
Vivre (dans) l'attente. Une ethnographie d'un centre d'accueil collectif pour demandeur-se-s de protection internationale à Liège, avec un focus sur l'expérience des femmes

Auteur : Meert, Elsa

Promoteur(s) : Mescoli, Elsa

Faculté : Faculté des Sciences Sociales

Diplôme : Master en anthropologie, à finalité approfondie

Année académique : 2022-2023

URI/URL : <http://hdl.handle.net/2268.2/17399>

Avertissement à l'attention des usagers :

Tous les documents placés en accès ouvert sur le site le site MatheO sont protégés par le droit d'auteur. Conformément aux principes énoncés par la "Budapest Open Access Initiative"(BOAI, 2002), l'utilisateur du site peut lire, télécharger, copier, transmettre, imprimer, chercher ou faire un lien vers le texte intégral de ces documents, les disséquer pour les indexer, s'en servir de données pour un logiciel, ou s'en servir à toute autre fin légale (ou prévue par la réglementation relative au droit d'auteur). Toute utilisation du document à des fins commerciales est strictement interdite.

Par ailleurs, l'utilisateur s'engage à respecter les droits moraux de l'auteur, principalement le droit à l'intégrité de l'oeuvre et le droit de paternité et ce dans toute utilisation que l'utilisateur entreprend. Ainsi, à titre d'exemple, lorsqu'il reproduira un document par extrait ou dans son intégralité, l'utilisateur citera de manière complète les sources telles que mentionnées ci-dessus. Toute utilisation non explicitement autorisée ci-avant (telle que par exemple, la modification du document ou son résumé) nécessite l'autorisation préalable et expresse des auteurs ou de leurs ayants droit.

Annexes

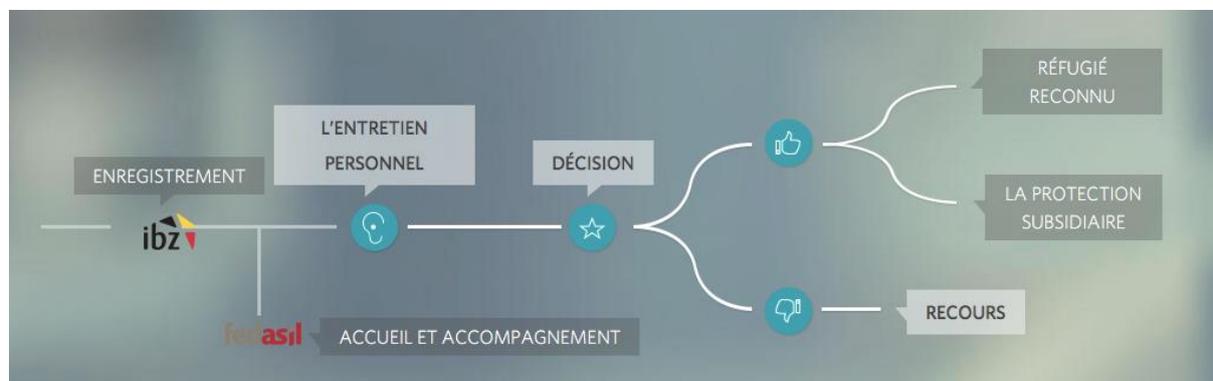
Annexe n°1 : Définition du statut de réfugié par la Convention de Genève (1951)

« Aux fins de la présente Convention, le terme « réfugié » s'appliquera à toute personne :

1. qui a été considérée comme réfugiée en application des arrangements du 12 mai 1926 et du 30 juin 1928, ou en application des Conventions du 28 octobre 1933 et du 10 février 1938 et du protocole du 14 septembre 1939, ou encore en application de la constitution de l'Organisation internationale pour les réfugiés. Les décisions de non-éligibilité prises par l'Organisation internationale pour les réfugiés pendant la durée de son mandat ne font pas obstacle à ce que la qualité de réfugié soit accordée à des personnes qui remplissent les conditions prévues au paragraphe 2 de la présente section;
2. qui, [...] craignant avec raison d'être persécutée du fait de sa race, de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un certain groupe social ou de ses opinions politiques, se trouve hors du pays dont elle a la nationalité et qui ne peut ou, du fait de cette crainte, ne veut se réclamer de la protection de ce pays; ou qui, si elle n'a pas de nationalité et se trouve hors du pays dans lequel elle avait sa résidence habituelle à la suite de tels événements, ne peut ou, en raison de ladite crainte, ne veut y retourner. Dans le cas d'une personne qui a plus d'une nationalité, l'expression "du pays dont elle a la nationalité" vise chacun des pays dont cette personne a la nationalité. Ne sera pas considérée comme privée de la protection du pays dont elle a la nationalité, toute personne qui, sans raison valable fondée sur une crainte justifiée, ne s'est pas réclamée de la protection de l'un des pays dont elle a la nationalité. »

Source : https://www.cgra.be/sites/default/files/content/download/files/convention_de_geneve.pdf

Annexe n°2 : La procédure de demande de protection internationale



Source : « Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides – La procédure d’asile » : <https://www.cgra.be/fr/asile#jump-1> (consulté le 14 mars 2023)

Annexe n°3 : Les cas possibles en termes de procédure

Premièrement, si une décision positive est prise, cela permet au·à la réfugié·e de recevoir un permis de séjour limité à une durée de cinq ans dans un premier temps (carte électronique A). Après cinq ans à compter de l’introduction de la demande de protection internationale, le·la réfugié·e se voit octroyer un droit de séjour illimité (carte électronique B). Le·La réfugié·e reconnu·e est soumis·e au droit belge et doit respecter les mêmes lois que les belges. Il·Elle est alors en mesure de chercher un emploi et un logement pour pouvoir commencer une nouvelle vie indépendamment du centre d’accueil. Il·Elle a la possibilité de partir immédiatement pour rejoindre une adresse privée ou faire une demande d’Initiatives Locales d’Accueil (ILA). Si, malheureusement, il·elle n’a pas de possibilité de logement, un délai de deux mois lui est accordé pour pouvoir trouver un logement, avec l’aide, s’il le souhaite, des collaborateur·rice·s du centre. Ce délai est renouvelable deux fois. Ensuite, il·elle devra obligatoirement quitter la structure d’accueil. Il·Elle peut introduire une demande d’aide au CPAS pour obtenir l’aide matérielle (garantie locative), des aides sociales financières (premier loyer, prime d’installation...)¹ ainsi que le droit à l’intégration sociale².

Deuxièmement, si une décision négative est prise alors le·la DPI est dit·e débouté·e. Il·Elle reçoit l’ordre de quitter le territoire³. Les DPI déboutés sont réorientés vers l’un des quatre centres Fedasil qui organisent les retours. Ces centres essaient de convaincre les personnes déboutées de l’avantage du retour volontaire par rapport à un retour forcé. Se présentent alors plusieurs possibilités. Il y a le retour volontaire : le·la demandeur·deuse débouté·e retourne au pays avec une petite somme d’argent, en fonction de la situation de la personne pour y redémarrer sa vie. A contrario, les personnes déboutées qui refusent de quitter le territoire sont susceptibles, avant leur expulsion forcée, d’être enfermées dans des centres fermés. Contre une décision négative, il y a tout de même la possibilité de réaliser un recours au Conseil du Contentieux des Étrangers (CCE) à condition d’apporter au dossier un élément nouveau valable qui rendrait pertinent un nouvel examen de la demande. Après l’analyse du recours par le CCE il y a trois possibilités. La première est une nouvelle analyse du dossier qui aboutit à un octroi d’une décision positive car le CCE considère que la demande correspond aux critères de la convention de Genève. Dans la deuxième possibilité, le CCE estime qu’il y a eu des manquements au moment du traitement de la demande, donc le dossier est renvoyé au CGRA. Enfin, la troisième possibilité est celle d’un accord de la part du CCE avec la décision de refus d’octroi du statut prise au CGRA, il clôture donc le dossier. Dans la dernière possibilité, le·la DPI a le droit d’introduire un ultime recours au Conseil

¹ La compétence territoriale des CPAS pour les demandeurs d’asile est déterminée par la règle spécifique de compétence de l’article 2, §5, de la loi du 2 avril 1965 relative à la prise en charge des secours accordés par les centres publics d’action sociale.

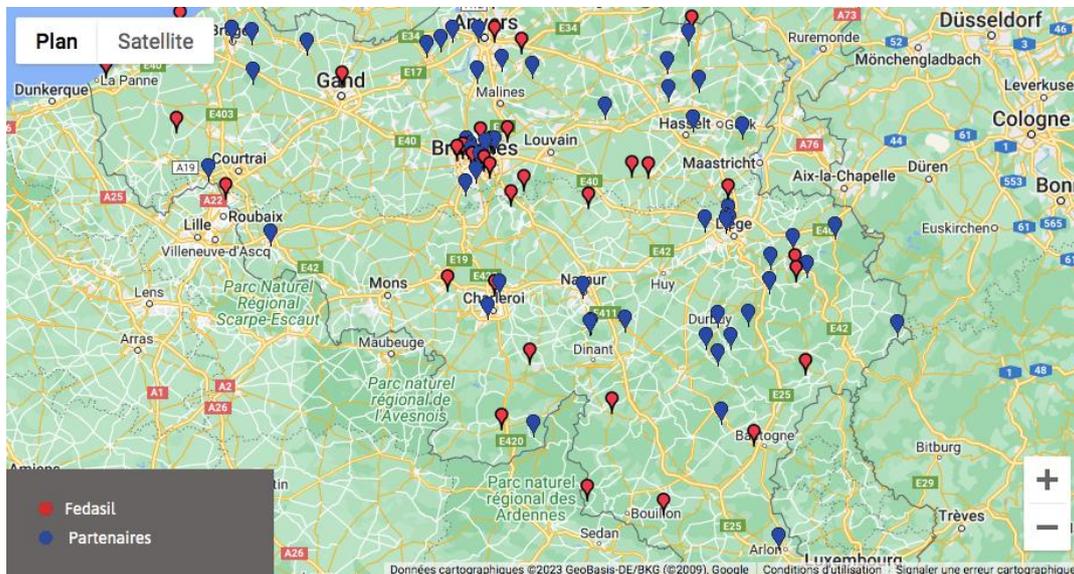
² Voir Art.43 loi de 25/05/2002.

³ Voir Art 39/69 de la loi du 15 décembre 1980

d'État (CE). Cependant, il existe une procédure de filtre dans le cadre de laquelle le CE vérifie si le recours est recevable. La majorité des recours ne franchit pas cette étape. Si le recours est déclaré irrecevable, la procédure est définitivement clôturée sans autre possibilité de recours. Enfin, il y a aussi la possibilité de partir vers un autre pays européen. Ces différentes possibilités lui sont expliquées par l'assistant·e social·e ou l'avocat·e en charge de son dossier.

Troisièmement, le·la DPI peut aussi se voir octroyer le statut de protection subsidiaire⁴. C'est un statut de protection différent de celui du statut de réfugié car il garantit un permis de séjour provisoire d'un an, renouvelable, qui ne devient définitif qu'au bout de cinq ans (Freedman, 2008). Le·La bénéficiaire de la protection subsidiaire peut travailler en Belgique après avoir demandé un permis de travail (en tant qu'employé) ou une carte professionnelle (en tant qu'indépendant).

Annexe n°4 : Carte de la localisation des centres d'accueil en Belgique.



Source : « Les centres d'accueil », Fedasil, <https://www.fedasil.be/fr/les-centres-daccueil> (consulté le 16 mai 2023)

Annexe n°5 : Description de ce que les centres d'accueil collectif offrent de manière générale

Les résident·e·s y reçoivent le gîte et le couvert, l'habillement, et aussi un accompagnement social, médical, psychologique, l'octroi d'une modeste allocation journalière (argent de poche) ainsi que l'accès à l'aide juridique, à des services tels que l'interprétariat et à des formations. Ils·Elles reçoivent ainsi l'aide à laquelle ils·elles ont légalement droit.

⁴ La loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers (dite « Loi sur les étrangers ») contient des dispositions relatives tant au statut de réfugié qu'au statut de protection subsidiaire.

Les familles dorment généralement dans une chambre séparée, alors que les personnes isolées partagent un dortoir commun. Les résident·e·s effectuent différentes tâches au sein du centre pour participer à la vie collective : cuisine, nettoyage, entretien...

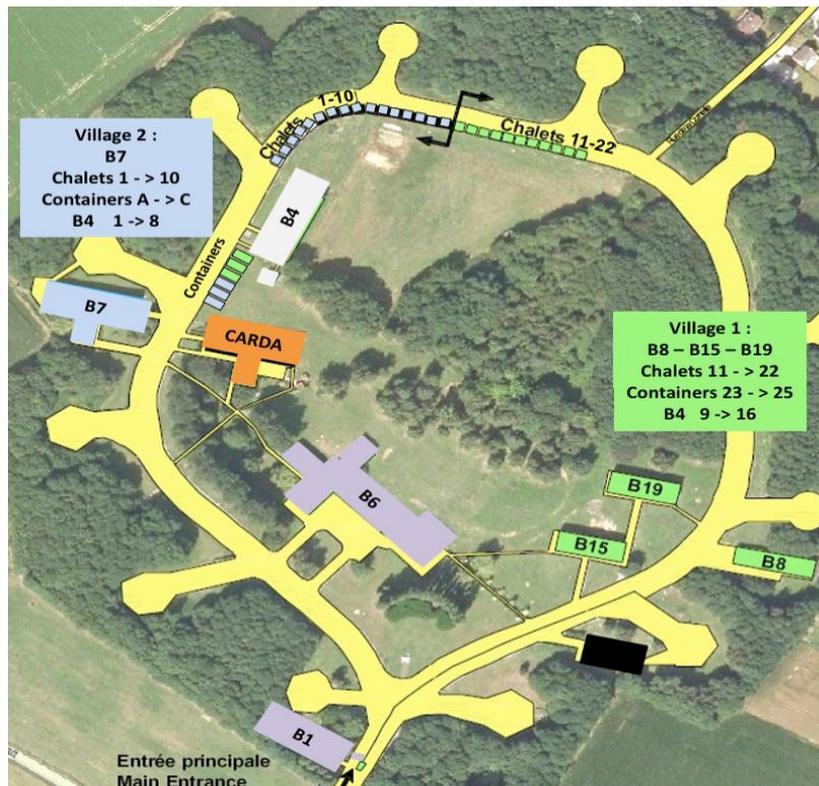
Les résident·e·s sont accompagné·e·s par un·e assistant·e social·e qui les aide à la compréhension de la procédure de protection internationale. Il y a aussi une aide administrative par rapport à la scolarité des enfants. De plus, existe une assistance linguistique dans le cas où le·la DPI ne maîtrise aucune des trois langues nationales. Dans ce cas, il·elle peut avoir gratuitement recours aux services d'un interprète pour mieux communiquer avec l'assistant·e social·e ou son avocat·e. Un accompagnement médical et psychologique est aussi proposé ainsi qu'un droit d'introduction de plainte lorsqu'il·elle n'est pas satisfait·e de sa condition de séjour dans le centre ou des services proposés.

Annexe n°6 : Description plus détaillée de l'équipe du centre de Bierset

Le centre bénéficie d'une équipe pluridisciplinaire composée d'environ septante membres⁵. Il y a un directeur général ainsi que trois directeurs adjoints. Il y a également deux comptables, une secrétaire administrative ainsi que deux coordinatrices. Une équipe de douze assistants sociaux est présente ainsi que vingt-six collaborateur·rice·s de formations diverses (dont trois réfèrent MENA). Il y a également deux intendants et quatre techniciens. Au niveau de l'équipe médicale il y a six infirmières et deux médecins. Pour soutenir l'équipe de travailleur·euse·s, il y a également quelques personnes qui viennent aider en tant que bénévoles à l'occasion de diverses activités ou de tâches spécifiques. Par ailleurs, il y a aussi une équipe de douze collaborateurs de nuit.

Annexe n°7 : Plan du centre

⁵ 68,8 équivalent temps pleins



Ce plan n'est pas à jour car à l'entrée à côté du B1 il y a un regroupement de containers.

Annexe n°8 : Description minutieuse des lieux, bâtiment par bâtiment

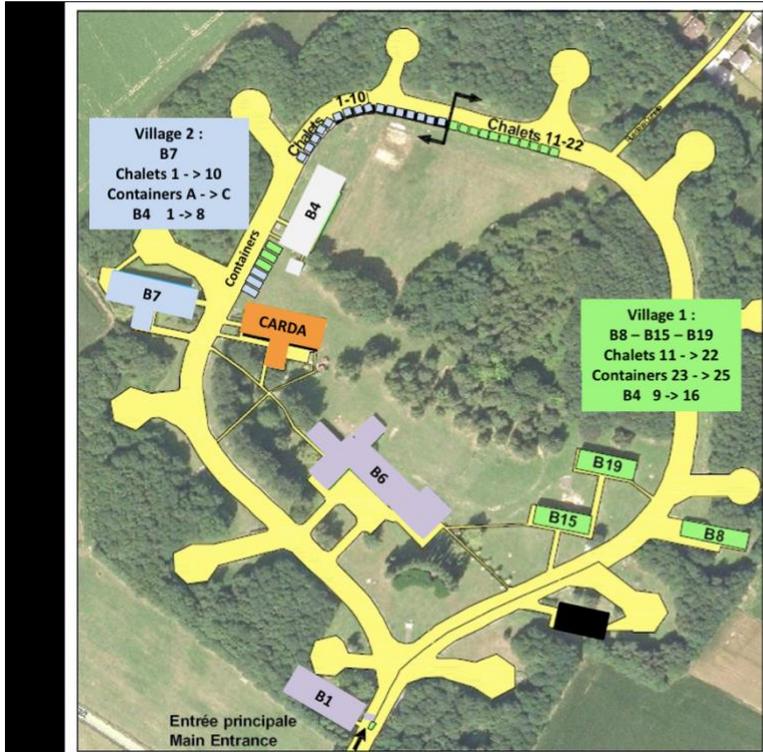
A l'entrée nous trouvons le « B4 ». Le nom « B4 » désigne le rassemblement de quelques containers d'habitation pour hommes isolés ainsi que leurs sanitaires et espace rencontre. Il y a seize containers repartis dans chaque village. Ensuite, il y a le « B6 » qui est le cœur du centre, le bâtiment principal. On y trouve les bureaux administratifs, le local collaborateur·rice·s, la salle du débriefing du village bleu, le réfectoire, la cuisine principale, la chambre des MENA, ainsi que l'espace rencontre des résident·e·s, des classes de français et une salle de sport. A gauche du B6 se trouve CARDA (=Centre d'accueil Rapproché pour Demandeurs d'Asile), un centre spécialisé dans la prise en charge de personne en grande souffrance psychologique, voire psychiatrique. Il n'accueille que quarante résident·e·s et ne fait pas partie du centre de Bierset de L'envol et fonctionne de manière totalement indépendante. En face de ce petit centre se trouve le « B7 ». Ce bâtiment comporte divers services. Au rez-de-chaussée nous trouvons des chambres de femmes isolées et de familles, des douches et toilettes collectives pour femme, une cuisine communautaire ainsi que la réception. Au premier étage se trouve uniquement des chambres d'hommes isolés et des sanitaires pour hommes. Dans les caves, nous retrouvons des services tel qu'un lavoir, le local à vélos, le salon de coiffure, l'intendance, l'espace « maman-bébé » et la « vestiboutique ». Nous retrouvons également le local nettoyage présent dans chaque village.

En continuant le tour du centre, nous passons devant six containers d'habitation pour hommes isolés ainsi que des containers sanitaires pour ces messieurs. Il y a également un hall omnisport. Celui-ci permet aux résident·e·s de pratiquer diverses activités sportives.

Nous arrivons ensuite au niveau des chalets. Les quatre premiers ne sont pas des habitations. Il s'agit de bureaux sociaux, d'une classe de français et d'un bureau logement. Il y a ensuite 23 chalets disposés les uns à côté des autres au bord de la route. Chaque chalet est équipé d'une toilette et d'une douche. Il y a huit hommes dans chaque chalet.

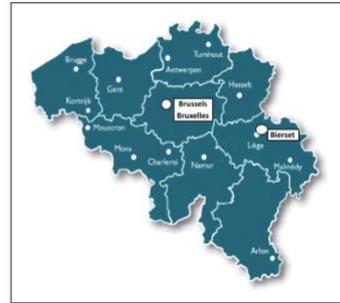
Nous arrivons maintenant au « B19 » au rez-de-chaussée, on y trouve le bureau médical, le local nettoyage la réception ainsi que les bureaux sociaux. Au premier étage, comme dans chaque bâtiment d'habitation nous retrouvons des chambres d'hommes isolés ainsi que leurs sanitaires. En face du « B19 » nous retrouvons le « B15 ». C'est un bâtiment exclusivement d'habitation. Au rez-de-chaussée, des chambres de femmes isolées et de familles, des sanitaires pour femme et une cuisine communautaire. Au premier étage, des chambres d'homme isolés et leurs sanitaires. Enfin, le dernier bâtiment est le « B8 », à proximité du « B15 ». Il s'agit d'un plus petit bâtiment d'habitation, sur un étage, réservé aux familles. On y retrouve leurs chambres et leurs sanitaires ainsi qu'un lavoir.

Annexe n°9 : Brochure d'accueil



**BIENVENUE DANS LE CENTRE
WELCOME TO THE CENTER**
خوش آمدید به مرکز
مرحباً بكم في مركز

**CENTRE CROIX-ROUGE DE BIERSET
« L'ENVOL »**
Rue de Velroux 140
B-4460 GRACE-HOLLOGNE
Tél : 04/220 60 80
Fax : 04/220 65 30



B19 & B7 RECEPTION - RECEPTION DESK
پذیرش - استقبال

B6 HORAIRES DES REPAS - DINNER TIME
ساعات مسروران - ساعات الطعام

B19 & B7 BUREAU SOCIAL - SOCIAL SERVICES
دفتر خدمات اجتماعی - مكتب الخدمات الاجتماعية

B7 VESTIBOUTIQUE - DRESSING ROOM
غرفة الملابس - فروشگاه لباس

B6 DISTRIBUTION JETONS - DISTRIBUTION
توزيع ژتون - توزيع الفراس

B19 MAISON DE SANTÉ - HOUSE OF HEALTH
شفاه خانه - بيت الصحة

B7 MAGASIN PRODUITS SANITAIRES
SANITARY ITEMS SHOP
فروشگاه محصولات بهداشتی
دكان المواد النظافة

B7 CHANGEMENT DE LITERIE
CHANGING BEDDING
تغيير ملافة ها
تغيير مستلزمات السرير

B19 & B7 LAVOIR - WASHING MACHINES
Self-service pour tout le centre
Self-service for all the center
سلف سرویس برای کل مرکز
الخدمة الذاتية للمركز كله

B1 10.00 - 16.00
ACCEUIL - RECEPTION - مكتب الاستقبال

B1 10.00 - 16.00
Formation & Cours de français (Lundi, jeudi)
Formation & French courses (Monday/Thursday)

B1 14.30 - 16.00 pm
Carte orange, Orange card, بطاقة برتقالية

B1 14.30 - 16.00 pm
Carte banque BELFIUS

Règlement d'ordre intérieur des structures d'accueil

Bienvenue dans notre structure d'accueil !

Dans ce règlement d'ordre intérieur (ROI), nous vous expliquons quels sont vos droits et vos devoirs et les règles à respecter pendant votre séjour dans la structure d'accueil. Il est très important que vous compreniez bien ce règlement.

Pour votre information, les principales prestations de service qui vous sont proposées dans la structure d'accueil sont les suivantes :

- le logement
- les repas
- l'accès à des installations sanitaires et à des produits d'hygiène personnelle
- la mise à disposition de vêtements
- l'argent de poche
- l'accompagnement social individuel et l'accès à l'aide juridique
- l'accompagnement médical et psychologique.

Le ROI contient un ensemble de règles sur la vie en commun et l'organisation de la structure d'accueil pour que le séjour se passe dans les meilleures conditions pour les résidents comme pour les membres du personnel.

Ces règles portent sur les points suivants :

- le respect de la vie privée
- l'ordre et le calme dans la structure d'accueil
- la sécurité des résidents et des membres du personnel
- l'hygiène et la propreté des locaux
- les présences obligatoires et les autorisations de sortie (absences)
- la prise des rendez-vous
- le système de caution
- le contrôle des chambres
- l'obligation générale d'information de tout résident vis-à-vis de Fedasil.

Notre structure est une structure d'accueil ouverte. Cela signifie que vous n'êtes pas obligé d'y rester. Si vous décidez de quitter la structure d'accueil, vous conservez uniquement le droit au remboursement de certains de vos frais médicaux. Par ailleurs, votre choix de rester ou non dans la structure d'accueil est sans influence sur le traitement de votre demande de protection internationale.

Si vous avez des questions sur ce règlement d'ordre intérieur ou sur les droits dont vous bénéficiez pendant votre séjour dans la structure d'accueil, n'hésitez pas à les poser à votre travailleur social de référence ou à consulter les brochures d'information disponibles dans la structure d'accueil.

Français – 1 / 9

La direction et les membres du personnel vous souhaitent un agréable séjour.

Je soussigné(e),
confirme avoir pris connaissance de ce règlement d'ordre intérieur, en avoir reçu une copie et que celui-ci m'a été expliqué dans une langue que je comprends.

Nom + Prénom :

N° SP :

Date :

Signature :

1. NOS PRESTATIONS DE SERVICES

1.1 Prestations de services de base

La structure d'accueil vous fournit, en fonction de son organisation, les prestations suivantes :

- hébergement avec accès à des installations sanitaires
- accès à des produits d'hygiène personnelle
- la possibilité de laver ses vêtements et de recevoir des vêtements de première nécessité (seconde main)
- des repas, des chèques-repas ou la possibilité d'acheter soi-même de la nourriture

1.2 Accompagnement individuel

Tous les collaborateurs de la structure d'accueil sont soumis à un code de déontologie dont les valeurs sont le respect, l'orientation client, l'impartialité et la discrétion.

Pendant votre séjour, un travailleur social vous sera désigné comme personne de référence. Celui-ci vous accompagnera personnellement durant toute la durée de votre séjour, vous informera sur vos droits et si nécessaire, pourra vous renvoyer vers d'autres services.

Cette personne constituera également votre dossier social individuel dans lequel seront sauvegardés tous les éléments importants relatifs à votre accompagnement au sein de la structure d'accueil.

Les autres collaborateurs de notre structure d'accueil peuvent y ajouter des éléments. Vous avez toujours le droit de consulter votre dossier social. Si vous changez de structure d'accueil, ce dossier sera remis à la nouvelle structure d'accueil.

Voici ce que vous pouvez attendre de l'encadrement individuel :

- **Accompagnement dans l'accueil** : votre travailleur social discute avec vous et évalue vos besoins spécifiques d'accueil.
- **Accompagnement en dehors de la structure d'accueil** : nous vous aidons et nous vous conseillons sur la vie sociale en dehors de la structure d'accueil. Par exemple, nous vous aidons à inscrire vos enfants à l'école.
- **Accompagnement dans la procédure d'asile** : la structure d'accueil veillera à ce que vous soyez bien informé sur l'évolution de votre procédure. Nous vous aiderons aussi à accéder à une aide juridique gratuite (avocat) dès le début de votre procédure.
- **Formations** : sous certaines conditions et selon les disponibilités, vous pouvez participer à des formations. Votre travailleur social vous informera à ce sujet.

1.3 Aide médicale et psychologique

En cas de problèmes médicaux, vous avez accès à un accompagnement médical.

Si un service médical existe dans la structure d'accueil, vous devez faire appel à ce service médical interne qui, si nécessaire, organisera une consultation externe. En l'absence de service médical,

votre travailleur social vous précisera les modalités pour obtenir une consultation chez un médecin.

Nous attirons votre attention sur le fait que si vous préférez consulter un médecin différent de celui qui est désigné ou que vous prenez vous-même l'initiative de consulter un médecin ou une clinique de votre choix, les frais seront dans ce cas à votre seule charge.

Si vous avez besoin d'un accompagnement psychologique, vous serez orienté vers un psychologue spécialisé, soit au sein de la structure d'accueil, soit en dehors de celle-ci.

1.4 Argent de poche

Chaque semaine, vous avez droit à un montant fixe d'argent de poche. Ce montant est fixé par la loi.

Dans certaines structures d'accueil communautaires, il est possible d'augmenter ce montant en effectuant des tâches au bénéfice de la structure d'accueil, appelées « services communautaires ». La structure d'accueil détermine l'organisation et le montant de la rémunération de ces tâches.

2. NOS RÈGLES SUR LE VIVRE ENSEMBLE

2.1 Vie privée et calme

- Vous avez droit au respect de votre vie privée et devez également respecter la vie privée des autres résidents. Cela signifie que vous ne pouvez pas entrer dans les chambres d'autres résidents sans y être autorisé et que vous devez respecter le sommeil des autres résidents.
- Vous ne pouvez pas inviter de mineurs dans votre chambre, sauf avec l'autorisation des parents ou des éducateurs s'il s'agit d'un mineur étranger non accompagné.
- Vous contribuez à une atmosphère calme dans la structure d'accueil.
- Vous respectez les modalités de visite et les faites respecter par les personnes externes qui vous rendent visite. Ces modalités de visite ont pour objet de garantir aussi bien votre vie privée que celle des autres résidents.
- Vous respectez les effets personnels des autres résidents et tout matériel appartenant à la structure d'accueil. La structure d'accueil n'est pas responsable pour la détérioration, le vol ou la perte de vos effets personnels. Si vous causez des dommages aux biens d'autrui ou de la structure d'accueil, vous pourrez être tenu de les indemniser.
- Vous demandez l'autorisation de la direction de la structure d'accueil avant d'entreprendre ou d'organiser des activités, en particulier s'ils risquent de perturber le calme ou l'ordre de la structure d'accueil.
- Vous respectez les instructions qui vous sont données par les collaborateurs de la structure d'accueil.
- Vous respectez les restrictions d'accès qui s'imposent à certaines parties de la structure d'accueil.

2.2 Sécurité

- Vous respectez les règles en matière de prévention et de sécurité incendie. Il est interdit d'endommager le matériel de détection et de lutte contre l'incendie.
- La destruction volontaire ou le vandalisme sont strictement interdits dans la structure d'accueil.
- Il est interdit de cuisiner dans la structure d'accueil, excepté dans les espaces éventuellement prévus à cet effet.
- Il est interdit de fumer dans la structure d'accueil, excepté dans les lieux prévus à cet effet.
- Tout trafic, possession, consommation d'alcool ou de drogue est interdit dans la structure d'accueil. Tout comportement dans le centre lié à l'état d'ébriété ou à la consommation de substances illicites est également prohibé.
- La possession d'objets dangereux avec lesquels vous pourriez mettre d'autres personnes en danger ou susceptibles d'endommager les locaux est interdite.
- Les objets interdits par ce règlement peuvent être confisqués.
- L'intimidation physique ou verbale, la violence sexuelle et liée au genre, la violence et les brutalités physiques sont interdites ainsi que tout comportement ou langage raciste, ou discriminatoire envers d'autres personnes ou groupes de personnes.

2.3 Hygiène

- Vous êtes responsable du bon entretien et de la propreté de votre chambre ou logement.
- Vous devez respecter les espaces communs et ne pas les salir.
- Les animaux ne sont pas autorisés.

3. NOS RÈGLES D'ORGANISATION DE LA STRUCTURE D'ACCUEIL

3.1 Obligation d'information

Pour garantir le bon suivi de votre droit à l'accueil, vous avez une obligation d'information vis-à-vis de notre structure d'accueil. Cela signifie que vous communiquez toutes les informations relatives à votre procédure d'asile à votre travailleur social en temps utile, ainsi que tout autre élément pouvant influencer votre droit à l'accueil (ex : courrier reçu de l'Office des étrangers, décision du CGRA ou du CCE ...).

De même, si vous travaillez ou faites du bénévolat, vous en informez également votre accompagnateur social.

3.2 Contribution financière à l'accueil

Si vous avez un contrat de travail et que vous effectuez un travail rémunéré en dehors de la structure d'accueil, vous informez immédiatement la structure d'accueil des modalités de celui-ci. Selon le montant de vos revenus, vous avez l'obligation de payer une contribution aux frais de votre accueil selon les modalités prévues. Dans certaines conditions, si vos revenus sont stables et dépassent un certain montant, il peut être mis fin à l'accueil.

3.3 Prise et respect des rendez-vous

À défaut d'avoir obtenu l'approbation préalable explicite de la structure d'accueil pour avoir recours à un service externe ou un prestataire de service, les frais occasionnés seront à votre charge.

Si la structure d'accueil prend un rendez-vous pour vous chez un prestataire de service externe (formation, médecin, hôpital), vous êtes obligé de le respecter et de vous présenter à l'heure à ce rendez-vous.

Il est possible que votre présence à certains événements (ex : réunion ou formation) soit obligatoire. Dans ce cas, vous serez informé à l'avance des modalités pratiques (horaire, moyen de transport éventuel) et les respecterez.

Les titres de transport qui vous sont remis pour un déplacement dans le cadre de votre procédure, un rendez-vous médical, une consultation chez un avocat ou une autre raison sont uniquement utilisés à cette fin.

3.4 Exercice de l'autorité parentale

En tant que parent, vous êtes responsable de la supervision, de l'éducation et de l'obligation scolaire des/de l'enfant(s) mineur(s) de votre famille. La structure d'accueil peut vous apporter un soutien en la matière si vous le souhaitez.

3.5 Présence dans la structure d'accueil

Pour conserver votre place d'accueil, vous êtes tenu à une présence régulière dans la structure d'accueil.

En cas d'absence pendant la nuit, vous en informez la structure d'accueil et vous donnez un moyen de vous contacter. Après trois nuits hors du centre sans information préalable, vous pouvez être désinscrit et donc perdre votre place d'accueil dans notre structure.

Vous pouvez également être désinscrit si vous êtes absent de la structure d'accueil plus de 10 nuits par période de 30 jours.

Pour demander à nouveau une place d'accueil, vous devez vous présenter au Service du Dispatching de Fedasil où, si vous disposez toujours du droit à l'accueil, une place d'accueil vous sera désignée.

3.6 Système de caution

Il est possible que la structure d'accueil demande une caution en contrepartie du matériel mis à votre disposition. Cette garantie est restituée si le matériel est rendu en bon état lors de votre départ de la structure d'accueil ou lors de la restitution du matériel emprunté.

3.7 Contrôle de chambre / logement et armoire privée

En plus des constats réalisés lors des rondes, des contrôles réguliers de chambre peuvent être réalisés pour vérifier le respect des différentes règles en matière de sécurité, prévention incendie, hygiène et de respect du présent règlement.

La fréquence des contrôles réguliers est limitée à deux fois par mois et ceux-ci ont lieu uniquement entre 9h00 et 17h00.

La chambre peut cependant être contrôlée plus souvent ou en dehors de ces heures en raison d'exigences spécifiques en matière de prévention, de santé, de lutte incendie, d'hygiène ou de graves manquements au règlement d'ordre intérieur.

Pendant le contrôle, l'entièreté de la chambre est examinée et vous pouvez être présent. En cas de suspicion d'infraction au règlement d'ordre intérieur, l'armoire peut être ouverte et son contenu vérifié.

Si, à l'occasion des contrôles, des objets interdits par ce règlement (voir point 6.12) sont découverts, ils seront confisqués. Une liste des objets confisqués est établie et une copie peut être fournie sur demande.

Si un objet saisi pendant un contrôle apparaît dangereux pour l'intégrité physique des résidents et du personnel, il est remis aux services compétents.

Si l'objet a été saisi et a pu être conservé, il est rendu au résident lors de son départ de la structure d'accueil.

Si l'objet saisi ou tout autre objet appartenant à un résident n'est pas emporté lors du départ de la structure d'accueil, celle-ci en acquiert la libre disposition dans les 10 jours qui suivent le départ.

4. SANCTIONS ET MESURES D'ORDRE

4.1 Sanctions

Si vous commettez une infraction aux règles contenues dans le règlement d'ordre intérieur, une sanction peut être prise à votre égard. Des actes commis en dehors de la structure d'accueil peuvent également donner lieu à des sanctions lorsqu'ils ont un impact important au sein de la structure d'accueil.

Il sera toujours tenu compte de la nature et de la gravité de l'infraction, ainsi que des circonstances concrètes dans lesquelles elle a été commise. Vous pouvez être entendu préalablement à la prise d'une sanction et venir accompagné(e) de la personne de votre choix durant l'entretien. La sanction vous sera toujours communiquée par écrit.

Les sanctions suivantes sont possibles :

- 1) L'avertissement formel, qui est mentionné dans votre dossier individuel
- 2) L'exclusion temporaire des activités organisées dans la structure d'accueil
- 3) L'exclusion temporaire de la possibilité de faire des services communautaires rémunérés
- 4) La limitation d'accès à certains services
- 5) L'obligation d'effectuer certaines tâches d'intérêt général
- 6) La suppression ou la réduction totale ou partielle de l'indemnité journalière, pendant maximum quatre semaines
- 7) Le transfert vers une autre structure d'accueil
- 8) L'exclusion provisoire du droit à l'aide matérielle dans la structure d'accueil, pendant maximum un mois
- 9) L'exclusion définitive du droit à l'aide matérielle dans une structure d'accueil

Français – 7 / 9

Les sanctions sont toutes directement exécutoires. Les sanctions d'exclusion doivent être confirmées par une décision du Directeur général de Fedasil dans les trois jours ouvrables suivant le jour de la prise de ces sanctions. La date à laquelle cette décision peut être retirée au Service du Dispatching est précisée dans la décision de sanction qui vous a été remise par la structure d'accueil.

Vous pouvez toujours contacter votre travailleur social si vous souhaitez en savoir plus sur les sanctions applicables.

4.2. Mesures d'ordre

Pour assurer l'ordre, la sécurité et le calme dans la structure d'accueil, une mesure d'ordre peut être prise. Vous pouvez être entendu préalablement à la prise d'une mesure d'ordre qui vous concerne et venir accompagné(e) d'une personne de votre choix durant l'entretien.

Ces mesures d'ordre sont communiquées par écrit aux personnes concernées ou affichées dans la structure d'accueil si elles sont de portée générale (exemple : fermeture d'une salle TV à une certaine heure en soirée suite à des problèmes répétés pendant cette période).

5. PLAINTES ET RECOURS

Si vous souhaitez avoir des explications complémentaires sur les procédures décrites ci-dessous, vous pouvez toujours vous adresser au personnel de la structure d'accueil.

5.1 Introduction d'une plainte

Si les conditions générales de vie dans notre structure d'accueil ou l'application du règlement d'ordre intérieur ne vous satisfont pas, vous pouvez introduire une plainte.

Vous adressez votre plainte par écrit ou oralement au directeur ou au responsable de la structure d'accueil qui traitera votre plainte dans un délai maximal de 7 jours. La plainte peut être introduite en néerlandais, français, allemand ou anglais.

À défaut de recevoir une réponse dans un délai de 7 jours, vous pouvez adresser cette plainte par écrit au Directeur général ou la personne déléguée à cet effet (voir point 6.16).

5.2 Recours à l'encontre de la sanction imposée

Si vous n'êtes pas d'accord avec une sanction visée aux points 4), 5), 6) ou 7) (voir ci-dessus, point 4.1.) vous pouvez introduire par écrit un recours en révision auprès du Directeur général de l'Agence, à la personne désignée au point 6.16 ou auprès du Conseil du CPAS si vous résidez dans une ILA.

Ce recours doit être rédigé en néerlandais, français, allemand ou anglais et doit être envoyé par la poste dans les 5 jours ouvrables qui suivent la notification écrite de la sanction ou de la mesure d'ordre.

Vous remettez dans les plus brefs délais la copie de ce recours à la structure d'accueil. Une réponse vous parviendra dans les 30 jours. Tant que le Directeur général, la personne désignée au point 6.16 ou le Conseil du CPAS ne modifie pas la sanction, elle est provisoirement maintenue.

5.3 Recours contre les décisions en matière d'aide médicale

Si vous n'êtes pas d'accord avec une décision relative à l'accompagnement médical, vous pouvez introduire un recours par écrit auprès du Directeur général de l'Agence, auprès de la personne désignée au point 6.16 ou, si vous séjournez dans une ILA, auprès du Conseil du CPAS.

Ce recours doit être rédigé en néerlandais, français, allemand ou anglais et doit être introduit **dans les 5 jours** ouvrables qui suivent la consultation à l'issue de laquelle la décision vous a été communiquée.

Vous remettez dans les plus brefs délais la copie de ce recours à la structure d'accueil. Une réponse vous parviendra dans les 30 jours.

Annexe n°11 : Plan d'action 2023

Depuis le début de l'année 2023, chaque collaborateur·ice fait partie d'une équipe de 4-5 personnes qui défendent un objectif du plan d'action annuel. Voici une liste exhaustive de ces objectifs :

- **Objectifs « Qualité » :**

- a) Aménager le B4 et les Chalets pour rendre le quotidien des résidents plus agréable, plus en accord avec les normes de qualité.
- b) Améliorer nettement l'hygiène et propreté dans le centre, intérieur comme extérieur.
- c) Optimiser les espaces fitness, espace rencontre et salle omnisport.

- **Objectifs « Accompagnement » :**

- a) Mettre les moyens nécessaires pour finir l'espace femme.
- b) Faire l'étude indispensable pour la création de l'espace garderie.
- c) Mettre en place un accompagnement adapté aux groupe spécifiques.

- **Objectifs « Challenge » :**

- a) Un objectif visant la réduction de la consommation d'énergie ou l'empreinte environnementale de mon centre → Réduire et sensibiliser aux gaspillages d'électricité et chauffage.
- b) Un objectif visant l'implication des résident.es dans la vie de mon centre → Diminuer drastiquement le gaspillage de nourriture dans le centre.

- **Les Résidents :**

- a) Développer des stratégies d'émergence de parole des résidents.
- b) Impliquer plus activement les résidents dans le fonctionnement du centre.

- **L'Équipe :**

- a) Améliorer et développer la communication de l'équipe et entre les services.
- b) Avoir un meilleur suivi de l'accompagnement des nouveaux collègues afin d'améliorer la qualité de leur travail.

Annexe n°12 : Courte réflexion sur la distinction revendiquée de la part des collaborateur·rice·s de leur travail au sein de la Croix-Rouge par rapport à celui réalisé par Fedasil

Plusieurs collaborateur·rice·s mettent un point d'honneur à distinguer le travail effectué au sein de la Croix-Rouge et au sein des structures de Fedasil. « *Fedasil c'est un centre d'hébergement, pas d'accueil. Les résidents sont logés et nourris d'accord mais ils n'ont pas de réel lien avec les personnes qui travaillent là-bas.* » (discussion sur le temps de midi avec un collaborateur polyvalent, 16/03/2023). A la Croix-Rouge, le contact humain est primordial et est considéré nécessaire dans une optique d'intégration. Par exemple, m'expliquent les collaborateurs, chez Fedasil les bureaux des travailleurs·euses sont séparés physiquement. Ils·Elles ont un bâtiment propre à eux qui est inaccessible aux résident·e·s. Il y a une prise de distance avec les résident·e·s qui peut s'observer au niveau symbolique mais également matériel.