



centres d'accueil mode d'emploi

fedasil

AGENCE FEDERALE POUR
L'ACCUEIL DES DEMANDEURS D'ASILE



L'arrivée dans le centre	03
Vivre ensemble	07
Assurer les besoins de base	11
Bien plus qu'un lit	15
Dans l'attente d'une réponse...	21
Des enfants dans le centre d'accueil	27
Un travail humain	31
Après le centre...	35



Ce mode d'emploi a pour objectif de donner une image correcte du fonctionnement d'un centre d'accueil pour demandeurs d'asile.

Il s'adresse au grand public, que ce soient les visiteurs d'un jour, les riverains du centre ou toute personne intéressée par l'accueil des demandeurs d'asile.

On compte en Belgique une quarantaine de centres d'accueil pour demandeurs d'asile*. Ils sont gérés par Fedasil ou par la Croix-Rouge de Belgique. Ce sont des centres 'ouverts': les résidents peuvent y entrer et sortir librement.

Les centres se distinguent par leurs infrastructures (que ce soit d'anciennes bases militaires, internats ou hôpitaux transformés en centres d'accueil, ou bien des logements préfabriqués), par leur taille (75 places pour les petits centres, plus de 700 places au Petit-Château) et leur environnement (à la ville ou à la campagne), mais ils offrent tous un même ensemble de services.

Ce mode d'emploi est une publication de Fedasil, l'Agence fédérale pour l'accueil des demandeurs d'asile en Belgique.

Si vous souhaitez en savoir plus sur ce thème, n'hésitez pas à visiter le site **www.fedasil.be** ou à prendre contact avec un centre d'accueil proche de chez vous.

* D'autres catégories d'étrangers qui ont droit à l'accueil sont également hébergés dans ces centres d'accueil. Il existe, en dehors des centres, des logements individuels (gérés par des CPAS ou des associations) qui accueillent également des demandeurs d'asile.



L'arrivée dans le centre

Toute personne qui introduit une demande d'asile à l'Office des étrangers à Bruxelles, se rend également au service Dispatching de Fedasil situé dans le même bâtiment.

Le Dispatching lui désigne une place d'accueil où il peut bénéficier d'une aide matérielle

(hébergement, nourriture, accompagnement social, soins médicaux, explications sur sa procédure d'asile...). Généralement, les demandeurs d'asile se rendent dans un centre d'accueil de la Croix-Rouge ou de Fedasil.

Lorsque le Dispatching désigne un centre d'accueil, il tient compte des places disponibles dans les différents centres mais aussi de la situation du demandeur d'asile (la composition de sa famille, son profil médical, sa connaissance d'une langue nationale). On remet également à chaque demandeur d'asile une brochure d'information qui lui présente ses droits et obligations. Cette brochure existe en une dizaine de langues.

Les demandeurs d'asile ne sont pas obligés de résider dans la structure d'accueil qui leur a été désignée, mais la majorité d'entre eux le font.

MARTIN permanent à la réception

Après leur enregistrement à l'Office des étrangers, les nouveaux demandeurs d'asile sont envoyés vers notre centre munis d'un ticket de train et d'un itinéraire. Ceux qui ne peuvent pas arriver dans les temps ont la possibilité de passer une nuit dans le centre de transit de Bruxelles, avant de nous rejoindre le lendemain.

**À leur arrivée, nous donnons
aux nouveaux arrivants un plan du centre,
des infos pratiques et un badge.**

Ce badge est comme une carte d'identité pour nos résidents. Chaque fois qu'ils quittent le centre, ils déposent leur badge à la réception et le récupèrent lorsqu'ils reviennent. Il faut aussi présenter son badge pour aller au restaurant ou pour emprunter du matériel (un vélo, un livre...).

Un centre ouvert

MARTIN

Notre centre est ouvert : les résidents peuvent donc y entrer et sortir librement. Ils peuvent aussi recevoir des visiteurs, même si nous contrôlons toutes les personnes qui entrent dans notre centre.

La réception est le premier poste de secours dans le centre. Si un résident est vraiment malade, on l'emmène à l'hôpital. Nous faisons aussi de la médiation en cas de dispute. Si nécessaire, nous calmons les esprits.

Sept jours sur sept, nuit et jour nous sommes présents dans le centre. La nuit, nous faisons le tour du bâtiment. Nous veillons au calme. Pendant notre ronde, nous offrons souvent une oreille attentive aux résidents qui n'arrivent pas à dormir. Ils peuvent raconter bien plus de choses durant la nuit !





Vivre ensemble

Un centre d'accueil, c'est une multitude de nationalités et autant de cultures qui vivent ensemble sous un même toit. Des familles, des femmes et des hommes isolés, des enfants...

Chaque résident a son histoire personnelle, son parcours et ses propres raisons pour avoir fui son pays.

Vivre en communauté est pourtant une caractéristique importante du quotidien en centre d'accueil. D'où l'importance de bien baliser le peu de vie privée à l'aide d'un règlement d'ordre intérieur. Chaque centre dispose aussi d'un service de coordination qui gère les différentes places d'accueil.

ERIC coordinateur

Chaque matin je vérifie le nombre de places disponibles. Nous identifions les lits pour les familles, les lits pour les femmes et les hommes isolés, etc. J'envoie un rapport au service Dispatching à Bruxelles qui dispose ainsi des informations nécessaires pour répartir les nouveaux demandeurs d'asile.

C'est vrai qu'il y a beaucoup de cultures qui se côtoient, mais dans l'ensemble on remarque peu de problèmes importants.

Dans les chambres communes, j'essaie le plus souvent de regrouper les gens qui viennent d'un même pays, qui pratiquent la même religion ou ceux qui parlent une même langue. Par exemple les Africains de confession catholique, les Européens de l'Est, etc. Des affinités peuvent ainsi se créer, mais c'est aussi en fonction des places disponibles.



Un règlement d'ordre intérieur

ERIC

Au niveau des plaintes, nous devons surtout faire face à des problèmes de bruit, surtout dans les chambres pour familles. Pour les personnes isolées, il s'agit surtout de problèmes liés à la cohabitation, comme le nettoyage de la chambre. C'est pour cela que nous avons un règlement d'ordre intérieur, disponible en plusieurs langues. Il fixe des règles de vie commune, pour faire en sorte que le séjour se passe dans les meilleures conditions possibles, tant pour les résidents que pour le personnel.

On y explique les droits des résidents, les règles à respecter (comme par exemple l'interdiction de consommer de l'alcool, le respect du matériel, les horaires de visite, etc.) et on y donne des informations utiles.

Le règlement permet de combiner un minimum de vie privée avec un environnement communautaire.



Assurer les besoins de base

Un centre d'accueil pour demandeurs d'asile se charge des besoins élémentaires : l'hébergement, la nourriture et l'habillement.

PETER collaborateur au service logistique

Nous donnons d'abord un lit aux nouveaux arrivants. Les demandeurs d'asile arrivés seuls doivent partager une chambre et utilisent les douches communes. Dans notre centre, il y a une douche pour 15 personnes.

Les familles ont un peu plus de vie privée puisque, chez nous, nous avons des studios pour familles, avec leur propre toilette et douche. Les résidents assurent eux-mêmes l'entretien de leur chambre. Ils peuvent emprunter du matériel de nettoyage auprès de l'économat.

L'économat est en endroit clé dans le centre d'accueil. C'est là que nous rassemblons tout le matériel utile au quotidien de nos résidents. Dans un grand centre comme le nôtre, les quantités peuvent être impressionnantes : nous distribuons chaque mois 500 brosses à dent et 700 tubes de dentifrice !

Nous avons également un atelier de repassage et un lavoir accessibles aux résidents pendant la journée.

Chaque nouveau résident reçoit un colis sanitaire qui comprend des draps, une brosse à dent et dentifrice, du savon, du papier toilette... Les résidentes reçoivent des serviettes hygiéniques, les mamans reçoivent des langes pour les bébés, les hommes reçoivent des rasoirs... Pas de déodorants ou des produits de luxe donc.



En cuisine

PETER

Nous avons un grand réfectoire qui propose trois repas par jour. Les résidents peuvent choisir entre un plat avec de la viande, du poisson ou végétarien. Nous essayons de tenir compte des différentes cultures et des convictions religieuses. En période de ramadan, nous adaptons par exemple les horaires des repas. Dans notre centre, les familles disposent de leur propres cuisines et reçoivent des chèques repas pour s'acheter leur nourriture. Ils ont ainsi plus de liberté dans le choix de leur repas. Dans les autres centres d'accueil, les familles mangent souvent dans le réfectoire. Pour des occasions spéciales, comme un anniversaire, les résidents peuvent préparer un repas de fête dans la cuisine commune.

La plupart des demandeurs d'asile arrivent ici sans bagage. C'est pour cela que nous avons un vestiaire dans lequel ils peuvent choisir des vêtements de seconde main. Ce sont souvent des riverains ou des associations locales qui viennent faire don de ces vêtements. Certains articles, comme les chaussettes, les vêtements de sport ou les poussettes, sont par contre achetés neufs.



na
ib
aa
Cadi
Rena



Bien plus qu'un lit

En plus du gîte et du couvert, les centres d'accueil offrent également une aide administrative, sociale, juridique et médicale. Dès qu'un demandeur d'asile arrive dans le centre qui lui a été désigné, on lui indique un travailleur social qui va l'accompagner tout au long de son séjour au centre.

Chaque résident a ainsi un travailleur social de référence à qui il peut s'adresser directement.

MANUELLA travailleuse sociale

Le jour de son arrivée, ou au plus tard le lendemain, le demandeur d'asile a un rendez-vous avec son assistante sociale.

On lui rappelle avant tout les informations pratiques sur le centre, la vie en Belgique et on aborde bien sûr la procédure d'asile et les démarches qu'il doit suivre. Nous sommes à l'écoute, prêts à répondre à toutes les questions.

Dans notre centre, le service social se compose de quatre personnes qui traitent chacune en moyenne 35 dossiers. Les résidents viennent nous voir dès que c'est nécessaire: la porte de notre bureau est toujours ouverte, mais nous recevons aussi sur rendez-vous pour un suivi social particulier. Lorsqu'un résident reçoit par exemple un courrier de l'Office des étrangers, nous le lisons ensemble. Je vois avec lui les conséquences qu'a une décision sur la suite de sa demande d'asile. On l'informe, on explique les éventualités, mais nous n'influons pas une décision.

Une aide juridique est bien entendu prévue : chaque demandeur d'asile dispose d'un avocat qui l'aide dans sa procédure.

Le plus souvent, nous prenons contact avec un bureau d'aide juridique pour trouver un avocat pro-deo. Le demandeur d'asile et son avocat peuvent se rencontrer dans le centre d'accueil si c'est nécessaire.

L'aide des interprètes

MANUELLA

Les résidents viennent des quatre coins du monde. Nous faisons de notre mieux pour nous faire comprendre mais la langue peut poser des problèmes de communication. On se débrouille en faisant appel à nos ressources en interne : j'ai une collègue qui parle russe, c'est très utile. Nous avons également des conventions avec des services d'interprétariat social. Un interprète peut venir sur place ou est disponible par téléphone. Et puis, si c'est pour donner des explications pratiques, nous pouvons toujours faire appel à un autre résident.



Un médecin dans le centre

MANUELLA

Comme dans tous les centres, nous avons aussi un service médical. Il y a la permanence des infirmières et un médecin pour les consultations. Les nouveaux venus font l'objet d'un contrôle médical. Si nécessaire, le médecin peut envoyer les personnes vers un spécialiste externe (dentiste, kiné, ophtalmologue...). Les résidents qui rencontrent des problèmes psychologiques sont également envoyés vers un service médical externe.

Le service médical est un lieu où l'écoute est importante. Certains demandeurs d'asile viennent s'y confier plus facilement.

Avec le médecin, les infirmiers et les autres assistants sociaux, nous nous réunissons une fois par mois. Nous abordons la situation des personnes en difficulté, tout en respectant le secret professionnel.

•270039•





Dans l'attente d'une réponse...

À ce jour, les demandeurs d'asile ne peuvent pas travailler. Le séjour en centre d'accueil est synonyme d'attente d'une décision quant à leur procédure d'asile. Des animations sont prévues dans les centres d'accueil pour passer le temps. **Des formations sont aussi organisées pour rendre le séjour un peu plus utile.**

Les résidents peuvent également donner un coup de main dans le cadre des 'services communautaires'.

FARAH en charge des animations

Nous organisons quantité d'activités : nous avons une salle de sport à notre disposition, ainsi qu'une salle internet grâce à laquelle les résidents restent en contact avec la famille et les amis restés au pays. Ils trouvent aussi des livres et des journaux à la bibliothèque. Tous les deux mois, nous organisons une activité spéciale, comme un concert des résidents. Nous avons aussi un atelier pour les femmes qui a pour but de leur proposer des activités qui sortent de leur train-train quotidien.

Les activités peuvent aussi se dérouler en dehors du centre d'accueil, via nos contacts avec des clubs ou organisations locales. Nous allons de temps en temps à la piscine. En été, nous faisons une sortie à la mer ou dans un musée. Les résidents viennent nous voir s'ils ont un hobby particulier, que ce soit la poterie ou le karaté. Nous prenons alors contact avec des associations qui peuvent leur proposer ce genre d'ateliers. C'est alors au demandeur d'asile de s'organiser pour y prendre part.



Formations

FARAH

Les demandeurs d'asile peuvent suivre des cours de langue (français, néerlandais, anglais), des formations en informatique, que ce soit à l'intérieur ou en dehors du centre. Il y a aussi des résidents qui suivent une formation technique comme la menuiserie, ou qui se préparent à l'examen théorique du permis de conduire. D'autres demandent une équivalence de leur diplôme pour ensuite suivre des cours dans l'enseignement supérieur. Lorsqu'un résident obtient un diplôme, c'est une bonne raison pour faire la fête !

Les formations sont d'un grand intérêt pour les demandeurs d'asile.

Même s'ils n'obtiennent pas le statut de réfugié, ça leur sera toujours utile pour la suite. Pour ceux qui sont reconnus réfugiés, il s'agit par contre d'une réelle étape dans leur intégration en Belgique.

Argent de poche et services communautaires

Les demandeurs d'asile en centre d'accueil ne reçoivent pas d'aide financière et (pour le moment) ne peuvent pas travailler. Les résidents reçoivent par contre chaque semaine de l'argent de poche (environ 6,5 € par adulte et 4 € par enfant).

FARAH

Les résidents peuvent aussi réaliser des 'services communautaires', c'est-à-dire différentes tâches comme nettoyer les espaces communs, aider le service technique ou à la cuisine, aider à l'organisation d'un événement... Les résidents peuvent ainsi gagner un supplément à leur argent de poche. Ces petits travaux sont fort demandés, il faut donc s'inscrire à temps ! Les résidents achètent ainsi une carte de téléphone, des cigarettes, des vêtements de seconde main, etc. mais je remarque aussi que souvent ils mettent cet argent de côté pour s'acheter un gsm ou pour se payer une formation.



Intégrer le centre d'accueil

FARAH

Notre centre organise des journées portes ouvertes, des visites guidées, des événements à l'intention de ses voisins. Le but est de mieux nous intégrer dans notre commune. Ce sont des activités qui peuvent être très variées : expos, fêtes de quartier, repas cuisine du monde, jeux d'échecs...

Nous nous faisons connaître. Il y a aussi un rôle pédagogique et informatif à jouer vis-à-vis des enfants, des étudiants et des adultes. S'il y a des problèmes, les riverains savent qu'ils peuvent venir avec leurs remarques ou leurs plaintes.

Avec nos initiatives, les gens ont une image positive du centre d'accueil et des demandeurs d'asile. C'est important pour nous, mais aussi pour nos résidents qui se rendent compte qu'ils habitent un quartier et qu'ils doivent tenir compte de la communauté locale.

C'est aussi l'occasion de créer des contacts, de se lier d'amitié. En un mot, les initiatives de quartier sont importantes pour la qualité de nos contacts avec l'extérieur.



Des enfants dans le centre d'accueil

Dans les centres d'accueil, environ une personne sur trois a moins de 18 ans !

Les enfants vivent avec leurs parents dans les chambres réservées aux familles.

Comme pour tous les mineurs d'âge en Belgique, les enfants résidant en centre d'accueil sont soumis à l'obligation scolaire.

Ils vont généralement dans une école proche du centre. Le choix de l'école se fait en concertation avec les parents.

HYPPOLITE travaille au service 'Mineurs'

Quand ils sont primo-arrivants, les enfants vont dans une 'classe passerelle'. Près de notre centre, nous avons une classe passerelle à l'athénée et une autre à l'école primaire. On y teste leur niveau scolaire et leurs connaissances en langues. Le séjour en classe passerelle peut aller d'un mois à un an, après quoi l'enfant peut rejoindre une classe ordinaire.

Les enfants apprennent rapidement notre langue. Pour eux c'est un amusement. Ce sont eux qui poussent leurs parents à apprendre. C'est plus facile pour les enfants de s'intégrer. Ils ont une envie frénétique de communiquer !

En principe ce sont les parents qui sont responsables de la scolarité de leurs enfants : lorsque nous allons les inscrire à l'école, il faut la présence des parents. Mais nous organisons aussi une classe des devoirs, accessible tous les jours après l'école.

Lorsqu'il n'y a pas de cours, nous organisons des activités qui varient en fonction des âges. Une activité qui a beaucoup de succès, c'est la piscine le samedi. Ca marche super bien. Au début on les accompagnait, mais maintenant certains jeunes prennent leur ticket piscine et y vont seuls. Le cinéma aussi a beaucoup de succès. Beaucoup sont inscrits dans des clubs de sports (football, danse...).

Pendant les vacances nous collaborons avec des organisations partenaires qui viennent encadrer certains enfants. On a aussi quelques contacts avec la Maison des jeunes.

Mineurs non accompagnés

Les centres accueillent parfois des mineurs étrangers non accompagnés (les 'Mena'). Ce sont des jeunes (souvent âgés de 16-17 ans) qui sont arrivés en Belgique sans leurs parents. Ils bénéficient d'un accueil et d'un accompagnement spécifiques.

HYPPOLITE

Pour les Mena, l'encadrement est différent. On joue le rôle de substitut parental. On vit comme dans une famille et avec tout ce que cela implique dans l'organisation d'une journée : lever, coucher, l'école, les devoirs, les loisirs... Chez nous, chaque jeune a deux personnes de référence dans le centre (un assistant social et un éducateur) qui l'accompagnent du début jusqu'à la fin de son séjour. Ce sont ses 'anges gardiens'.





Un travail humain

Les centres d'accueil de petite taille (75 places d'accueil) comptent une vingtaine de membres du personnel, alors qu'un grand centre comme le Petit-Château à Bruxelles (plus de 700 places) compte plus de 100 membres du personnel.

On retrouve toutefois les mêmes fonctions dans les différents centres : travailleurs sociaux, éducateurs, permanents à la réception, infirmiers, personnel de cuisine...

Le personnel d'un centre est aussi multiculturel. La connaissance d'une langue ou d'une culture étrangère facilite toujours les contacts avec les résidents.

INGRID responsable du personnel

À chaque moment de la journée, il y a des gens qui travaillent dans le centre d'accueil. Tôt le matin, les équipes en cuisine préparent le petit-déjeuner. Le personnel administratif travaille généralement de 9 à 17h, alors que les éducateurs s'occupent des mineurs d'âges non accompagnés dès leur retour de l'école et en soirée. La nuit, les permanents effectuent leur tour du centre.

C'est souvent lors du repas du soir, et juste après, qu'il y a le plus d'animation. Les enfants sont de retour de l'école, c'est aussi à ce moment qu'arrivent les nouveaux demandeurs d'asile...

À ce moment, tout le personnel est en action !

Nous recevons heureusement l'aide de bénévoles. Ils viennent donner des cours de langue ou d'informatique, ils donnent un coup de main pour la classe des devoirs, organisent un atelier ou accompagnent les jeunes en camp. Parfois, les bénévoles prennent simplement le temps d'écouter les récits des demandeurs d'asile, chose que les employés n'ont pas toujours le temps de faire. D'une manière générale, l'aide des volontaires nous permet d'organiser plus d'initiatives et les demandeurs d'asile en retirent un accompagnement individualisé et de meilleure qualité.

Le travail bénévole est aussi un bon moyen pour intégrer notre centre dans la communauté locale.

Encadrer le personnel

INGRID

Nos collaborateurs sont régulièrement en formation, que ce soient des cours d'informatique, un atelier sur la communication interculturelle, des explications sur les nouvelles lois ou un brevet de secourisme.

Depuis peu, nous avons mis en place un 'stress team' pour épauler les collègues. Cette équipe se compose de membres du personnel qui viennent soutenir un collègue impliqué dans un incident (une bagarre ou une agression, par exemple).

Après un incident, le personnel a souvent envie de parler de ce qu'il a vécu. Parler permet de mieux digérer ses émotions.





Après le centre...

En principe, la procédure d'asile dure au maximum un an. Les demandeurs d'asile sont accueillis tout au long de l'examen de leur demande.

En fonction de la décision des instances d'asile, le demandeur d'asile peut suivre différents parcours.

ANOUK travailleuse sociale

Normalement, une personne qui demande l'asile séjourne d'abord dans une structure d'accueil collective (un centre d'accueil).

Après 4 mois, elle peut demander à être transférée vers un logement individuel. Les logements individuels sont des maisons ou des appartements gérés par des CPAS et des organisations non gouvernementales. L'avantage est qu'ils permettent plus d'autonomie que les centres d'accueil.

Si une place se libère dans un logement individuel, un résident ou une famille peut quitter le centre et y emménager.

Ça n'a aucune influence sur leur procédure d'asile. Si un demandeur d'asile part s'installer dans une maison, ça ne signifie donc pas que le statut de réfugié va lui être automatiquement accordé.



Les réfugiés reconnus

Si les instances d'asile accordent le statut de réfugié à un demandeur d'asile, **celui-ci bénéficie de la protection de la Belgique et reçoit un permis de séjour**. Il peut également recevoir une aide financière auprès d'un CPAS.

Cette situation est également valable pour les personnes qui sont régularisées ou qui obtiennent la protection subsidiaire

ANOUK

Il peut chercher du travail ou s'inscrire pour une formation professionnelle. Il doit quitter la structure d'accueil et se trouver un logement. Nous offrons une aide dans la recherche d'un logement et nous donnons différents conseils. Un réfugié peut s'installer dans la ville ou la commune de son choix.

Les demandeurs d'asile déboutés

Si sa demande d'asile est refusée, le demandeur d'asile reçoit un ordre de quitter le territoire. Il a aussi la possibilité d'introduire un recours contre cette décision.

ANOUK

Si l'issue de sa procédure est négative, le résident est en situation illégale et doit quitter le pays.

Il a alors le choix entre quitter le pays par ses propres moyens ou participer à un programme de retour volontaire.

Le retour volontaire

ANOUK

En réalité, les demandeurs d'asile peuvent retourner à tout moment dans leur pays d'origine. Que ce soit pendant ou à la fin de la procédure d'asile. Ils reçoivent alors un billet d'avion, une prime et éventuellement des moyens via le Fonds de réintégration.

Ce fonds permet au candidat au retour de mettre en place dans son pays d'origine un projet à petite échelle.

Les moyens sont utilisés pour payer un loyer, démarrer une micro entreprise, suivre des cours ou acheter du matériel... Les moyens financiers ne sont pas directement versés au candidat au retour. Fedasil travaille à cet effet avec des partenaires implantés dans les différents pays d'origine.





Toute personne qui introduit une demande d'asile en Belgique a le droit d'être accueillie pendant l'examen de sa demande.

La majorité des demandeurs d'asile sont d'abord hébergés dans un centre d'accueil dans lequel ils reçoivent une aide matérielle.

Les centres d'accueil se chargent des besoins élémentaires (logement, nourriture, habillement).

Un accompagnement social et administratif est également prévu, de même qu'une aide juridique, médicale et psychologique.

Des personnes de différents âges, cultures, nationalités et religions cohabitent sous un même toit.

Ce mode d'emploi vous présente les différentes facettes du quotidien en centre d'accueil.

FEDASIL
siège central

Rue des Chartreux, 21 – 1000 Bruxelles
T 02 213 44 11 – F 02 213 44 22
info@fedasil.be

D/2008/10.053/8

www.fedasil.be