

Rétablissement des liens familiaux

Prévenir la perte de lien, maintenir le contact, rechercher un proche et soutenir les familles

Nous contacter

☎ +32 (0) 81 77 16 48 · du lundi au jeudi, de 9:30 à 12h30

@ service.rlf@croix-rouge.be

🌐 <https://liens-familiaux.croix-rouge.be/>

✉ Boulevard Ernest Mélot, 42 · 5000 Namur

En Flandre : contactez la Rode Kruis Vlaanderen : par téléphone au 015 44 35 22 du lundi au vendredi, de 9h30 à 12h30

La protection des liens familiaux

Chaque année, des milliers de personnes sont séparées de leurs familles ou disparaissent du fait de conflits armés, de catastrophes ou sur le parcours migratoire.

On parle de 505.000 personnes enregistrées comme disparues dans un contexte humanitaire auprès du Mouvement Croix-Rouge. Ce chiffre est en constante augmentation à cause de la multiplication des conflits, des migrations et de l'étiollement du respect du droit international humanitaire.

Le droit de savoir ce qu'il est advenu d'un proche disparu, le droit au respect de la vie familiale et le droit à l'unité familiale sont des droits fondamentaux consacrés par le droit international humanitaire, par le droit international des droits de l'homme et par le droit belge.

La Croix-Rouge protège les liens familiaux mis à mal dans un contexte humanitaire : guerre, catastrophe et migration.

La mission de protection des liens familiaux de la Croix-Rouge vise à :

- **Prévenir les séparations et les disparitions**
- **Aider à maintenir les liens entre les membres d'une famille**
- **Rechercher les personnes disparues et élucider leur sort**
- **Soutenir les familles et leur fournir des informations**

La Croix-Rouge de Belgique fait partie d'un Réseau mondial de Rétablissement des liens familiaux composé de 200 entités : Croix-Rouge ou Croissant-Rouge et Délégations du Comité International de la Croix-Rouge (CICR).

Dans ce cadre, la Croix-Rouge de Belgique offre les services suivants, gratuitement :



Ouverture de demandes de recherche pour les personnes ayant perdu contact avec un ou plusieurs membres de leur famille dans un contexte humanitaire



Activités de maintien du lien familial pour les personnes en situation de migration, en vue de prévenir les disparitions



Distribution de **messages Croix-Rouge**



Soutien psychosocial aux familles de disparus

Facilitation du maintien du lien et détection de la perte de lien

Le long du trajet migratoire, la probabilité d'être séparé de ses proches et/ou de disparaître est élevée : séparation à la frontière par des passeurs, séparation lors d'opérations de sauvetage ou du fait d'une hospitalisation, perte/confiscation de GSM dans lequel la personne conservait tous ses contacts... Sans compter l'insécurité dans le pays de départ qui peut occasionner un déplacement des proches obligés de quitter leurs maisons.

Par ailleurs, dans de nombreux pays, les proches ne sont joignables que sur des téléphones fixes. Dès lors, le fait de disposer d'un GSM avec accès à internet ne garantit pas que la personne puisse joindre ses proches car cela nécessiterait de disposer d'une carte SIM et de crédit d'appels suffisants pour couvrir des appels internationaux vers un téléphone fixe. Il n'est pas rare qu'une réponse positive à la question « Avez-vous des nouvelles de vos proches ? » couvre une autre réalité : celle d'avoir des nouvelles indirectes via d'autres proches en Europe, avec lesquels la personne communique via par exemple WhatsApp.

En tant que travailleur ou travailleuse sociale, vous jouez un rôle clé en matière de RLF. Vous pouvez vous assurer que les bénéficiaires sont en mesure de rassurer leurs proches sur le fait qu'ils sont sains et saufs et puissent également prendre de leurs nouvelles, après parfois des mois voire des années de silence.

Vous pouvez également :

- Faciliter le maintien du lien via l'accès par exemple à une ligne fixe pour que le bénéficiaire rassure ses proches
- Détecter que le bénéficiaire n'arrive plus à joindre ses proches
- Le réorienter vers le Service RLF pour lancer une recherche, si c'est son souhait

Lancement d'une recherche par la Croix-Rouge de Belgique

Une demande de recherche sera prise en charge si elle remplit les critères suivants :



Contexte de la perte de contact

La perte de contact doit être liée à une situation de conflit armé, de catastrophe ou de migration



Lien de parenté

Il doit y avoir un lien de parenté (au-delà du simple lien biologique ou d'état civil) entre la personne qui recherche et la personne recherchée. Les pratiques culturelles et sociales sont prises en compte.



Dernier ressort

Les autres tentatives de recherches ont échoué (ex. via les réseaux sociaux)



Volonté de la personne

Intervention uniquement sur base de la volonté de la personne elle-même et non d'un tiers



Statut de la personne

Intervention quel que soit le statut administratif de la personne voulant entamer une procédure de recherche (mineure, majeure, DPI, belge, réfugié, ayant reçu un ordre de quitter le territoire, etc.)



Lieu de vie de la personne

Elle doit résider en Wallonie ou en Région de Bruxelles-Capitale. Les personnes qui résident en Flandre sont à réorienter vers la Rode-Kruis Vlaanderen (RKV). Les Bruxellois peuvent choisir entre la CRB et la RKV

Il n'y a pas d'intervention dans les cas suivants :

- Disparition inquiétante (ex. : fugue)
- Conflit familial, même avec une dimension internationale
- Recherche de parents biologiques, à moins que l'adoption ne soit liée à un contexte de conflit armé (ex. : adoption forcée) ou de catastrophe
- Recherche introduite par une personne physique s'inscrivant dans le cadre d'une procédure juridique (héritage, droit de succession, divorce, pension alimentaire, adoption, administration de biens, demande de protection internationale, etc.)
- Recherche historique et généalogique
- Demande d'assistance dans le cadre d'une procédure de regroupement familial ou de rapatriement

Au cas par cas, certaines situations peuvent être prises en charge même si elles ne remplissent pas les critères évoqués :

- Demande de recherche pour les compagnons d'armes, de cellule ou de route
- Perte de contact liée à des situations qui appellent une réponse humanitaire : situation de détention, de sans-abrisme ou de santé mentale, ou violences basées sur le genre

Le fonctionnement des recherches

Un réseau mondial de recherche

La Croix-Rouge de Belgique travaille en collaboration avec le Mouvement Croix-Rouge Croissant-Rouge (CRCR) afin d'effectuer des recherches. Les demandes de recherche peuvent donc être envoyées vers d'autres Croix-Rouge ou Croissant-Rouge et/ou vers les Délégations du CICR pour que des recherches soient effectuées dans leurs pays. Nous pouvons également mener des recherches sur le territoire belge.

En fonction des informations et des moyens disponibles, les recherches peuvent être :



Des recherches de terrain ou en partenariat avec d'autres organisations



Des recherches dans des bases de données



Des recherches par le biais de divers outils (Open source, Trace the face...)

Trace the face

La Croix-Rouge de Belgique utilise Trace the Face : www.tracetheface.org. Ce site, mis en place par le Mouvement CRCR, publie les photos de personnes qui sont à la recherche de membres de leur famille. La publication n'est possible qu'après avoir ouvert un dossier de recherche auprès du Service RLF et est consultable via les Services RLF.

Durée d'une recherche et chances de succès

Le processus de recherche est souvent long, allant de plusieurs mois à plusieurs années. Même s'il arrive parfois que le contact soit rétabli en quelques heures, il n'aboutit pas toujours à un résultat. En 2025, la Croix-Rouge de Belgique recherchait 1.258 personnes et en retrouvait 108 la même année, dont 67 en Belgique. Il est donc important de ne pas tuer l'espoir mais aussi de ne pas faire de fausses promesses.

Protection des données personnelles

La protection des données à caractère personnel est au cœur de notre action. Nous veillons à ce que ni le bénéficiaire ni ses proches ne soient mis en danger par la divulgation de données. Nous abordons cette question lors des entretiens et nous ne lançons de recherche qu'avec le consentement libre et éclairé de la personne. De même, le rétablissement de contact ne se fait que lorsque la personne recherchée a donné son consentement. Pour plus d'informations, consultez notre politique de traitement des données personnelles : <https://croix-rouge.be/fr/donnees-personnelles>

Entamer une procédure de recherche

Recherches de personnes à l'international : entretien nécessaire

La prise de rendez-vous se fait par téléphone uniquement, de préférence par le travailleur social du bénéficiaire. Les informations suivantes sont nécessaires :

- Qui fait la demande ?
- Recherche qui ?
- Cause et contexte de la perte de contact ?
- Date et nature du dernier contact ?

Les entretiens durent 1h30 et ont lieu en présentiel à l'adresse : Boulevard Ernest Mélot 42 · 5000 Namur (ou exceptionnellement en visioconférence).

Le Service RLF a quelques permanences linguistiques. En dehors de ces permanences, la réservation de l'interprète incombe au travailleur social.

Les entretiens peuvent avoir lieu au Hub Humanitaire pour les personnes suivantes se trouvant à Bruxelles : les personnes en situation de rue, en situation irrégulière, les personnes migrantes en transit.

Recherches de personnes en Belgique : entretien en visioconférence ou via téléphone

La demande de recherche se fait par visioconférence ou par téléphone, de préférence par le travailleur social du bénéficiaire, et en présence de ce dernier. Un interprète devra être présent si le bénéficiaire ne maîtrise pas suffisamment le français ou l'anglais. Les informations à récolter lors de la prise de rendez-vous sont les mêmes que pour les recherches à l'international.

Les acteurs d'un dossier de recherche

Les collaborateurs du Service RLF, les travailleurs sociaux et les personnes qui recherchent leurs proches sont tous et toutes partenaires dans la recherche.

Il est important que le bénéficiaire initie et continue les recherches de son côté. Cela peut se faire :

- **En mobilisant son réseau**
- **Via les réseaux sociaux ou divers outils internet**
- **En nous sollicitant pour consulter le site Trace the face**

Les recherches par les bénéficiaires sont d'autant plus importantes que dans un très grand nombre de dossiers de recherche, le contact est rétabli par les bénéficiaires mêmes.

En tant que travailleur social vous jouez un rôle important dans ces recherches, que ce soit en épaulant le bénéficiaire dans ses recherches, en mettant le matériel nécessaire à sa disposition, en l'aidant à utiliser les différents outils, à naviguer sur Internet, ou en mobilisant son réseau, etc.

Le Service RLF n'intervenant qu'en dernier ressort, ces recherches doivent donc être aussi réalisées avant l'ouverture d'un dossier de recherche. Vous trouverez plus d'informations et conseils sur les recherches en ligne dans cette vidéo : <https://youtu.be/bXYkqAE6Hmg?is=56yUzc-1QlJs5TEg>



Il est important pour le bénéficiaire de transmettre les informations suivantes au Service RLF :

- **Si le contact a été rétabli avec la ou les personnes recherchées**
- **Si le bénéficiaire a de nouvelles informations**
- **Si le bénéficiaire ne souhaite plus continuer les recherches**

Ces informations sont primordiales car avoir un dossier à jour permet d'assurer une meilleure efficacité dans les recherches. A l'inverse, savoir que les recherches n'ont plus lieu d'être permet d'éviter des recherches qui ne sont plus nécessaires et la perte de temps/démotivation que cela représente, mais aussi la prise éventuelle de risque et mise en danger du personnel et volontaires RLF qui procèdent à des recherches de terrain.

En tant que travailleur social, vous pouvez renforcer ce message auprès des bénéficiaires.

Il est important pour le Service RLF d'être informé de tout déménagement du bénéficiaire ou du changement de son numéro de téléphone. En effet, nous recontactons le bénéficiaire entre 1 à 2 fois par an afin de mettre son dossier à jour - mais aussi lorsque nous avons besoin d'informations supplémentaires ou lorsque nous voulons lui transmettre des informations (ex. la personne recherchée a été retrouvée, la personne recherchée n'a pas été localisée à tel endroit, etc.). Mais si le bénéficiaire n'est plus joignable, les recherches s'arrêteront. A noter qu'en cas de changement de pays de résidence du bénéficiaire, le dossier peut être transféré à nos homologues dans le nouveau pays. **En tant que travailleur social, vous pouvez nous aider en rappelant cela aux bénéficiaires mais aussi en nous transmettant proactivement ces informations.**

Les conseils pour prévenir la perte de contact

Lorsqu'elles prennent la route ou lorsqu'une crise survient, peu de personnes sont conscientes que le risque de perdre contact avec sa famille est important. Le Mouvement CRCR sensibilise à cette problématique via des messages de prévention. Ces messages sont aussi bien dédiés aux personnes résidant en Belgique qu'aux familles restées au pays (notamment celles qui vont prendre la route à leur tour).

En tant que travailleur social, vous jouez un rôle important dans leur diffusion.

Les principaux messages sont :



Apprenez par cœur
les numéros de téléphone
et adresses mail des
membres de votre famille

#ResterEnContact



Mémorisez
vos identifiants
et mots de passe pour
les réseaux sociaux

#ResterEnContact



Informez votre famille
du parcours que vous
comptez emprunter

#ResterEnContact



Communiquez
régulièrement à votre
famille votre localisation
et les prochaines étapes
de votre voyage

#ResterEnContact



Si vous voyagez avec
des enfants, aidez-
les à mémoriser des
informations importantes
comme le nom de leurs
parents et leurs numéros
de téléphone

#ResterEnContact



Si vous perdez contact
avec des membres de
votre famille, cherchez
immédiatement à
contacter la Croix-Rouge
ou le Croissant-Rouge

#ResterEnContact

Vous pouvez retrouver toutes nos affiches de prévention en différentes langues sur
notre Google Drive :

<https://drive.google.com/drive/folders/125aSfdIgNldMA9QhFOv3TH0wEpiNluXj>



Nos autres activités

Les messages Croix-Rouge

Le Mouvement CRCR facilite l'échange de nouvelles familiales par l'envoi de Messages Croix-Rouge (MCR) lorsque les moyens traditionnels de communication sont interrompus et que, par conséquent, les membres des familles séparées ne peuvent entrer en contact.

La perte de contact doit être due à :



une guerre



une catastrophe



un autre type de situation
humanitaire, en ce compris la
migration et la détention

Ces échanges de courriers via la Croix-Rouge n'interviennent qu'en dernier ressort, c'est-à-dire si aucun moyen n'est à la disposition du bénéficiaire (appels via un téléphone fixe, facilitation d'appels Skype, envoi de courrier postal ordinaire, etc.). Les échanges de MCR cessent dès qu'une communication via un des moyens traditionnels est rétablie.

Le MCR est une lettre ouverte. Afin de préserver sa neutralité, le Mouvement CRCR exerce un droit de censure pour éviter les références à des situations politiques, économiques, religieuses, militaires ou discriminantes. Le message ne doit donc transmettre que des nouvelles à caractère familial ou privé.

L'écriture et l'envoi de MCR se fait en prenant rendez-vous par téléphone avec le Service RLF. En cas de doute ou de questions sur les possibilités d'envoi, n'hésitez jamais à nous joindre.

Les Salamats

Le Mouvement CRCR facilite l'échange de messages par voie orale dans le cas où le bénéficiaire dispose du numéro de téléphone de la famille à l'étranger mais n'a pas les moyens de la contacter.

Nos collègues se trouvant dans le pays concerné pourront alors contacter la famille et transmettre le message demandé (ex : les informer de son incarcération ou de son arrivée dans un pays, et mettant ainsi fin à l'inquiétude de la famille de ne pas avoir eu de nouvelles de sa part depuis un moment).

Les cas de protection

Le Service RLF peut intervenir dans certains cas de protection, et ce grâce à sa connexion au Mouvement CRCR et ses différents partenaires. Cela peut, par exemple, couvrir la mise à l'abri de mineurs à l'étranger. L'examen des situations se fait au cas par cas et doit concerner un membre de la famille du bénéficiaire.

La facilitation d'obtention ou d'échanges de certains documents

Le Service RLF peut intervenir dans des démarches d'obtention de certains documents (attestation de détention à l'étranger, certificats de déportation, etc.). Nous pouvons également faciliter l'échange de documents officiels (procuration, certificats de décès, acte de naissance).

Vous avez une question, contactez-nous :



+32 (0) 81 77 16 48 · du lundi au jeudi, de 9:30 à 12h30



service.rlf@croix-rouge.be