des cours de français à la **Farandole** à Rochefort et à la **maison citoyenne de Ciney**.

HÉBERGER

- Offrir 9 places d'hébergement tout au long de l'année
- Offrir un cadre d'hébergement rassurant et bienveillant, dans des conditions de dignité et de respect de la liberté de chacun
- Organiser les services essentiels : approvisionnement, vêtements, équipements et soins de santé
- Contribuer au bien-être psychosocial des personnes hébergées, par l'organisation d'activités de mise en lien : sport, culture, loisirs, rencontre avec la population, etc.



INFORMER SUR LES DIFFÉRENTES PROCÉDURES

Organiser des séances d'information et la mise en contact avec les prestataires utiles (avocat.e, SISA, etc.), pour accompagner les bénéficiaires dans leur parcours migratoire, quel qu'il soit, en leur transmettant une information correcte sur leurs droits et les procédures.



Ce dispositif fonctionne grâce à l'implication de 15 bénévoles et sans aucun emploi salarié, son taux d'implication bénévole est de 100%.

La principale difficulté de ce dispositif 100% citoyen, est le maintien de l'enthousiasme bénévole sur la durée. En effet, les niveaux d'investissements sont variables, ce qui est compréhensible. Le contexte de la crise de l'accueil a fortement sollicité le SISA, basé à Bruxelles, et a rendu compliqué le suivi des dossiers en région namuroise. Pour pallier cela, d'autres partenariats ont été établis pour répondre au mieux au besoin d'information des résidents.

Les projets en 2023 seront d'améliorer les espaces de vie (notamment en aménageant le grenier) et de favoriser l'implication de résidents dans la commune, en développant davantage les partenariats.



Hébergement collectif - Les remparts - Ciney

Géré par une équipe d'une quinzaine de bénévoles, il permet d'accueillir en permanence 15 personnes en migration. Au sein de l'hébergement, l'attention était portée au bien-être des occupants qui vivaient en autonomie et recevaient un encadrement et un accompagnement social, juridique et médical complet. Ce dispositif était géré par la même équipe que l'hébergement Omalius.



En 2022, les bénéficiaires venaient principalement d'**Erythrée** et d'**Ethiopie** ; ensuite de **Syrie**, la **Palestine** et du **Yémen** et enfin d'**Afghanistan**, de **Guinée** et de **Mauritanie**. **40%** étaient en transit, **40%** avaient une **demande d'asile** en cours et étaient en **refus d'accueil** et **10%** se trouvaient dans d'autres situations (deuxième demande, déboutés, en réflexion).

Le dispositif a fermé au 31 août 2022, des négociations sont en cours pour maintenir un hébergement de la même capacité à Ciney.



La Brother House - Liège

L'HEBERGEMENT COLLECTIF DE DON BOSCO, ouvert en mai 2022 et fermé temporairement quelques semaines après, a été réouvert en novembre pour l'hiver. Actuellement, le centre est géré par une équipe d'une **vingtaine de bénévoles** et permet d'héberger au maximum **quinze hommes isolés en migration**. L'hébergement est ouvert aux résidents principalement les week-ends, du vendredi au dimanche. Par ailleurs, l'accord passé avec les Frères de Don Bosco, qui mettent les lieux à disposition, implique une présence permanente des bénévoles pendant les heures d'ouverture. Cet hébergement fonctionne à 100% grâce à l'implication bénévole.

L'hébergement collectif de Don Bosco, dans le quartier du Laveu (Liège), est installé au premier étage d'une aile de l'un des bâtiments appartenant aux Frères de Don Bosco. Ces lieux sont aussi occupés par un centre scolaire, un centre multimédia, une bibliothèque, un abri de nuit géré par le CPAS et d'autres organisations et associations (scouts, gym, etc.). En 2022, cet hébergement a été en partie financé par la Région Wallonne et a reçu une subvention communale annuelle.

100% des résidents étaient en situation *de transit*, et **95%** étaient originaires d'Afrique de l'Est.

En dehors d'un hébergement ponctuel, nous assurons **une prise en charge médicale de première ligne, complète de qualité et inconditionnelle, quel que soit le statut administratif des bénéficiaires**. Grâce à une **équipe médicale et soignante bénévole (médecins et infirmiers)**, les personnes hébergées ont accès à une prise en charge en **médecine générale et en soins infirmiers** et sont accompagnées dans la recherche de médecins spécialistes si nécessaires. En 2022, aucune affection grave ou chronique n'a été diagnostiquée. Aussi, les traitements et suivis ont surtout concerné les maladies saisonnières et petits bobos.



La Sister's House - Huy

Objectif général

La SISTER'S HOUSE (Huy) a ouvert ses portes en 2020. Gérée par une équipe d'une quinzaine de bénévoles exclusivement féminines, elle héberge douze femmes isolées et en migration, du vendredi au lundi. L'accord passé avec la Ville et le CPAS de Huy nous permet d'inclure dans notre public des femmes victimes de violences dans les trois à quatre premiers jours après leur départ du lieu de violence.

Aussi, nos missions consistent notamment à offrir un cadre d'accueil rassurant et bienveillant, dans des conditions de dignité et de respect des libertés de chacune ; à organiser les services essentiels (approvisionnement, vêtements, équipements, soins de santé) et à contribuer au bien-être psychosocial des résidentes, en organisant des activités de mise en lien.

Projets et partenaires en 2022

En plus d'un hébergement ponctuel, nous assurons **une prise en charge médicale de première ligne, inconditionnelle. Grâce à une équipe médicale et soignante bénévole, les hébergées ont accès à une prise en charge médicale générale, et sont accompagnées dans la recherche de médecins spécialistes si nécessaire.**

Evaluation du dispositif et moments clés en 2022

Le taux d'occupation n'a pas été mesuré en 2022 mais nous l'estimons à 25%. En effet, la SH de Huy est restée relativement inoccupée, faute de demandes depuis le mois d'août.

L'hébergement fonctionne à 100% grâce à l'implication bénévole dans le projet.

Aussi, nos priorités en 2023 seront de **chercher d'autres sources de financement et d'évaluer la pertinence d'un hébergement de week-end à la campagne, en regard des coûts et du faible taux d'occupation.** Cette évaluation permettra d'adapter davantage le dispositif aux besoins du public cible ou de conclure le projet.

Centre de jour - Auberge de Jacques - Waremme



L'Auberge de Jacques, ouverte à Waremme en mai 2020, est un centre d'accueil de jour géré par une quinzaine de bénévoles et trois salarié.es. Sa capacité permet d'accueillir une quarantaine de personnes en situation de sans chez-soi, dont la grande majorité sont aussi en situation de migration.

Les locaux sont d'anciennes infrastructures sportives, mises à disposition par la Ville de Waremme et son CPAS. Le Centre est au cœur d'un quartier social : si au départ certain.es habitant.es avaient des réticences, l'Auberge a su s'intégrer, notamment par sa participation active à la vie du quartier. À ce titre, en 2022, nous avons participé au projet de potager collectif initié par deux Plans locaux de Cohésion Sociale (PCS) et à l'organisation de la fête du quartier (avril 2022). Sur l'année, **122 personnes ont été accueillies à l'Auberge de Jacques**



Objectifs stratégiques & opérationnels

HÉBERGER



- Offrir 40 places d'accueil de jour, du lundi au vendredi
- Organiser les services essentiels
- Offrir un accueil et un cadre rassurants et bienveillants
- Orienter vers les services PMS en fonction des besoins

CONTRIBUER AU BIEN-ÊTRE PSYCHOSOCIAL DES PERSONNES HÉBERGÉES



Organiser des activités de cohésion : sports, culture, loisirs, participation à la vie locale, etc.

PORTER UNE ATTENTION SPÉCIFIQUE AUX BESOINS DES FEMMES ET MENAS



Organiser des sessions d'information, de sensibilisation et d'accompagnement

ACCOMPAGNER LES RÉSIDENTS DANS LEUR PARCOURS ET LA DÉFENSE DE LEURS DROITS



Donner une information et un accompagnement sociojuridique, qui favorisent une meilleure compréhension des procédures liées à l'asile, la migration et la régularisation, et qui aide le public à déterminer son projet migratoire

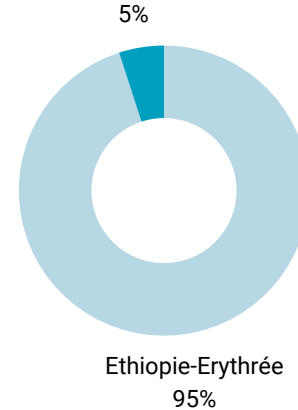
SENSIBILISER LA POPULATION, LA SOCIÉTÉ CIVILE ET LES POUVOIRS PUBLICS AUX QUESTIONS MIGRATOIRES ET À LA NÉCESSITÉ D'UN ACCUEIL DIGNE ET HUMAIN





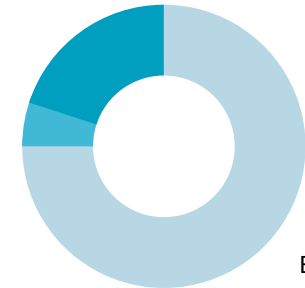
Dans un premier temps, les personnes accueillies à l'Auberge en 2022, étaient **majoritairement des personnes en migration** dont le parcours n'était pas terminé. Au fil de l'année, la **proportion de demandeur.ses d'asile en refus d'accueil a considérablement augmenté (20% sur l'année)**

Autres (Bangladesh, Somalie, Maroc, Soudan, Ukraine)



Demande d'asile en cours
20%

Autres (sans chez-soi)
5%



En transit
75%

Partenaires

Le projet est né de la Concertation Migration, coordonnée par le PCS et le service prévention de l'aide à la jeunesse de Liège. Par ailleurs, il est organisé en partenariat avec La Ville de Waremme et son CPAS. En 2022, sont membres de la concertation migration **le Centre culturel Passage 9, l'Aide en Milieu Ouvert A l'écoute des jeunes, l'AIGS, la Régie des Quartiers, Vie Féminine section Huy-Waremme, Le Planning Familial L'Oasis, le PAC, le CRIPEL, le Réseau wallon de lutte contre la pauvreté, la FGTB, Solidaris et le centre de santé mentale.**

Perspectives

Nos perspectives 2023 seront : **la recherche de financements complémentaires; la consolidation des partenariats existants et le développement de nouvelles collaborations, pour répondre au mieux aux besoins PMS ; le renforcement des activités à destination du public.**

Par ailleurs, à l'hiver 2024-2025, l'offre de l'Auberge sera complétée par un projet de construction du CPAS de Waremme, qui concerne un accueil de jour (40 places) et un abri de nuit (20 places), à destination des personnes sans-abris et **particulièrement les personnes en migration.** En dehors d'une aggravation de la crise de l'accueil, ces deux dispositifs devraient couvrir la demande la Hesbaye; néanmoins, il faudra trouver des solutions pour assurer une réponse aux besoins dans l'intervalle.

Les hébergements collectifs en Wallonie Picarde



Depuis plusieurs années, des hébergements collectifs sont organisés en Wallonie picarde, en fonction des locaux mis à disposition par des propriétaires solidaires. Si les modalités diffèrent selon les conventions négociées (de quelques semaines à plusieurs mois, hébergement full time ou hébergement de week-end), ils sont toujours coordonnés par des équipes bénévoles et ont offert 53 places d'hébergement dans la région en 2022.

- L'hébergement collectif de **Frasne**
 - 24 places
 - du 07/01/22 au 28/02/22
- l'hébergement collectif de **Leuze**
 - 6 places
 - toujours en activité
- L'hébergement collectif de **Péruwelz**
 - 17 places
 - du 01/01/22 au 10/01/22
- L'hébergement collectif d'**Ath**
 - 6 places (durant le week-end)
 - toujours en activité

En 2022, Les personnes accueillies dans les hébergements collectifs WAPI sont majoritairement des personnes en migration dites « **en transit** », mais également des personnes ayant introduit une DPI mais en refus d'accueil de Fedasil, toujours dans **le contexte de la crise de l'accueil**.

La dimension **socio-juridique** représente pour eux une importante dimension du travail d'accompagnement réalisé au sein du logement : rendez-vous avec les avocats, recours, préparation aux interviews, etc. De même, l'hébergement est également l'occasion pour les invités de préparer les premières étapes de leur future vie de citoyen : **cours de français langue étrangère, formation, activités sportives, culturelles ou sociales, etc.**



HÉBERGER

- Offrir des places d'accueil, en semaine ou en week-end
- Organiser les services essentiels
- Offrir un accueil et un cadre rassurants et bienveillants
- Orienter vers les services PMS en fonction des besoins

STIMULER UNE ACTION POLITIQUE COMMUNALE ET A FORTIORI RÉGIONALE AUTOUR DE LA PRISE EN CHARGE DU PUBLIC-CIBLE DANS LES POLITIQUES DE LUTTE CONTRE LE SANS-ABRISME

Favoriser également un dialogue entre le niveau de pouvoir local et régional et le niveau de pouvoir fédéral en vue de modifier les politiques menées dans le sens d'une politique migratoire respectueuse des conventions internationales et des droits inaliénables de chacun.e.



CONTRIBUER AU BIEN-ÊTRE PSYCHOSOCIAL DES PERSONNES HÉBERGÉES

Organiser des activités de cohésion : sports, culture, loisirs, participation à la vie locale, etc.



ACCOMPAGNER LES RÉSIDENTS DANS LEUR PARCOURS ET LA DÉFENSE DE LEURS DROITS

Fournir une information et un accompagnement sociojuridique, qui favorisent une meilleure compréhension des procédures liées à l'asile, la migration et la régularisation, et qui aide le public à déterminer son projet migratoire

Accueil de jour - Bonsecours - Wallonie Picarde



HÉBERGER

- Offrir 25 d'accueil, en journée et en semaine
- Organiser les services essentiels
- Offrir un accueil et un cadre rassurants et bienveillants
- Orienter vers les services PMS en fonction des besoins



CONTRIBUER AU BIEN-ÊTRE PSYCHOSOCIAL DES PERSONNES HÉBERGÉES

Organiser des activités de cohésion : sports, culture, loisirs, participation à la vie locale, etc.



ACCOMPAGNER LES RÉSIDENTS DANS LEUR PARCOURS ET LA DÉFENSE DE LEURS DROITS

Fournir une information et un accompagnement sociojuridique, qui favorisent une meilleure compréhension des procédures liées à l'asile, la migration et la régularisation, et qui aide le public à déterminer son projet migratoire

L'accueil de jour de Bonsecours (Peruwelz), ouvert en janvier **2021** et baptisé **Welcome House** par les bénéficiaires, permet d'accueillir en journée **25 personnes**, hommes et femmes. Il est ouvert **5 jours sur 7, du lundi au vendredi**, toute la journée afin de garantir le plus large accès aux services pour les personnes présentes sur le territoire. **Il offre les services de première ligne et accompagnement social des bénéficiaires.** Un partenariat étroit avec la commune a permis la mise à disposition conventionnée d'**une travailleuse** engagée sous statut article 60, dont la présence permet, en articulation avec l'équipe de **30 bénévoles**, de tenir les larges horaires d'ouverture.

Pour offrir une possibilité d'hébergement les week-ends, un dispatching a lieu pour ceux.celles qui souhaitent être hébergé.e.s en famille.

Une continuité des solutions de mise à l'abri (jour et nuit, semaine et week-end dans des dispositifs différenciés) améliore la qualité de la prise en charge et de la diffusion de l'information aux personnes en migration sur leurs droits en Belgique et plus particulièrement en matière droit d'asile.

Chaque semaine, entre **15 et 20 personnes sont accueillies en famille ou en hébergement** à partir de l'accueil de jour. Le matching et l'accompagnement des familles et de leurs hébergé.es est assuré par l'équipe de l'accueil de jour.

20 bénévoles sont impliqué.e.s dans le projet et organisent l'ensemble des actions menées pour venir en aide aux personnes en migration en Wallonie Picarde



STIMULER UNE ACTION POLITIQUE COMMUNALE ET A FORTIORI RÉGIONALE AUTOUR DE LA PRISE EN CHARGE DU PUBLIC-CIBLE DANS LES POLITIQUES DE LUTTE CONTRE LE SANS-ABRISME

Favoriser également un dialogue entre le niveau de pouvoir local et régional et le niveau de pouvoir fédéral en vue de modifier les politiques menées dans le sens d'une politique migratoire respectueuse des conventions internationales et des droits inaliénables de chacun.e.

Hébergement collectif - Braine Le Comte - Hainaut



Chaque année, les bénévoles de la Région du Hainaut centre organisent dans des locaux saisonniers mis annuellement à leur disposition un hébergement collectif pour **14** personnes pendant les mois les plus froids de l'hiver. Cet hébergement collectif fonctionne alors à temps plein, **organisé à 100% par des citoyen.ne.s bénévoles.**

Des activités sont menées sur place pour favoriser le lien et organiser la mise en place des objectifs qui suivent cette mise à l'abri :

HÉBERGER

- Offrir 14 places d'accueil
- Organiser les services essentiels
- Offrir un accueil et un cadre rassurants et bienveillants
- Orienter vers les services PMS en fonction des besoins

CONTRIBUER AU BIEN-ÊTRE PSYCHOSOCIAL DES PERSONNES HÉBERGÉES

Organiser des activités de cohésion : sports, culture, loisirs, participation à la vie locale, etc.

ACCOMPAGNER LES RÉSIDENTS DANS LEUR PARCOURS ET LA DÉFENSE DE LEURS DROITS

Fournir une information et un accompagnement sociojuridique, qui favorisent une meilleure compréhension des procédures liées à l'asile, la migration et la régularisation, et qui aide le public à déterminer son projet migratoire

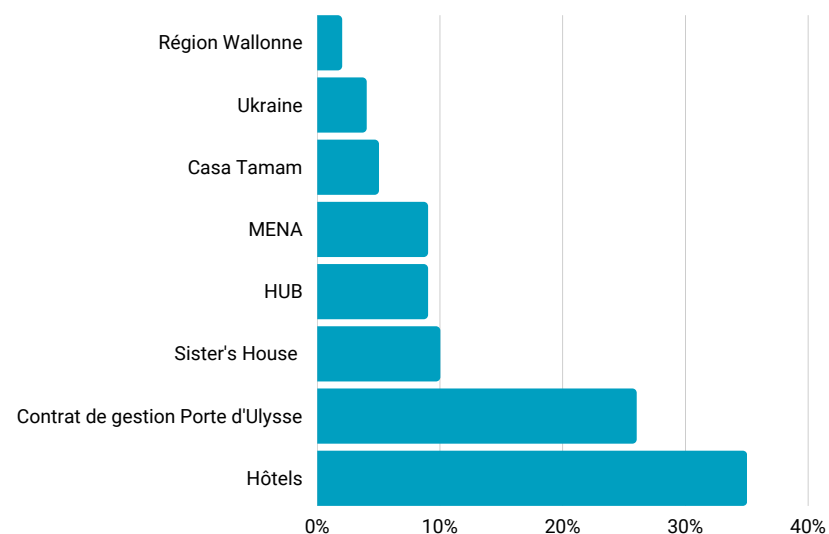
STIMULER UNE ACTION POLITIQUE COMMUNALE ET A FORTIORI RÉGIONALE AUTOUR DE LA PRISE EN CHARGE DU PUBLIC-CIBLE DANS LES POLITIQUES DE LUTTE CONTRE LE SANS-ABRISME

Favoriser également un dialogue entre le niveau de pouvoir local et régional et le niveau de pouvoir fédéral en vue de modifier les politiques menées dans le sens d'une politique migratoire respectueuse des conventions internationales et des droits inaliénables de chacun.e.

Finances

Comptes de résultat 2022

Revenus	11.752.588
<i>Subsides</i>	<i>11.424.247</i>
<i>Dons</i>	<i>239.906</i>
<i>Autres</i>	<i>66.823</i>
<i>Prélèvement sur fonds affectés</i>	<i>21.612</i>
Charges	11.705.119
<i>Frais de fonctionnement</i>	<i>5.982.607</i>
<i>Rémunérations et charges sociales</i>	<i>5.639.659</i>
<i>Amortissement</i>	<i>66.365</i>
<i>Autres charges</i>	<i>16.488</i>
Résultat	47.469



L'année 2022 a été marquée par le démarrage de nouveaux projets pour répondre aux nombreux besoins décrits dans ce rapport d'activités. Cette intensification des missions s'est traduite par une hausse importante des revenus et dépenses (de l'ordre de 75% pour la partie subsidiée) et l'engagement de nouveaux et nouvelles collaboratrices tant dans les équipes opérationnelles que de support.

En effet, les équipes RH, logistique et finance se sont agrandies, pour être en mesure d'apporter le support nécessaire aux opérations et gérer les fonds confiés à BelRefugees de manière transparente et efficace, selon des procédures strictes et claires. Les comptes annuels sont certifiés par le cabinet de réviseur d'entreprises Maillard, Dethier & C°. Le SISA, transversal à tous ces dispositifs a également bien grandi durant l'année écoulée.

Les revenus de BelRefugees proviennent surtout des subsides, principalement de la Région de Bruxelles Capitale qui nous accorde sa confiance depuis plusieurs années. Dans une moindre proportion, nous sommes aussi financés par la Commission communautaire française, la Région wallonne, le CPAS de la ville de Waremme, la ville de Hannut, la Commune de Schaerbeek, la Ville de Braine-le-Comte et par des subsides salariaux.

Grâce à la générosité des donateurs et donatrices et de fondations, les dons privés permettent de financer les projets qui ne bénéficient pas de subsides, ou de les compléter lorsqu'ils ne sont que partiellement financés. **L'année 2022 se termine avec un résultat positif de 47 000 €.**

Partenaires



Avec le soutien de :

