

Une gestion flexible et optimale ET un accueil de qualité



Fanny François, directeur gestion et contrôle du réseau

REM Conférence 25 octobre 2013

Contexte : la crise et l'après-crise

Leçons du passé

Quel modèle d'accueil ?

Défis et choix pour l'avenir

Contexte : la crise et l'après-crise

Rappel de la situation 2007-2011

- ✓ hausse des demandes d'asile : de 11.115 en 2007 à 25.479 dossiers en 2011
- ✓ hausse du nombre de résidents et saturation du réseau
- ✓ augmentation énorme de la capacité d'accueil: recours aux places d'accueil d'urgence et à des hôtels
- ✓ non-désignations : plus de 12.000 personnes non désignées (+ 4.500 personnes AR. 2004 durant la crise)

Contexte : la crise et l'après-crise

Mesures prises et leur effet

▶ Une politique d'asile et d'accueil intégrée

1 seul responsable politique pour l'Asile, la Migration et l'Intégration sociale (depuis décembre 2011)

▶ Augmentation de la capacité d'accueil

Passage de 12.500 places à plus de 24.500 places

▶ Limitation du droit à l'accueil

procédure adaptée demande d'asile multiple

procédure accélérée 'pays sûrs'

recours CE

Contexte : la crise et l'après-crise

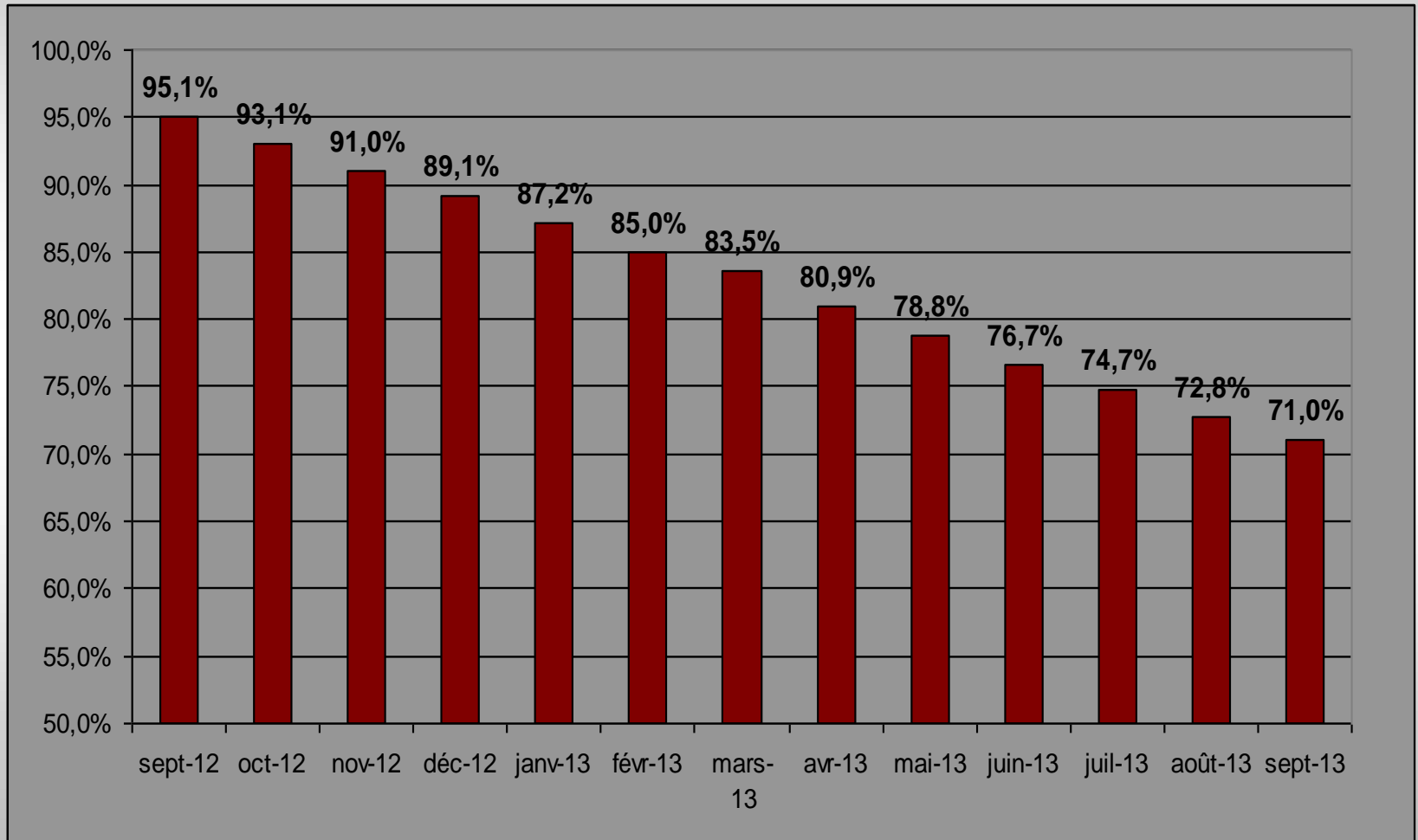
Mesures prises et leur effet

► Renforcement du retour volontaire

- ▶ L'entrée en vigueur du trajet de retour + lancement des places d'accueil de retour
- ▶ Le retour volontaire dès le début du séjour comme vraie option
- ▶ Consultant de retour dans chaque centre afin de renforcer l'accompagnement
- ▶ Guichet de retour volontaire au sein du dispatching

Contexte : la crise et l'après-crise

► le taux d'occupation actuel: 71%



Leçons du passé

Durant les dernières années, 3 périodes distinctes :

✓ **2005 – 2008**

préparation et mise en œuvre de la loi accueil de 2007: focus sur la qualité de l'accueil et les besoins spécifiques du résident

→ priorité= un cadre légal et réglementaire de haute qualité

✓ **2009 – 2011**

saturation du réseau d'accueil, crise d'asile: focus sur la gestion des places

→ priorité = offrir une place à un maximum de personnes

✓ **Depuis début 2012, la crise est derrière nous**

focus sur les réflexions et actions autour de la question : « Comment rendre compatibles l'objectif d'un accueil de qualité d'une part, et celui d'une gestion flexible et optimale d'autre part ? »

Quel modèle d'accueil

Le modèle d'accueil actuel cfr. loi accueil 2007

Réalisation d'une évaluation approfondie de ce modèle entre octobre 2012 et mai 2013:

Comment ?

- journées d'études avec collaborateurs et experts du terrain
- groupe de travail Fedasil et ses partenaires
- rédaction d'un rapport d'évaluation et de recommandations

Résultat? 32 recommandations

Quel modèle d'accueil

Les 32 recommandations sont réparties en 7 axes :

- ✓ Un modèle d'accueil permettant un accompagnement et une infrastructure de qualité, basé sur des normes
- ✓ Un modèle d'accueil centré sur l'évaluation individuelle des besoins du résident
- ✓ Un modèle d'accueil adapté à certains groupes cibles
- ✓ Un modèle d'accueil prenant mieux en considération les résidents en transition de l'aide matérielle vers l'aide financière

- ✓ Un modèle d'accueil disposant d'outils adéquats pour assurer son fonctionnement
- ✓ Un modèle d'accueil utilisant au mieux ses ressources
- ✓ Un modèle d'accueil s'adaptant en permanence aux évolutions en cours

Ces recommandations mettent en évidence l'importance de:

- la QUALITE de l'accueil
- la gestion FLEXIBLE et OPTIMALE du réseau d'accueil

Défis et choix pour l'avenir

Notre objectif =

Offrir un accueil de qualité et adapté aux besoins des résidents tout en assurant des places flexibles en nombre suffisant

1. Volet flexibilité et anticipation :

- ✓ Dispositif de places « tampons » ou « buffer » à activer en cas d'une hausse des arrivées
- ✓ Poursuite de l'informatisation du réseau d'accueil afin de :
 1. rendre les désignations, les transferts plus efficaces
 2. améliorer les statistiques, les prévisions
 3. ...

Défis et choix pour l'avenir

2. Volet qualité :

- ✓ Définition de normes de qualité (accueil, accompagnement, infrastructure, etc.)
- ✓ Focus sur l'évaluation individuelle des besoins
- ✓ Augmentation des places d'accueil adaptées aux besoins spécifiques : places médicales, santé mentale, MENA, jeunes mamans, etc.
- ✓ Renforcer la transition des structures d'accueil vers les CPAS
- ✓ Meilleure prévention et gestion des incidents dans les structures d'accueil : impact positif sur le bien-être des résidents et des collaborateurs

Merci pour votre attention !

