

SECRETARIAT / SECRÉTARIAT

SECRETARIAT OF THE COMMITTEE OF MINISTERS
SECRÉTARIAT DU COMITÉ DES MINISTRES



Contact: Zoe Bryanston-Cross
Tel: 03.90.21.59.62

Date: 05/07/2024

DH-DD(2024)742

Documents distributed at the request of a Representative shall be under the sole responsibility of the said Representative, without prejudice to the legal or political position of the Committee of Ministers.

Meeting: 1507th meeting (September 2024) (DH)

Item reference: Action Plan (28/06/2024)

Communication from Belgium concerning the case of Camara v. Belgium (Application No. 49255/22)
(French only)

Les documents distribués à la demande d'un/e Représentant/e le sont sous la seule responsabilité dudit/de ladite Représentant/e, sans préjuger de la position juridique ou politique du Comité des Ministres.

Réunion : 1507^e réunion (septembre 2024) (DH)

Référence du point : Plan d'action (28/06/2024)

Communication de la Belgique concernant l'affaire Camara c. Belgique (requête n° 49255/22)

PLAN D’ACTION Exécution de l’arrêt de la Cour européenne des droits de l’Homme <i>Camara c. Belgique</i> Requête 49255/22, arrêt du 18 juillet 2023, définitif le 18 octobre 2023	DGI 28 JUIN 2024 SERVICE DE L'EXECUTION DES ARRETS DE LA CEDH
---	--

I. Résumé introductif de l’affaire

Cette affaire concerne un demandeur de protection internationale¹ se plaignant d’avoir été sans hébergement en Belgique, entre juillet et novembre 2022, malgré la décision du tribunal du travail francophone de Bruxelles enjoignant à l’État belge de lui accorder une assistance matérielle et de lui fournir un hébergement. L’ordonnance du tribunal a été rendue le 22 juillet 2022, elle est devenue définitive le 29 août 2022 et elle a été exécutée le 4 novembre 2022.

La Cour a considéré que l’hébergement tardif du requérant a constitué un *refus caractérisé* (§ 121) des autorités d’exécuter cette ordonnance et a constaté une violation de l’article 6 § 1 de la Convention. Selon la Cour, son caractère exécutoire « impliquait son exécution d’office par l’État » (§ 111). Or, celle-ci « n’a pas revêtu de caractère spontané et n’a pu avoir lieu qu’à la suite d’une mesure provisoire prononcée par la Cour » (§ 113).

La Cour a relevé qu’il s’agit d’une *carence systémique* des autorités belges d’exécuter les décisions de justice définitives quant à l’accueil des demandeurs de protection internationale (§ 118). Consciente de la situation difficile à laquelle l’Etat belge était confronté (saturation du réseau d’accueil depuis l’été 2021 face à une augmentation importante des demandes), la Cour n’a toutefois pas pu juger comme raisonnable le délai pris « pour exécuter une décision de justice visant à protéger la dignité humaine » et a ajouté « que cette carence (...) a eu pour effet

¹ La Directive 2013/33/UE utilise le terme de « demandeurs de protection internationale » tel que défini à l’article 2, h) et i) de la Directive 2011/95/UE du Parlement Européen et du Conseil du 13 décembre 2011. Il découle de ces définitions européennes que le terme de « demandeur de protection internationale » est à comprendre comme ayant la même signification que le terme de « demandeur d’asile » au sens de l’article 2, 1° de la loi belge du 12 janvier 2007 relative à l’accueil des demandeurs d’asile (loi accueil). Si celle-ci n’a pas encore été modifiée pour inclure ce changement de terminologie au niveau européen, le terme de « demandeur de protection internationale » n’est pas absent du droit belge étant donné la loi du 15 décembre 1980 sur l’accès au territoire, le séjour, l’établissement et l’éloignement des étrangers a été modifiée en ce sens. Le terme « demandeur de protection internationale » est par ailleurs largement adopté par les acteurs de terrain et par les Cours et Tribunaux.

de grever lourdement le fonctionnement d'une juridiction nationale et celui de la Cour elle-même » (§ 119).

La Cour a indiqué, au titre de l'article 46 de la Convention, qu'il revient à l'Etat belge de prendre les mesures adéquates pour résoudre le problème systémique auquel il fait face, ce problème étant « incompatible avec le principe de l'État de droit qui sous-tend l'ensemble du système de la Convention » (§ 145).

II. Cadre légal et situation actuelle du réseau d'accueil des demandeurs de protection internationale

a) Droit belge

En vertu de la loi du 12 janvier 2007² – transposant la directive n° 2013/33/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 établissant des normes pour l'accueil des personnes demandant la protection internationale (refonte) –, en son article 3, « *tout demandeur d'asile a droit à l'accueil devant lui permette de mener une vie conforme à la dignité humaine* » et précise, en son article 6, que « [l]e *bénéfice de l'aide matérielle s'applique à tout demandeur d'asile dès l'introduction de sa demande d'asile et produit ses effets pendant toute la procédure d'asile.* » Il est précisé à l'article 6, § 1^{er}, alinéa 2 que « *En cas de décision négative rendue à l'issue de la procédure d'asile, l'aide matérielle prend fin lorsque le délai d'exécution de l'ordre de quitter le territoire notifié au demandeur d'asile a expiré. L'introduction d'un recours en cassation au Conseil d'Etat, n'engendre pas de droit à une aide matérielle. Lors de l'examen du recours en cassation un droit à l'aide matérielle est garanti uniquement si le recours en cassation est déclaré admissible en application de l'article 20, § 2, des lois sur le Conseil d'Etat coordonnées le 12 janvier 1973.* »

En vertu de l'article 55 de la loi du 12 janvier 2007, l'Agence fédérale pour l'accueil des demandeurs d'asile (ci-après « Fedasil »), est l'autorité compétente pour l'octroi de cette aide matérielle. Conformément à l'article 62 de la même loi, « *l'Agence peut confier à des partenaires la mission d'octroyer aux bénéficiaires de l'accueil le bénéfice de l'aide matérielle* »

² Loi du 12 janvier 2007 sur l'accueil des demandeurs d'asile et de certaines autres catégories d'étrangers, 7 mai 2007 et 1^{er} juin 2007, M.B., 7 mai 2007, pp. 24027 et s.

telle que décrite dans la présente loi. Ces partenaires sont notamment la Croix-Rouge de Belgique, les autres autorités, les pouvoirs publics et les associations.”

Conformément à l'article 2, 6° de la loi du 12 janvier 2007, l'aide matérielle consiste en « *l'aide octroyée par l'Agence ou le partenaire, au sein d'une structure d'accueil, et consistant notamment en l'hébergement, les repas, l'habillement, l'accompagnement médical, social et psychologique et l'octroi d'une allocation journalière. Elle comprend également l'accès à l'aide juridique, l'accès à des services tels que l'interprétariat et des formations ainsi que l'accès à un programme de retour volontaire* ».

b) Situation du réseau d'accueil

L'Etat belge compte 105 centres collectifs d'accueil³, ce qui représente 85% de la capacité totale du réseau d'accueil pour accueillir les demandeurs de protection internationale. Les places d'accueil restantes consistent en des logements individuels organisés par des C.P.A.S⁴. Parmi ces centres collectifs, 43⁵ sont gérés par l'Agence fédérale pour l'accueil des demandeurs d'asile, tandis que les autres le sont par des partenaires qui bénéficient de l'octroi de subventions étatiques spécifiques (Croix-Rouge de Belgique, Samusocial, Caritas international, opérateurs privés). L'octroi de l'aide matérielle s'organise toutefois de la même manière dans tous les centres d'accueil.

Tel que la Cour l'a constaté, l'Etat belge fait, depuis l'été 2021, face à une situation difficile de saturation du réseau d'accueil des demandeurs de protection internationale en raison de leur augmentation. En 2021, 25.971 personnes ont introduit une demande de protection internationale en Belgique ce qui représentait une augmentation de 53,6% par rapport à l'année précédente⁶. En 2022, 36.871 personnes ont introduit une demande de protection internationale en Belgique⁷, 35.507 en 2023⁸ et 15.115 pour la première moitié de 2024⁹.

³ https://www.fedasil.be/sites/default/files/content/download/files/20240501_centres_fedasil_centra.pdf

⁴ <https://www.fedasil.be/fr/les-centres-daccueil>

⁵ https://www.fedasil.be/sites/default/files/content/download/files/20240501_centres_fedasil_centra.pdf

⁶ <https://www.cgra.be/fr/actualite/statistiques-dasile-apercu-2021>

⁷ <https://www.cgra.be/fr/actualite/statistiques-dasile-apercu-2022>

⁸ <https://www.cgra.be/fr/actualite/statistiques-decembre-bilan-2023>

⁹ <https://www.cgra.be/fr/actualite/les-statistiques-dasile-du-mois-de-janvier-2024> ;

<https://www.cgra.be/fr/actualite/les-statistiques-dasile-du-mois-de-fevrier-2024> ;

<https://www.cgra.be/fr/actualite/les-statistiques-dasile-du-mois-de-mars-2024> ;

<https://www.cgra.be/fr/actualite/les-statistiques-dasile-du-mois-davril-2024> ;

<https://www.cgra.be/fr/actualite/les-statistiques-dasile-du-mois-de-mai-2024>.

À l'heure actuelle, le nombre de places disponibles pour l'hébergement de ces demandeurs est insuffisant par rapport à leur afflux considérable. En date du 18 juin 2024, seulement 130 places d'accueil étaient disponibles pour des hommes isolés. Le taux d'occupation du réseau d'accueil est de 94,16%. Parmi ces 130 places d'accueil, 80 sont en réalité des places initialement prévues pour des mineurs étrangers non accompagnés (MENA) et difficiles à mettre à disposition d'un autre groupe-cible sans mettre en péril la sécurité des mineurs. Nous soulignons que ces chiffres varient quotidiennement et qu'une marge de places disponibles reste nécessaire afin de continuer à assurer l'invitation d'un certain nombre de personnes chaque jour.

La durée moyenne de séjour au sein du réseau d'accueil pour les hommes isolés est de 502 jours, soit 16 mois et demi.

Au vu du nombre important de personnes sans hébergement, l'Etat belge s'est vu condamné par les juridictions internes et par la Cour européenne des droits de l'Homme.

En janvier 2023, 2.723 personnes ayant droit à l'aide matérielle étaient encore en attente d'un hébergement. En date du 17 juin 2024, 4.097 personnes ayant droit à l'aide matérielle étaient encore en attente d'un hébergement. Parmi ces 4.097 personnes, 735 ont fait signifier à Fedasil une décision des juridictions du travail belge la condamnant à fournir un accueil.

La Cour a pris 2.209 mesures provisoires à l'encontre de l'Etat belge. Parmi celles-ci, 57 sont aujourd'hui (28 juin 2024) actives. Au 1^{er} mai 2023, 1614 mesures étaient provisoires actives, et 227 l'étaient au 1^{er} janvier 2024. Par ailleurs, 44 requêtes au fond ont été communiquées à l'Etat belge, dont 3 pour lesquelles la Cour s'est prononcée .

III. Mesures individuelles

Le requérant a fait l'objet d'un hébergement le 4 novembre 2022, ce qui a mis fin à la violation constatée par la Cour. Il est actuellement toujours demandeur de protection internationale avec un droit à l'aide matérielle octroyée par Fedasil, et est actuellement toujours hébergé au sein du centre d'accueil de Koekelberg (Avenue de Jette 2, 1081 Bruxelles). En l'espèce, aucune autre mesure individuelle ne s'impose, compte tenu de ce que le constat de violation a été estimé suffisant par la Cour comme satisfaction équitable.

IV. Mesures générales

Une série de mesures sont entreprises afin de réguler l'écart entre les places disponibles et les demandes.

a) Ouverture de nouvelles places d'hébergement

Le Gouvernement belge travaille continuellement à l'ouverture de nouvelles places d'hébergement pour les demandeurs de protection internationale. Ainsi, depuis le prononcé de l'arrêt, il peut être fait état de :

- L'ouverture, au mois d'août 2023, d'un nouveau centre temporaire à Walcourt (Namur) doté d'une capacité d'accueil de 49 personnes¹⁰ ;
- L'ouverture, au mois de septembre 2023, d'un nouveau centre à Alveringem doté d'une capacité d'accueil de 115 places¹¹ ;
- L'ouverture, au mois de novembre 2023, d'un nouveau centre de 62 places sur le site de la « Résidence Damien » à Braine-le-Comte (Hainaut)¹² ;
- L'ouverture, au mois de novembre 2023, d'un nouveau centre de 270 places à Renaix ;
- L'ouverture, au mois de décembre 2023, d'un nouveau centre d'une capacité d'accueil de 100 places à Grimbergen. Cette ouverture a été précédée d'une longue période de recherche de personnel¹³ ;
- Le Conseil des Ministres a prolongé temporairement (jusqu'au 31 décembre 2024) le centre d'accueil géré par la société G4S à Liège et qui est doté d'une capacité d'accueil de 500 places, sur le site de l'ancienne clinique Saint-Joseph¹⁴ ;
- Au mois de décembre, le Conseil des Ministres a décidé d'étendre la capacité d'accueil prévue par la convention de partenariat relative à l'octroi de l'accueil conclue entre l'Agence fédérale pour l'accueil des demandeurs d'asile et la Région bruxelloise le 8 décembre 2022. Il a été décidé d'ajouter 500 places d'accueil et de prévoir un financement annuel complémentaire de Fedasil¹⁵. Cette convention, déjà

¹⁰ [Ouverture du centre à Walcourt | Fedasil](#)

¹¹ <https://www.fedasil.be/fr/actualites/reinstallation/un-nouveau-centre-daccueil-alveringem>

¹² [Accueil à Braine-le-Comte | Fedasil](#)

¹³ [Accueil à Grimbergen | Fedasil](#)

¹⁴ [Fedasil : prolongation de la gestion du site d'accueil Saint-Joseph | News.belgium](#)

¹⁵ [Extension des mesures d'accueil et d'accompagnement des demandeurs d'asile à Bruxelles | News.belgium](#);

opérationnelle, a permis un nombre total de places financées par le fédéral de 2 000 places ;

- L'ouverture, en janvier 2024, d'un nouveau centre de 135 places à Gand¹⁶ ;
- L'ouverture, en janvier 2024, du centre d'Ypres avec 120 places d'accueil. Après l'installation des conteneurs de l'Agence de l'Union européenne pour l'asile (ci-après « EUAA »), prévue dans le courant de l'année 2025, la capacité d'accueil atteindra les 375 places.
- Le renouvellement du plan opérationnel de coopération entre l'EUAA et l'Etat belge pour l'année 2024. Depuis 2022, Fedasil bénéficie du soutien temporaire d'EUAA sous la forme d'un plan opérationnel pour augmenter la capacité et la qualité de l'accueil. Cette aide se traduit par la mise à disposition d'experts et d'interprètes dans les centres, de conteneurs (150 reçus depuis 2022) et d'un soutien à la politique de formation de Fedasil.
- Au mois de février 2024, le Conseil des Ministres a marqué son accord sur la conclusion d'un contrat de location pour un terrain à Lodelinsart (Charleroi). Le site accueillera plusieurs conteneurs. EUAA assurera leur fourniture, leur installation et le raccordement de ceux-ci en fin d'année 2024 afin de créer un maximum de 375 places d'accueil¹⁷.
- Le 1^{er} mars 2024, le Conseil des Ministres a marqué son accord pour la prolongation des marchés publics conclus pour trois centres d'accueil, gérés par des opérateurs privés à Marcinelle, Jalhay et Hasselt et ce, pour une durée de 6 mois.
- L'augmentation de la capacité dans plusieurs centres d'accueil existants : 82 places supplémentaires au centre de Bierset (Liège), 40 places supplémentaires au centre de Bordet (Bruxelles), 50 places supplémentaires au centre de Houthalen Helchteren (Limbourg) et 170 places supplémentaires au centre Ariane (Woluwe-Saint-Lambert).
- Au mois de mars 2024, l'augmentation de la capacité dans plusieurs centres existants : 26 places supplémentaires au centre de Glons (Liège), 25 places supplémentaires au centre de Saint-Nicolas (Montegnée-Liège) et 18 places supplémentaires au centre de Verviers (Liège).

¹⁶ [Accueil à Gand et via le secteur de la jeunesse | Fedasil](#)

¹⁷ <https://news.belgium.be/fr/fedasil-installation-des-conteneurs>

- L'ouverture, au mois d'avril 2024, d'un nouveau centre d'une capacité de 105 places d'accueil à Schaerbeek.
- Au mois d'avril 2024, l'augmentation de la capacité du centre de Ypres avec 50 places supplémentaires.
- Au mois de mai 2024, l'ouverture d'un nouveau centre d'une capacité de 220 places d'accueil à Forest.
- L'ouverture de places supplémentaires dans des centres d'accueil d'urgence, en ce compris dans des hôtels, permet également d'augmenter la capacité du réseau¹⁸.

D'autre part, des budgets supplémentaires sont alloués en vue d'ouvrir de nouvelles places d'accueil¹⁹.

En outre, le Gouvernement belge tient à faire remarquer que la Secrétaire d'Etat à l'Asile et la Migration a toujours dialogué avec les diverses organisations humanitaires et autres acteurs locaux afin de trouver des solutions concrètes et réalisables.

En plus, du mois d'octobre 2023 au mois d'avril 2024, Fedasil a utilisé des structures d'hébergement du secteur touristique ainsi que du secteur de la Jeunesse comme solution d'accueil d'urgence pendant la période hivernale.

En ce qui concerne les structures d'hébergement du secteur touristique :

- Le centre de Bredene, d'une capacité d'accueil de 260 places, a été utilisé par Fedasil du mois de novembre 2023 au mois de février 2024 ;
- Le centre de Theux, d'une capacité de 250 places, a été utilisé par Fedasil du mois d'octobre 2023 au mois d'avril 2024 ;
- Le centre de Mol Zilvermeer, d'une capacité de 60 places, a été utilisé par Fedasil du mois de février 2024 au mois de mars 2024.

En ce qui concerne les structures d'hébergement du secteur de la Jeunesse, douze structures d'accueil ont été utilisées par Fedasil (ou par l'un de ses partenaires d'accueil), entre novembre 2023 et avril 2024, comme solution d'accueil d'urgence pour un total de 628 places. Ces bâtiments ont la particularité d'être destinés à l'accueil des familles autonomes. Chaque site s'est vu désigné un « centre d'accueil – mère » se chargeant de l'accueil et

¹⁸

https://www.nieuwsblad.be/cnt/dmf20240625_91241154#:~:text=De%20federale%20regering%20gaat%20asielzoekers,Het%20Laatste%20Nieuws%20dinsdag%20bericht.

¹⁹ <https://www.fedasil.be/fr/actualites/accueil-des-demandeurs-dasile/fedasil-recherche-des-places-daccueil>

l'accompagnement²⁰. Cette occupation temporaire a fait l'objet d'une évaluation positive, en mai 2024, par tous les intervenants et sera prolongée jusqu'en fin 2024 et prolongée pour une seconde période à partir de la fin de l'année 2024.

Les logements individuels mis à disposition par les Centres Publics d'Action Sociale (ci-après « CPAS »), en tant que partenaires d'accueil de Fedasil (appelées aussi « initiatives locales d'accueil »), constituent approximativement 13 % des places conventionnées au sein du réseau d'accueil.

Ce type de places a toutefois connu une forte diminution au cours des dernières années, c'est pourquoi le Gouvernement belge a développé des incitants qui visent à augmenter la part de l'accueil individuel dans le réseau global d'accueil.

Le Gouvernement belge a ainsi pris des mesures, notamment sur une diminution des frais encourus, un cadre conventionnel plus stable et sur une simplification administrative, pour stimuler la création de places d'accueil individuelles dans les communes du pays²¹.

L'arrêté royal, contenant ces mesures, du 24 septembre 2023 modifiant l'arrêté royal du 24 juillet 2012 réglant le remboursement par Fedasil des frais relatifs à l'aide matérielle accordée par les centres publics d'aide sociale à un bénéficiaire de l'accueil hébergé dans une initiative locale d'accueil, est entré en vigueur le 1^{er} novembre 2023²².

Fedasil est en constante recherche de sites supplémentaires pour agrandir la capacité d'accueil et planifie leur ouverture²³. Entre juillet 2023 et juin 2024, Fedasil a augmenté sa capacité d'accueil de 1765 places. Afin d'augmenter la capacité de son réseau d'accueil, l'Agence est constamment en recherche de nouvelles places d'accueil et d'établissements adaptés à un accueil durable. En outre, elle prévoit d'augmenter la capacité de centres existants tels que : Lanaken, Senonchamps, Walcourt, Kapellen, Schaerbeek et Overijse. L'Agence planifie également l'ouverture de nouveaux centres à Ixelles et à Vaalbeek ainsi que la réouverture du centre de Theux qu'elle a déjà utilisé par le passé pour la période hivernale.

²⁰ [Accueil à Gand et via le secteur de la jeunesse | Fedasil](#)

²¹ [Asile et Migration : mesures incitant la part des Initiatives locales d'accueil | News.belgium](#); [Encourager l'accueil via les CPAS | Fedasil](#)

²² https://etaamb.openjustice.be/fr/arrete-royal-du-24-septembre-2023_n2023046432.html

²³ <https://www.fedasil.be/fr/actualites/accueil-des-demandeurs-dasile/fedasil-recherche-des-places-daccueil>

b) Création d'une Task Force, chargée de l'ouverture de nouvelles places

Le 29 septembre 2023, le Gouvernement belge a mis en place une Task Force opérationnelle, chargée de trouver et d'ouvrir au moins 3500 nouvelles places temporaires. Cette initiative s'ajoute au 'Plan hiver' (*infra*) de la Secrétaire d'Etat à l'Asile et à la Migration (ci-après : « la Secrétaire d'Etat »).

Cette Task Force réunit plusieurs cabinets politiques (Premier ministre, Asile, Fonction publique, Défense, Intérieur, etc....) ainsi que des administrations concernées (Fedasil, Service public fédéral – SPF – Stratégie et Appui, Défense, SPF Santé, Régie des bâtiments, SNCB/Infrabel et le Centre de crise national).

Lors de la première réunion, différentes pistes concrètes ont été discutées. Les besoins ont aussi été identifiés en termes de capacité d'accueil mais aussi aux niveaux logistique, administratif, budgétaire et des ressources humaines. Cela a permis de créer des groupes de travail, axés sur plusieurs volets : Personnel, Marchés Publics, Infrastructures, Tarifs d'accueil et collaboration avec des partenaires. Plusieurs réunions ont depuis lors eu lieu et il est prévu de maintenir ce support pour Fedasil sur chaque volet précité.

La Task Force a conclu au lancement d'un nouveau marché public avec des opérateurs privés pour créer des places d'accueil. Ce marché a été finalisé récemment et prévoit la création de 3500 places (accord-cadre d'une durée de 4 ans). Il doit être formellement validé par le Conseil des ministres (est à l'agenda du 5 juillet 2024).

La Task force travaille également sur le renforcement structurel du cadre des ressources humaines de Fedasil, en apportant des changements réglementaires à court terme pour préserver la compétitivité des postes vacants ou en soutenant activement le SPF Stratégie et Appui dans le recrutement de postes essentiels.

Dans ce cadre, le Service Public Fédéral Stratégie et Appui (BOSA) s'est occupé de la sélection de plusieurs fonctions du siège central de l'Agence afin de lui permettre de se concentrer sur le recrutement de fonctions urgentes liées aux besoins opérationnels.

Afin de pallier au manque de personnel, il a été prévu de prolonger et d'étendre la possibilité de faire appel à des travailleurs intérimaires chez Fedasil en vue de trouver suffisamment de personnel pour les centres d'accueil²⁴.

²⁴ [Fedasil : prolongation et extension du travail intérimaire | News.belgium](#)

c) Mesures en vue de faciliter les sorties du réseau

D'autres mesures continuent à être entreprises par la Secrétaire d'Etat afin de faciliter les sorties du réseau d'accueil :

- La mesure « chèques-repas », instaurée depuis 2020, permet aux demandeurs de protection internationale qui optent pour un départ volontaire du réseau d'accueil, de bénéficier d'un soutien sous la forme de chèques-repas mensuels. Cette mesure est proposée uniquement aux demandeurs de protection internationale ayant une procédure en cours, qui résident dans un centre d'accueil et qui ont une solution d'hébergement en dehors du réseau d'accueil. Cette aide financière permet de couvrir les besoins essentiels. A titre d'exemple, du mois d'août 2023 au mois d'avril 2024, 2.753 personnes ont eu recours à cette mesure, libérant ainsi le même nombre de places d'accueil pour cette période. Au mois d'avril 2024, 5.176 personnes bénéficient encore de chèques repas ;
- Un suivi rapproché a également été mis en place depuis le mois de mars 2023 pour les résidents hébergés dans le réseau d'accueil depuis plus de 3 ans, avec l'objectif de trouver une solution durable en dehors du réseau d'accueil. Ainsi, sur base d'un examen de la situation individuelle de ces personnes, il peut être proposé aux personnes pour lesquelles une perspective de séjour en Belgique est envisageable, d'introduire une demande d'autorisation de séjour auprès des autorités compétentes; de demander aux autorités déjà en charge d'une telle demande de se prononcer rapidement; ou de proposer aux personnes qui n'ont plus de perspective en Belgique un accompagnement au retour vers le pays d'origine ou le pays où elles sont autorisées ou admises au séjour. Cette mesure a permis à 2.393 personnes de quitter leur centre d'accueil (chiffres arrêtés au mois de juin 2024) ;

d) Augmentation du personnel

Personnel du CGRA

L'arrivée de personnels supplémentaires (en 2023, 15% de plus qu'en 2022) au Commissariat Général aux Réfugiés et aux Apatrides (ci-après : « CGRA ») a, en outre, augmenté le nombre de décisions prises. Ainsi, en 2022, le CGRA a pris 20.514 décisions pour un total de 25.066

personnes, soit une augmentation de 10,8% par rapport à 2021²⁵. En 2023, le CGRA a pris 25 356 décisions pour un total de 29 885 personnes. Par rapport à 2022, il s'agit d'une hausse de 23,6% (en nombre de dossiers). Cette augmentation a été réalisée grâce au recrutement de nouveaux officiers de protection, qui étaient en moyenne 15% plus nombreux en 2023.

Le CGRA a poursuivi des actions spéciales pour renforcer son efficience, tout en préservant la qualité des décisions et en prenant en compte le bien-être des collaborateurs²⁶.

Ainsi, plusieurs groupes de travail se sont réunis régulièrement pour réfléchir à des mesures visant à maximiser le nombre de décisions. Un certain nombre de nouvelles méthodes de travail ont été expérimentées du mois de septembre 2023 à janvier 2024. Par exemple, certaines décisions ont été motivées de manière alternative et un questionnaire préliminaire a été élaboré pour être envoyé au demandeur de protection internationale avant l'entretien personnel afin de préparer un maximum le dossier en amont.

En outre, toujours dans le but d'augmenter son efficacité, le CGRA a revu sa manière d'intégrer les nouveaux officiers de protection²⁷ en créant une nouvelle cellule de formation qui vise à intégrer et former les nouveaux officiers de protection de manière la plus efficace possible. Entre mai et octobre 2023, 58 officiers de protection ont rejoint cette structure.

Enfin, deux autres projets ont également été mis en place : l'un concerne l'optimisation de la qualité des prestations d'interprétation et de traduction et l'autre concerne la numérisation du dossier de protection internationale, de l'environnement de travail et des prestations de services²⁸.

Ces différentes mesures contribuent à l'augmentation du nombre de décisions, ce qui permet réduire la durée de la procédure de protection internationale et donc la période au sein du réseau de Fedasil et ainsi de libérer des places d'accueil pour d'autres demandeurs. Actuellement, la durée moyenne d'hébergement est de 484 jours, soit 15,9 mois (pour les hommes isolés, les femmes isolées et les familles).

²⁵ https://cgra.be/sites/default/files/rapport-annuel_cgra_2022.pdf

²⁶ [Statistiques décembre : bilan 2023 | CGVS \(cgra.be\)](#)

²⁷ L'officier de protection a pour mission d'entendre le demandeur de protection internationale à propos de tous les éléments que contient le dossier. Il en vérifie la crédibilité et examine si les motifs de la demande répondent aux critères qui peuvent aboutir à l'octroi d'un statut de protection. L'officier de protection rédige ensuite une proposition de décision dûment motivée (plus d'informations sur : <https://www.cgra.be/fr/travailler-pour-le-cgra#:~:text=L'officier%20de%20protection%20entend,d'un%20statut%20de%20protection.>)

²⁸ https://cgra.be/sites/default/files/rapport_annuel_cgra_2023.pdf, pp.38-39.

Personnel de Fedasil

En termes de recrutement, le personnel de Fedasil compte au 1^{er} juin 2024, 3.026 collaborateurs – ce qui représente plus du double de personnel par rapport au 1^{er} janvier 2019.

Plus de 860 nouveaux collaborateurs ont été recrutés par Fedasil, ce qui ne tient pas compte des recrutements au sein des partenaires de Fedasil.. Par ailleurs, suite à l'appel lancé auprès des fonctionnaires fédéraux afin de renforcer temporairement Fedasil et ses partenaires, 172 personnes ont été recrutées par le biais de l'intérim et 55 fonctionnaires fédéraux ont travaillé par l'intermédiaire des Forces fédérales spéciales dans le réseau d'accueil.

En date du 1^{er} juin 2024, 50 postes sont vacants. Il s'agit entre autres d'accompagnateurs sociaux, d'assistants polyvalents de centre et d'infirmiers (postes indispensables au bon fonctionnement d'un centre).

e) Budget et financements

En ce qui concerne le budget pour l'année 2024, le Gouvernement fédéral a décidé lors du conclave budgétaire d'octobre 2023 de prévoir 137 millions de provisions pour l'asile et la migration. Cela sert notamment à renforcer les instances d'asile : plus de personnel au CGRA, à l'Office des Etrangers (ci-après : « OE ») et au Conseil du Contentieux des Etrangers (ci-après : « CCE »). Cela devrait permettre au CGRA de prendre en moyenne 3.000 décisions par mois en matière d'asile en 2024²⁹.

Cette provision doit également permettre à Fedasil de créer des places supplémentaires en 2024. Par exemple, via le lancement d'un nouveau marché public pour des opérateurs privés qui a récemment été finalisé. Ce marché prévoit la création de 3.500 places (accord-cadre d'une durée de 4 ans). Il doit être formellement validé par le Conseil des ministres (est à l'agenda de juillet 2024) .

Le Gouvernement fédéral a validé, en mars 2024, la prolongation du Refugee Medical point, géré par la Croix-Rouge de Belgique Bruxelles-Capitale, pour l'année 2024.

Le Gouvernement de la Région bruxelloise maintient, avec le soutien du Gouvernement fédéral, le financement du Hub humanitaire à Bruxelles (§§ 64 et suivants de l'arrêt *Camara*) qui permet à ceux qui s'y présentent de bénéficier notamment de consultations médicales, de vêtements et de produits d'hygiène et de la possibilité de prendre une douche.

²⁹ [ip278.pdf \(dekamer.be\)](#)

Le Centre de jour de la Croix-Rouge fournit des repas, la possibilité pour le demandeur de protection internationale de se reposer, de prendre une douche, de laisser ses affaires dans un casier, de se confier et de bénéficier d'une réorientation adaptée.

En outre, la Région bruxelloise a également dégagé du budget pour des projets d'occupations temporaires par le NSS³⁰, dont la mission est d'aller vers les personnes en rue qui n'ont pas un hébergement en centre d'accueil et de leur offrir une aide d'urgence, qui consiste notamment en un hébergement.

f) Mesures législatives

- Sur le plan législatif, un projet de loi modifiant la loi du 12 janvier 2007 sur l'accueil des demandeurs d'asile et de certaines autres catégories d'étrangers a été déposé au Parlement par la Secrétaire d'Etat. Le Parlement a adopté cette modification législative.

Cette loi du 14 mars 2024 a été publiée au Moniteur Belge le 17 juin 2024 et entre en vigueur le 27 juin 2024. Elle vise, d'une part, à rationaliser le droit à l'aide matérielle afin d'utiliser les places d'accueil uniquement pour les personnes en procédure, et d'autre part, à faciliter la recherche de nouveaux lieux où héberger les bénéficiaires de l'aide matérielle.

Cette rationalisation s'opère par le découplage de la fin du droit à l'aide matérielle avec l'ordre de quitter le territoire, qui peut parfois intervenir plusieurs semaines ou mois après la fin de la procédure de protection internationale, notamment en raison de procédures de séjour parallèles. La loi telle que modifiée prévoit que le droit à l'aide matérielle prend fin avec la décision finale dans le cadre de la procédure de protection.

La recherche de nouveaux lieux d'accueil est par ailleurs facilitée par cette même loi qui prévoit que Fedasil aura la possibilité de demander les coordonnées des propriétaires de biens immobiliers non utilisés répondant à certains critères, notamment la superficie, l'infrastructure, la présence de sanitaires, les facilités d'aménagements

³⁰ New Samu Social : Le Samusocial apporte une aide d'urgence (hébergement, équipes mobiles d'aide, soins médicaux et accompagnement psychosocial) gratuite aux personnes sans solution d'hébergement à Bruxelles.

adaptés à la destination projetée, etc., les rendant susceptibles d'être utilisés comme structures d'accueil.

- Le Pacte sur la migration et l'asile, « Pacte Migratoire », a été approuvé au niveau de l'Union européenne le 10 avril dernier. Ce Pacte prévoit des demandes d'asile traitées plus rapidement, y compris aux frontières de l'UE, et des retours plus efficaces ; une amélioration de l'identification à l'arrivée; des contrôles de sécurité, de vulnérabilité et de santé obligatoires pour les personnes entrant irrégulièrement dans l'UE ; la liberté pour les États membres de choisir entre assumer la responsabilité des demandeurs d'asile, apporter des contributions financières ou fournir un soutien opérationnel ; et une meilleure réponse en cas de crise et un nouveau programme de réinstallation volontaire pour les réfugiés en provenance de pays tiers³¹. Ces nouvelles mesures devraient avoir pour impact positif sur la situation de l'accueil en Belgique.
- En outre, la Secrétaire d'Etat a présenté son projet de Code de la Migration. Ce projet intègre les changements découlant du Pacte Migratoire et pourra être repris par le prochain gouvernement avant d'être soumis pour avis au Conseil d'Etat et déposé devant l'assemblée législative pour adoption. Le projet de Code prévoit notamment de couper les liens avec les procédures de séjour annexes afin de garantir que le réseau d'accueil soit réservé aux personnes ayant une demande de protection internationale en cours. Il ouvre la porte vers d'autres formes d'aide matérielle, hors réseau d'accueil, pour les demandeurs les plus autonomes ; et prévoit des procédures de séjour plus courtes pour les membres de la famille du demandeur reconnu réfugié afin de permettre une sortie plus rapide du réseau d'accueil.
- Fin septembre 2023, le Conseil des ministres a marqué son accord sur la mise en œuvre de mesures visant à améliorer le soutien et l'accompagnement des personnes qui quittent le réseau d'accueil et des personnes qui séjournent en dehors de celui-ci (en ce compris, les personnes en attente d'un hébergement). Le Conseil des ministres a approuvé l'offre de soutien sociojuridique pour informer et orienter ces personnes ainsi que le plan d'action et le financement à cette fin³². La mise en œuvre de cette politique est en cours.

³¹ <https://www.europarl.europa.eu/news/fr/press-room/20240408IPR20290/les-deputes-approuvent-le-nouveau-pacte-sur-la-migration-et-l-asile>.

³² [Fedasil : soutien socio-juridique des personnes hors du réseau d'accueil | News.belgium](#)

Dans ce cadre, un nouveau Point Info de Fedasil a ouvert ses portes à côté du centre d'accueil de Bruxelles Bordet. Le Point Info fonctionne indépendamment du centre d'accueil et dispose d'une entrée indépendante. Il remplace l'ancien Point info du centre d'arrivée (Petit-Château). Le Point Info Bordet fait partie d'une série de mesures de soutien visant à accompagner les demandeurs de protection internationale à Bruxelles dans le contexte de la crise de l'accueil. Les demandeurs de protection internationale, ainsi que les transmigrants et les personnes sans titre de séjour, peuvent s'y rendre pour obtenir des informations sur leur procédure, l'assistance médicale, des conseils juridiques, etc. Le nouveau Point Info n'est donc pas destiné à l'octroi d'une place d'accueil pour les demandeurs de protection internationale.

- Le 25 mars 2024, le Gouvernement wallon a adopté en deuxième lecture un projet d'arrêté modifiant le Code de développement territorial, qui est renvoyé au Conseil d'Etat pour son avis législatif. Ce projet facilitera l'ouverture des centres d'accueil dans une situation d'urgence sanitaire ou humanitaire majeure. L'entrée en vigueur de cette modification est prévue pour le 1^{er} août 2024.
- Au sujet du personnel de Fedasil, le Conseil des ministres a approuvé une première fois le projet de modification de l'arrêté royal du 22 octobre 2001 qui présente diverses mesures visant à mieux adapter le cadre réglementaire que Fedasil doit respecter lors du recrutement³³. Les nouvelles mesures visent à résoudre les difficultés liées au recrutement au sein de Fedasil pour certains métiers en pénurie. Suite à des négociations syndicales, le projet sera soumis au mois de juillet 2024, pour une seconde lecture au Conseil des Ministres pour approbation.
- L'Etat belge a également renforcé sa réglementation concernant les demandeurs de protection internationale qui bénéficient d'un revenu grâce à leur travail alors qu'ils bénéficient de l'aide matérielle de Fedasil. Ces demandeurs, s'ils bénéficient d'un revenu professionnel stable et durable avec des revenus supérieurs au revenu

³³ <https://news.belgium.be/fr/mesures-relatives-aux-recrutements-chez-fedasil>

d'intégration social, pourront être identifiés plus facilement afin d'encourager les sorties du réseau d'accueil.

La loi « accueil » a été modifiée en ce sens et approuvée par la Chambre³⁴. Un nouvel arrêté royal du 16 avril 2024 "relatif à l'octroi de l'aide matérielle aux demandeurs de protection internationale bénéficiant de revenus professionnels et autres catégories de revenus" a été adopté par le Gouvernement, il entrera en vigueur le 1er juillet 2024³⁵.

g) Plan « Grand Froid »

Le « Plan Grand Froid » a été activé à Bruxelles. Au mois de janvier 2024, la Région de Bruxelles-Capitale a activé un programme annuel d'aide d'urgence et d'insertion prévoyant une offre d'aide de jour et de nuit tout au long des quatre saisons, ainsi qu'un plan d'urgence pour les phénomènes climatiques extrêmes.

L'objectif du plan « Grand Froid » est d'assurer la prise en charge des personnes les plus précarisées lorsque les conditions climatiques sont particulièrement rudes. En Région de Bruxelles-Capitale, Bruss'help a ainsi mobilisé la « réserve de protection civile » prévue dans le programme d'aide annuel.

Les gymnases, gares ou autres équipements collectifs sont sollicités pour ouvrir leurs portes et mettre à l'abri sur de courtes durées les personnes les plus fragiles, et notamment les familles. Quelques gares resteront aussi accessibles la journée comme la nuit pour constituer une zone de refuge. Un financement du niveau fédéral est prévu, car le groupe cible des demandeurs de protection internationale sans place d'accueil est visé aussi.

h) Procédure « fast track »

Une nouvelle procédure « fast track » a été mise en œuvre à partir du 1^{er} février 2024. Cette mesure a pour objet d'accélérer le traitement des demandes de protection internationale en provenance de certains pays, dont la liste évolue en fonction de l'évolution de l'afflux et de

³⁴ https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi/article.pl?language=fr&sum_date=2024-06-28&pd_search=2024-06-21&numac_search=2024006110&page=1&lg_txt=F&caller=list&2024006110=1&view_numac=&dt=Loi&htit=demandeurs+d%27asile&choix1=et&choix2=et&fr=f&nl=n&du=d&trier=promulgation.

³⁵ https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi/article_body.pl?language=fr&caller=summary&pub_date=24-06-19&numac=2024006083.

nouveaux phénomènes. L'objectif est que les personnes qui migrent pour des raisons économiques ne se retrouvent pas inutilement dans le système d'accueil et qu'ainsi le traitement de leur situation se fasse rapidement. Ces personnes voient l'évaluation individuelle de leur demande traitée en priorité par l'Office des étrangers (OE) et le CGRA. Cette mesure permet de dissuader les personnes qui ne fuient manifestement pas la guerre ou les persécutions de recourir à la procédure de protection internationale et d'ainsi réserver le plus possible de places du réseau d'accueil pour les personnes pouvant prétendre à un statut de protection internationale.

V. Réponse à la Communication du *Human Rights Center at Ghent University*

a) Priorisation des profils vulnérables dans l'accueil

Face à la pénurie des places d'accueil, la Secrétaire d'Etat a décidé, au mois d'août 2023, d'attribuer les places d'accueil disponibles en priorité aux familles avec enfants, aux mineurs étrangers non accompagnés, aux femmes isolées et aux personnes démontrant une vulnérabilité physique ou psychologique particulière.

Quant aux hommes isolés qui ne présentent pas de vulnérabilité particulière, ceux-ci sont invités à s'inscrire sur une liste d'attente via un QR code et se voient désigner un centre d'accueil par Fedasil, en fonction des places disponibles dans le réseau d'accueil.

Il est à noter que parmi les demandeurs de protection internationale qui ne sont pas accueillis au sein du réseau d'accueil de Fedasil, un nombre important d'entre eux ne se trouvent pas à la rue mais sont hébergés dans des places privées (chez de la famille, des amis, ...) ou dans des places d'accueil qui font l'objet de la convention conclue entre Fedasil et la Région bruxelloise et qui sont intégralement financées par l'Etat fédéral.

Dans le cadre de cette convention, signée le 8 décembre 2022, la Région bruxelloise et Fedasil se sont engagés à organiser un accueil humanitaire et temporaire aux demandeurs de protection internationale jusqu'à ce que des places se libèrent au sein du réseau d'accueil régulier de Fedasil. Cette convention a initialement été conclue pour une capacité de 1.200 places et a ensuite été renouvelée pour 2.000 places.

Les hommes isolés qui ne présentent pas de vulnérabilité particulière ont donc accès à un hébergement d'urgence (mis en place par cette convention) et à d'autres formes d'aide

(Refugee Medical Point, service Hub Humanitaire, etc.). Depuis ces places, une désignation au sein du réseau Fedasil reste possible.

Bien qu'il ne soit pas possible de chiffrer et d'identifier de manière précise les demandeurs de protection internationale qui ont bénéficié de ces places d'accueil, cette convention a permis et permet toujours actuellement d'apporter un accueil d'urgence à un nombre important d'entre eux qui n'ont pas obtenu immédiatement la désignation d'une place dans le réseau d'accueil classique.

b) Réponse aux mesures suggérées par les associations³⁶

Les propositions de solutions rédigées par la Ligue des droits humains et un consortium d'associations ont soigneusement été analysées et leur possibilité d'application considérées. Certaines de celles-ci faisaient déjà l'objet d'une pratique existante. Le Gouvernement se limite à commenter les propositions suivantes :

- Quant à la proposition de déclencher la phase fédérale du plan d'urgence national, celle-ci n'apporterait en pratique pas de solutions supplémentaires. Le centre national de crise est déjà impliqué dans la crise de l'accueil, mais pas dans le cadre de la phase fédérale. Le déclenchement de cette phase permettrait de réquisitionner des bâtiments et du personnel. Cependant, le problème n'est pas nécessairement la disponibilité des bâtiments, mais davantage leur adéquation pour un accueil durable, leur mise en conformité au niveau de la sécurité incendie, etc. En ce qui concerne le personnel, une Task Force (précitée) a été créée pour renforcer le recrutement de personnel supplémentaire.
- Quant à la mobilisation des places disponibles dans les hôtels, les hébergements d'urgence (convention précitée conclue entre Fedasil et la Région bruxelloise du 8 décembre 2022) utilisent déjà des chambres d'hôtel à Bruxelles. Outre que recourir à ce type d'hébergement à titre transitoire n'est pas toujours opportun en termes d'orientation, d'accompagnement et d'intégration, il n'y a pas non plus de garantie que ces places soient disponibles à un prix abordable, étant donné que le secteur hôtelier est privé.
- Quant à l'ouverture de tous les sites identifiés opérationnels et la mobilisation du personnel de Fedasil et de l'OE, toutes les places potentiellement disponibles sont actuellement utilisées. Quant à l'utilisation des sites et lieux de vacances, l'infrastructure est utilisée et

³⁶ <https://www.cire.be/download/248/presse-ok/26432/a-lattention-du-premier-ministre.pdf>

élargie grâce à l'utilisation d'infrastructures pour la jeunesse et le tourisme pendant les mois d'hiver (de manière générale, du mois de novembre au mois d'avril).

- Quant à l'encouragement des propriétaires et gestionnaires de petites structures d'hébergement ou de logements à proximité d'un centre d'accueil collectif, des appels sont régulièrement lancés par Fedasil afin que des bâtiments lui soient proposés³⁷. Toutefois, le besoin élevé de places entraîne une hausse des loyers et complique cette recherche d'hébergements supplémentaires auprès des parties privées.
- Quant à la proposition d'effectuer des travaux et aménagements dans les centres d'accueil existants qui permettraient une augmentation rapide de capacité, la Défense et la Protection civile sont déjà engagés sur différents sites (tels que les centres de Glons et de Jabbeke).
- Concernant l'activation du plan de répartition obligatoire des places d'accueil entre les communes, de nombreuses mesures structurelles (mentionnées supra page 8) ont été prises pour encourager l'ouverture d'initiatives locales d'accueil. Il faut toutefois tenir compte de ce que certaines autorités locales sont elles-mêmes confrontées à des défis (arrivée d'un grand nombre de personnes bénéficiant d'une protection temporaire, crise de l'énergie, pénurie du marché du logement, inondations, crise de covid, etc.), ce qui empêche d'imposer cette répartition de manière obligatoire.
- En ce qui concerne le traitement des dossiers liés à l'asile et au séjour, une attention est portée par les instances compétentes sur le déploiement de personnel et un traitement rapide de plusieurs types de dossiers, notamment ceux avec une forte probabilité de décision positive ou négative. Certains dossiers concernant les demandes 9bis et 9ter des personnes séjournant depuis plus de 3 ans dans le réseau d'accueil sont traitées prioritairement.
- Quant à la mise à disposition d'une structure permettant un accès médical, le Refugee Medical Point a été créé en janvier 2023. En moyenne, 220 consultations médicales y sont effectuées chaque semaine.
- Quant à la suppression du code 207³⁸, lorsque celle-ci est imposée par un tribunal, Fedasil ainsi que les CPAS font le nécessaire pour que la décision soit exécutée. Étant donné que

³⁷ [Proposer un bien immobilier | Fedasil](#)

³⁸ Fedasil peut supprimer le lieu obligatoire d'inscription (le code 207) qu'elle a initialement désigné au demandeur de protection internationale et ce, conformément aux dispositions de la loi du 12 janvier 2007 sur l'accueil des demandeurs d'asile et de certaines autres catégories d'étrangers. Lorsque le code 207 est supprimé, le demandeur de protection internationale n'a plus droit à l'aide matérielle de Fedasil mais il peut adresser une demande d'aide sociale à un Centre public d'action sociale ("CPAS"). Ainsi, la suppression du code 207

cette mesure nécessite une modification du registre national, cela nécessite une démarche administrative manuelle.

Cette suppression devrait être demandée individuellement à Fedasil en premier lieu et non par l'intermédiaire du Tribunal. Concrètement, entre 2022 et 2024, 126 demandes de suppression du code 207 ont reçu une réponse positive de la part de Fedasil. Ces chiffres démontrent une flexibilité visant à faciliter ces suppressions. À la suite de demandes de suppression auprès du Tribunal compétent, un total de 270 suppressions de code 207 ont été effectuées entre le mois d'octobre 2022 et le mois de juin 2024, en exécution d'une décision de justice.

- En ce qui concerne la mise à disposition d'informations pour les demandeurs d'accueil en dehors du réseau, Fedasil dispose d'un site web www.fedasilinfo.be. A Bruxelles, il y a aussi un point d'information, où ces personnes peuvent aller pour recevoir des informations en personne³⁹.

VI. Conclusion

Le Gouvernement belge a ainsi, dès le prononcé de l'arrêt, entrepris une série de mesures en vue de l'exécution de celui-ci. Celles-ci ont égard, d'une part, à la création de nouvelles places d'hébergement ainsi qu'à la mise en place d'une task force chargée de l'ouverture de nouvelles places. D'autre part, une série de mesures sont adoptées afin de faciliter la libération des places occupées, que ce soit par la facilitation des sorties du réseau d'accueil ou par la création de procédures fast track. Ainsi, les mesures combinées permettront de diminuer la pression sur le réseau d'accueil des demandeurs de protection internationale et d'aller, par la suite, vers un accès à l'hébergement à toutes les personnes y ayant droit.

Les mesures montrent que l'Etat donne une suite concrète à l'arrêt de la Cour et met en œuvre des moyens importants en vue de résoudre le problème systémique et complexe de la « crise de l'accueil ».

Bruxelles, le 28 juin 2024.

implique une sortie du réseau d'accueil de Fedasil et donc une libération de places pour les autres demandeurs de protection internationale.

³⁹ <https://www.fedasil.be/fr/contact>.