



**BRABANTIA**

SERVICE SOCIAL • SOCIALE DIENST

**Centre d'Aide aux Personnes Brabantia**

**RAPPORT D'ACTIVITES 2024**

- Version française -



CAP Brabantia est agréé et subsidié par la  
Commission Communautaire Commune de Bruxelles-Capitale



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE  
GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE

Centre d'Aide aux Personnes BRABANTIA asbl / Centrum voor Algemeen Welzijnswerk BRABANTIA vzw

Rue de la Charité 43, 1210 Bruxelles / Liefdadigheidstraat 43, 1210 Brussel

IBAN: BE84 2100 4713 3059 • BCE/KBO: 0414.527.520 • RPM Bruxelles / RPR Brussel

[www.brabantia.brussels](http://www.brabantia.brussels) • 02/229.36.11 • [info@brabantia.brussels](mailto:info@brabantia.brussels)

## Table des matières

1. Présentation CAP Brabantia .....	3
2. Antenne Caritas International.....	4
2.1 Service Social de Caritas International .....	4
2.1.1 Permanence 1 <sup>ère</sup> ligne .....	5
2.1.2 Regroupement familial .....	6
2.1.3 Le retour volontaire .....	8
2.1.4 Détention .....	9
2.2 Tuteurs.....	11
2.2.1 XTRA MENA.....	13
2.2.2 Projet « Soutien aux tuteurs et tutrices ».....	14
3. Antenne Entraide de Saint-Gilles .....	16
3.1 Activités .....	16
3.2 Partenariats .....	19
3.3 Difficultés rencontrées .....	20
4. Antenne Service Social de Cureghem .....	21
4.1 Statistiques générales.....	21
4.2 Les principales problématiques rencontrées .....	22
4.3 Espace d'inclusion numérique « Anderlecht Connect ».....	22
4.4 Un travail en réseau pour un impact renforcé .....	22
5. Antenne de Bruxelles Accueil Porte Ouverte.....	23
5.1 Statistiques .....	23
5.2 Problématiques.....	23
5.3 Focus sur quelques constats.....	24
6. Numéro Vert .....	25
7. Projet RAQ.....	26
8. Rapport d'activités de la collaboration Inter-Centre CAP 2024.....	27
9. Conclusions .....	28
10. Annexes.....	29

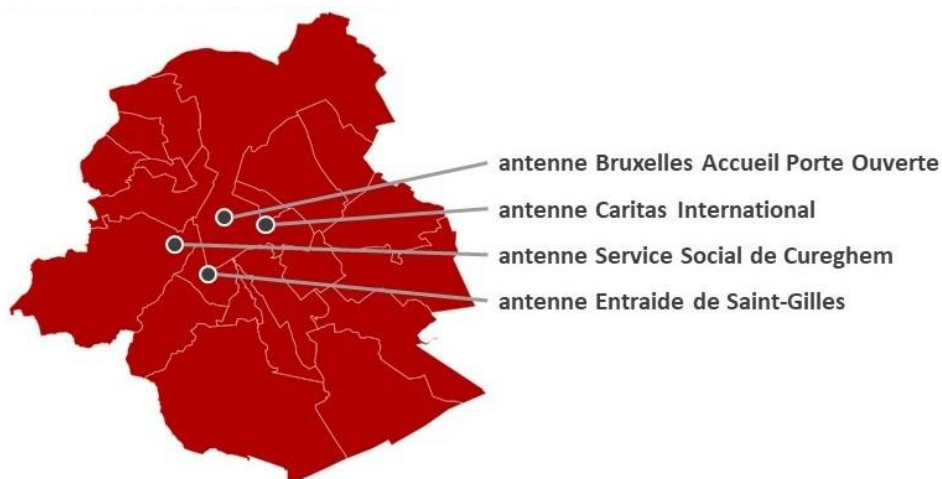
## 1. Présentation CAP Brabantia

Créé en 1974, le Centre d'Aide aux Personnes Brabantia a pour mission de lutter contre la précarité grandissante et de favoriser l'intégration sociale des personnes démunies. A ce jour, il regroupe quatre antennes, composées d'une quarantaine de travailleurs, qui œuvrent sur le territoire de la région de Bruxelles-Capitale. Les antennes sont Caritas International, Bruxelles Accueil Porte Ouverte, le Service Social de Cureghem et l'Entraide de Saint Gilles. Elles proposent ensemble un large panel d'interventions, dont cinq sont à mettre en évidence :

- La transmission d'informations ;
- L'aide administrative ainsi qu'un accompagnement dans certaines démarches ;
- La médiation/guidance ;
- L'orientation vers d'autres institutions ou services sociaux spécifiques ;
- Le soutien psychologique et l'écoute.



Les 4 antennes du Centre d'Aide aux Personnes Brabantia :



## 2. Antenne Caritas International

L'antenne de Caritas International comprend deux services : le service social, ouvert à toutes et tous, et le service des tuteurs, qui s'adresse exclusivement aux mineurs étrangers non accompagnés (MENA) et à leurs tuteurs. Dans ce rapport, vous trouverez des projets en cours, des statistiques et des points d'attention qui, nous l'espérons, vous donneront une idée de notre travail au quotidien. Vous en apprendrez également davantage sur le profil de nos bénéficiaires et sur les questions qui les ont amenés à faire appel à nos services. Nous attirons également votre attention sur les difficultés rencontrées par nos travailleurs dans l'accomplissement de notre mission.

### 2.1 Service Social de Caritas International

La succession de ces crises en 2024, comme celles en Ukraine, Israël et Palestine, ainsi la récession économique mondiale continue à toucher les personnes en situation de vulnérabilité, vivant pour la plupart en marge de la société ou sous le seuil de pauvreté. C'est donc tout naturellement qu'elles se sont tournées massivement vers des services sociaux comme le nôtre à la recherche de solutions à ses problèmes.

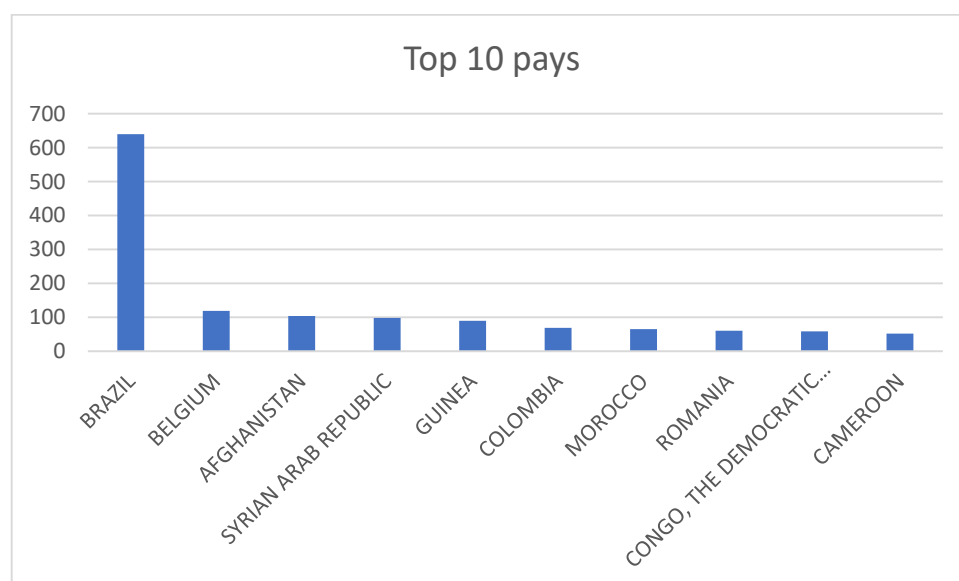
C'était aussi une année compliquée avec la crise d'accueil de demandeurs de protection internationale que se sont présentée massivement au service social pour une aide à trouver une place d'accueil dans les centres d'hébergement de FEDASIL, le Samu Social, Ariane et autres en urgence. Notre service a vécu une grande charge de travail dans l'accompagnement psycho-social des personnes.

#### Nos dossiers

En 2024, nous avons traité **plus de 2000 dossiers (anciens dossiers 2023 et nouveaux 2024)**, impliquant un total de **2.897 personnes**.

#### Notre Public

La grande majorité de notre public est, depuis 2022, composé de ressortissants Brésiliens, d'un facteur 6 par rapport à la seconde catégorie représentée par les ressortissants Belges, puis les ressortissants Afghans, le tout dans une diminution stable et progressive.



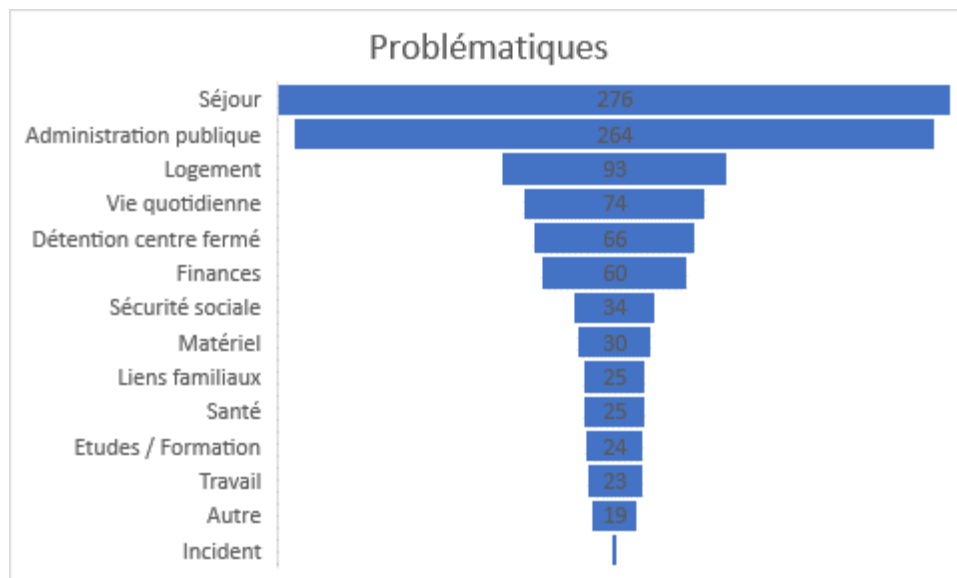
### 2.1.1 Permanence 1<sup>ère</sup> ligne

Les différentes crises mondiales impactent la vie des personnes dans leurs pays d'origine ainsi que notre quotidien professionnel. Les travailleurs de la 1<sup>ère</sup> ligne le constatent tous les jours à travers les permanences sociales à cause de la précarité et la vulnérabilité des personnes en grande augmentation, ainsi que les problèmes d'endettement, d'hébergement et de santé mentale.

Le service social de CAP BRABANTIA antenne Caritas international est consulté tous les jours par des personnes d'origine étrangère d'horizons différents. La plupart d'entre elles viennent à nous après avoir entendu parler de notre travail par leurs réseaux personnels. D'autres nous sont adressés par des professionnels du secteur social et des services publics.

Nous avons constaté durant l'année 2024 une vague important de migrants d'origine latinoaméricaine (Salvador, Colombie, Pérou, Venezuela, Equateur, Paraguay et autres pays dans une moindre mesure).

La majorité des personnes reçues en 2024 étaient des hommes (65%), pour la plupart isolés. Leur âge moyen était de 36 ans, tandis que celui des femmes suivies (35%) était de 38 ans.



En tant que service de première ligne, nous traitons une grande variété de problèmes qui peuvent être juridiques, administratifs, psycho-sociaux ou matériels. Une fois que le travailleur social a pris connaissance de la situation, il fait tout son possible afin d'y répondre. Parfois, il suffit de donner des informations au demandeur pour qu'il puisse avancer dans ses démarches, mais souvent, la complexité de la situation nécessite un accompagnement à long terme. Il arrive également que la personne soit orientée vers un service spécialisé. C'est le cas, par exemple, des sans-abris orientés vers les centres d'accueil/hébergement d'urgence, ou des personnes à la recherche d'un avocat sont orientées vers un bureau d'aide juridique.

La majorité de nos usagers étant d'origine étrangère, les questions relatives au droit de séjour font une partie important de notre travail quotidien. Les questions relatives à la demande de protection internationale, à la régularisation, à la demande de nationalité et aux recours à différents niveaux sont régulièrement traitées.

La problématique du logement fait écho dans le secteur social depuis plusieurs années. La location est dans le mains des propriétaires privés. Les loyers excessifs, l'offre limitée, la discrimination sont

quelques-uns des obstacles auxquels nos usagers sont le plus souvent confrontés. Dépités, certains d'entre eux sont contraints de vivre dans des logements insalubres, surpeuplés, victimes du marchand du sommeil, etc.

Nous avons été fortement sollicités par des demandeurs de protection internationale qui se sont retrouvés à la rue par manque de place d'accueil dans les centres d'hébergement de Fedasil. Nous vivons une année en plus de la crise d'accueil pour les demandeurs de protection internationale, ainsi que pour les sans-abris. N'ayant aucun revenu, ils sont souvent orientés vers des centres d'hébergement d'urgence gratuits tels que le Samu social, mais malheureusement, nombre d'entre eux sont restés dans la rue par manque de places d'accueil.

Outre les problèmes les plus courants, la santé mentale est et reste la thématique la plus présente dans nos dossiers. Les troubles psychologiques et psychiatriques dont souffrent certains usagers non seulement renforcent une vulnérabilité préexistante, mais compliquent également l'accompagnement social.

### **2.1.2 Regroupement familial**

#### **Questions liées au regroupement familial adressées à notre service de + en + nombreuses**

En 2024, notre service a répondu en moyenne à 216 demandes liées au regroupement familial qui nous parviennent par téléphone et par mail. Une séance d'information collective est organisée tous les mois environs s'adressant à une vingtaine de participants. 153 nouveaux dossiers de regroupement familial ont été ouverts en 2024. Un accompagnement s'étale sur plusieurs mois, voire 1 à 2 ans par dossier.

#### **La pratique AFRIN**

Selon l'arrêt du 18 avril 2023 de la CJUE, AFRIN, la Belgique doit prévoir des exceptions à l'exigence de se rendre personnellement au poste diplomatique aux fins d'introduire une demande de regroupement familial, lorsqu'il est impossible ou excessivement difficile de se rendre au poste diplomatique. Les États membres doivent faire preuve de la flexibilité nécessaire pour permettre aux intéressés de pouvoir effectivement introduire leur demande de regroupement familial en temps utile quitte à admettre le recours aux moyens de communications à distance. La Cour porte une attention particulière à deux situations : les zones de conflit et la situation des réfugiés.

Myria a presque exclusivement pris connaissance de requêtes d'introduction à distance adressées aux postes diplomatiques de Jérusalem, Islamabad, Nairobi et Riyad, qui sont compétents pour déterminer si une demande à distance de visa est autorisée pour les membres de la famille résidant respectivement à Gaza, en Afghanistan, en Érythrée/Somalie et au Yémen.

Notre service a été amené à introduire par courrier électronique 12 dossiers de ressortissants afghans auprès de l'ambassade de Belgique à Islamabad et 1 dossier de réfugiés Burundais vivant au Mozambique auprès de l'ambassade de Belgique à Johannesburg.

Cela représente un travail administratif très conséquent. Nous devons d'abord adresser un courrier au poste diplomatique en argumentant pourquoi il est extrêmement difficile ou impossible d'introduire la demande de visa en personne. Le poste diplomatique évalue au cas par cas s'il est possible d'autoriser une introduction de la demande à distance. Après avoir reçu l'accord, vient l'étape de la

transmission de tous les documents au poste par mail. Cependant, nous devons au préalable rassembler l'entièreté des pièces, les vérifier, demander les corrections éventuelles à la famille au pays et puis les classer. Arrive ensuite l'opération du virement international, qui en pratique peut également s'avérer très compliquée.

### Difficultés de prise de rendez-vous pour l'introduction des demandes de visa

Citons quelques exemples rencontrés sur le terrain.

L'ambassade de Belgique au Burundi reste un des seuls postes qui ne délègue pas les demandes de visa à un bureau externalisé. En pratique, il est extrêmement difficile d'obtenir un RDV, soit l'agenda est fermé, soit les délais sont de plusieurs mois.

Le Centre Européen des Visas (CEV) à Kinshasa a changé son système de rendez-vous, leur agenda en ligne s'ouvre désormais durant une période limitée et aléatoire. Il faut dès lors se connecter plusieurs fois sur la journée et espérer arriver au bon moment.

Les bureaux externes, appelés prestataires de service TSLContact, VFSGlobal ont pour certains des agendas complets sur plusieurs mois, n'ouvrent leur agenda de rendez-vous que sur une très courte période ou dont l'application dysfonctionne compliquant la procédure. Cela est constaté notamment au Liban, en Turquie, en Côte d'Ivoire...

### Le regroupement familial des Palestiniens

Pour les membres de la famille à Gaza, depuis le 7 octobre 2023 et après la fermeture de VFS Gaza, un prestataire de service externe, il a été décidé d'autoriser l'introduction à distance pour tous les bénéficiaires d'un droit au regroupement familial.

Dans le cadre de notre dispatching, nous avons reçu beaucoup de questions des membres de famille de ressortissants palestiniens, vivant dans l'angoisse et l'incertitude au quotidien. Outre l'obtention du visa, la sortie du territoire palestinien posait problème. En pratique, il n'y avait plus aucune évacuation depuis mai 2024.

### Nouvelle loi du 10/03/2024 et nouvel arrêté royal du 17/06/24

Un nouveau cadre juridique est entré en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2024, voici en résumé sur les changements majeurs :

Un mineur admis à séjour dans le Royaume en tant que bénéficiaire du statut de protection internationale **et qui est accompagné** ouvre désormais le droit au regroupement familial envers ses parents.

Si le mineur devient majeur pendant la procédure protection internationale de son parent, il a **3 mois** (et non plus 12 mois) pour introduire la demande à partir de la décision positive.

Il est prévu de manière généralisée – que l'enfant regroupant soit belge (article 40ter), citoyen de l'Union (article 40bis) ou MENA reconnu réfugié (article 10) – que le parent regroupé avec un enfant mineur devra exercer l'autorité parentale et « **s'occuper effectivement de l'enfant** » qu'il rejoint ou accompagne.

Un ressortissant belge peut faire venir ses descendants de moins de 18 ans ou de plus de 18 ans à condition d'être à charge du Belge rejoint et de son conjoint ou de son partenaire dans le pays de provenance ou d'origine. La possibilité de faire venir un **enfant de moins de 21 ans** si le parent belge travaille **a été supprimée**.

En revanche, il n'existe **aucune obligation de cohabitation** entre un parent et un enfant qui devient majeur pendant ou peu après (= au maximum trois mois après) la procédure d'asile ou la procédure de séjour pour apatride. À partir de la majorité, selon la jurisprudence de la CJUE, l'enfant et le parent ne sont plus obligés de vivre ensemble ; il suffit qu'ils aient une vie familiale effective.

### Les délais à respecter

Notre service suit de près l'évolution de la jurisprudence qui détermine notamment les délais pour l'appréciation de la minorité et l'introduction tardive de la demande de RF.

Une demande de visa doit être introduite dans des délais stricts : avant la majorité d'un MENA, dans un délai raisonnable pour un MENA qui obtient son statut à sa majorité ou encore dans les 12 mois suivant l'obtention de la protection internationale.

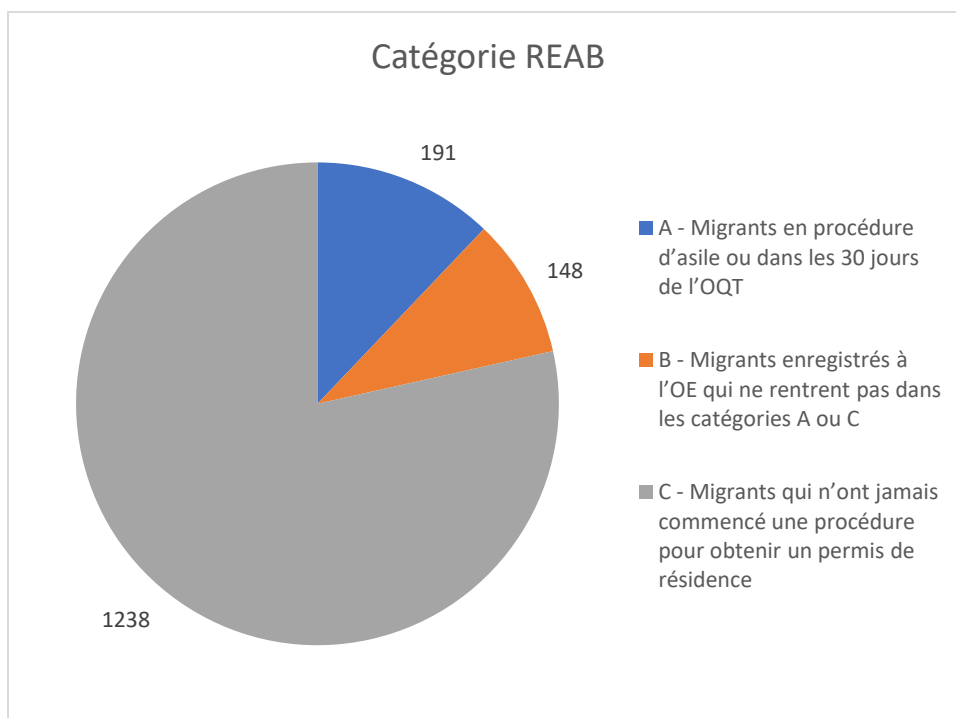
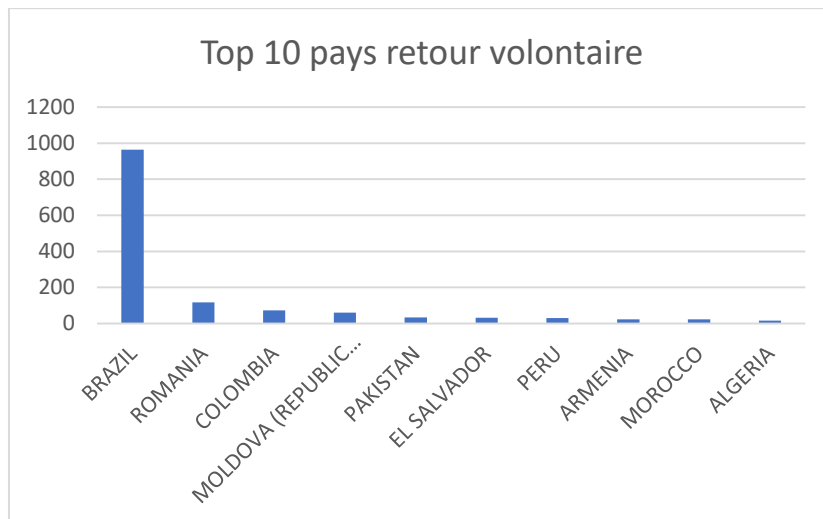
Les difficultés à obtenir un RDV auprès de certains postes diplomatiques ou bureaux externes compliquent les démarches et ajoutent un stress supplémentaire.

Notre service reste très vigilant et accompagne les usagers de façon approfondie en veillant à ce que les demandes de visa soient introduites à temps et à heure.

### **2.1.3 Le retour volontaire**

Les demandes de retour volontaire ont pris une ampleur importante dans notre travail quotidien pendant cette année 2024. Des personnes arrivent en Belgique pour trouver un meilleur avenir pour elles et leur famille, pour échapper à la pauvreté ou pour menaces de mort. Elles sont confrontées ici à une réalité difficile, parfois, sans domicile fixe, sans travail ou sont victime d'exploitation du travail. Elles ne parlent aucune langue nationale, et n'ont pas un réseau familial, etc. Ainsi certaines personnes sont des déboutées de protection internationale, des personnes qui ont reçu le refus à leur demande de régularisation 9bis/9ter et des autres des sans-papiers. Qu'après un certain temps d'habiter en Belgique décident de retourner à leur pays d'origine, parce qu'elles se retrouvent en situation de précarité.





#### 2.1.4 Détention

Notre service fait partie d'un réseau d'organisations qui, grâce à une accréditation du Service des Étrangers, ont accès aux centres de détention pour les personnes en séjour irrégulier. Chaque semaine, deux de nos collaborateurs visitent le centre de détention pour hommes, 127bis à Steenokkerzeel, d'une capacité maximale de 120 hommes, ainsi que le centre de Holsbeek, avec une capacité maximale d'accueil de 32 femmes. Leur mission consiste principalement à offrir une écoute attentive aux personnes détenues et, si nécessaire, à répondre à leurs questions. Ils sont également souvent sollicités pour agir en tant que personne de contact entre le détenu et son avocat, ou avec son réseau familial. De plus, ils jouent un rôle de vigilance sur le fonctionnement du centre et les conditions de vie des détenus.

## Public

Les personnes détenues dans les centres de détention sont privées de leur liberté parce qu'elles ne possèdent pas de documents valides pour séjourner légalement en Belgique. Il s'agit principalement d'une détention administrative des personnes pour lesquelles toutes les possibilités d'appel ont été épuisées, de personnes qui sont entrées illégalement dans le pays, ont été interpellées à la frontière et ont demandé une protection internationale, ou encore de personnes pour lesquelles une procédure Dublin est en cours. L'année dernière, nous avons de nouveau constaté que des Européens ou des personnes titulaires d'une carte de séjour européenne sont parfois détenus.

Au cours de l'année 2024, nous avons ouvert **100 dossiers à 127bis**. Parmi les nationalités les plus fréquentes, nous avons compté 28 personnes en provenance du Maroc, 9 d'Afghanistan, 6 d'Algérie, 5 d'Érythrée et de Guinée (Conakry), 4 de Palestine et de Syrie, 3 de Géorgie, d'Irak et de Tunisie, ainsi que 2 du Brésil, de Gambie, d'Iran, du Cameroun, de la RDC, du Sénégal et de la Turquie. Nous avons également eu des entretiens avec 2 personnes dont la nationalité n'était pas déterminée. Nous avons eu des échanges avec des personnes originaires de 31 pays différents.

Nous avons pu constater qu'une grande partie de l'année, seule l'une des 4 ailes était ouverte. La majorité des entretiens que nous avons eus ont eu lieu avec des hommes de nationalité marocaine. La plupart séjournaient en Belgique ou en Europe depuis longtemps. Il en était de même pour les personnes en provenance d'Algérie. Les hommes d'Afghanistan avaient généralement un passé (parfois très court) dans un autre État membre de l'UE (visa, empreintes digitales, procédure...). Ils risquaient généralement d'être renvoyés vers l'État membre respectif dans le cadre de la convention Dublin, comme de nombreux autres détenus. Lors de mes visites, j'ai souvent été accompagnée de bénévoles enthousiastes et motivées.

À Holsbeek, nous avons **rencontré 68 femmes**, dont 49 ont fait l'objet d'un dossier, représentant 24 nationalités différentes. Parmi celles-ci, le plus grand groupe était constitué de Brésiliennes (sept personnes), suivies par les Marocaines (quatre personnes) et des Somaliennes et Colombiennes (trois personnes chacune). Il est notable que les profils sont quelque peu plus variés ; la majorité des femmes détenues séjournaient en Belgique depuis plusieurs années sans statut de séjour valide. D'autres étaient de nouvelles arrivantes interpellées à la frontière, certaines avaient introduit une demande de protection internationale ou étaient en attente d'une procédure Dublin, attendant une reprise par un autre pays européen. Une situation fréquente expliquant la détention des femmes à Holsbeek est le refus de cohabitation légale ou de mariage. Un autre groupe important est constitué de femmes arrêtées lors de contrôles du travail sexuel. En 2024, nous avons également rencontré quelques transgenres.

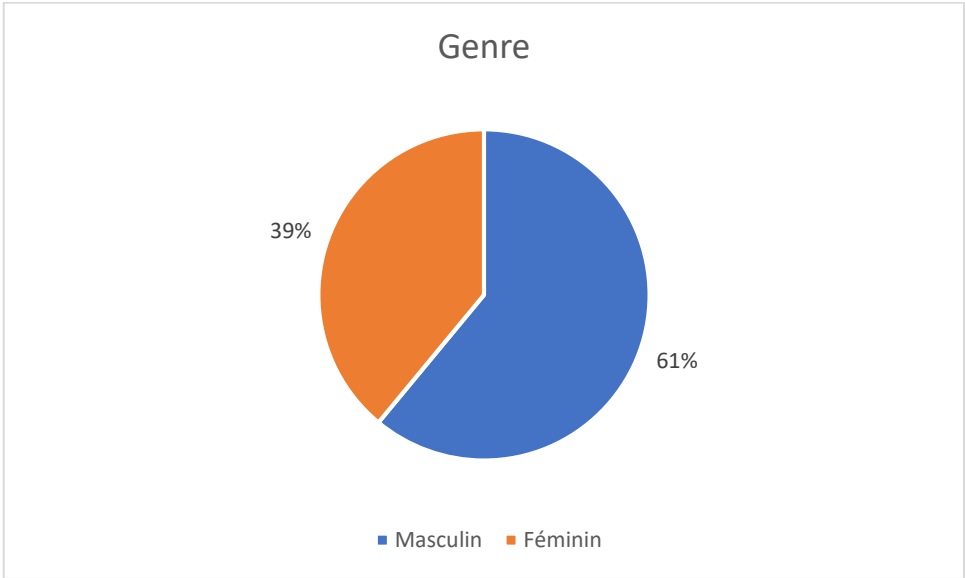
## MOVE

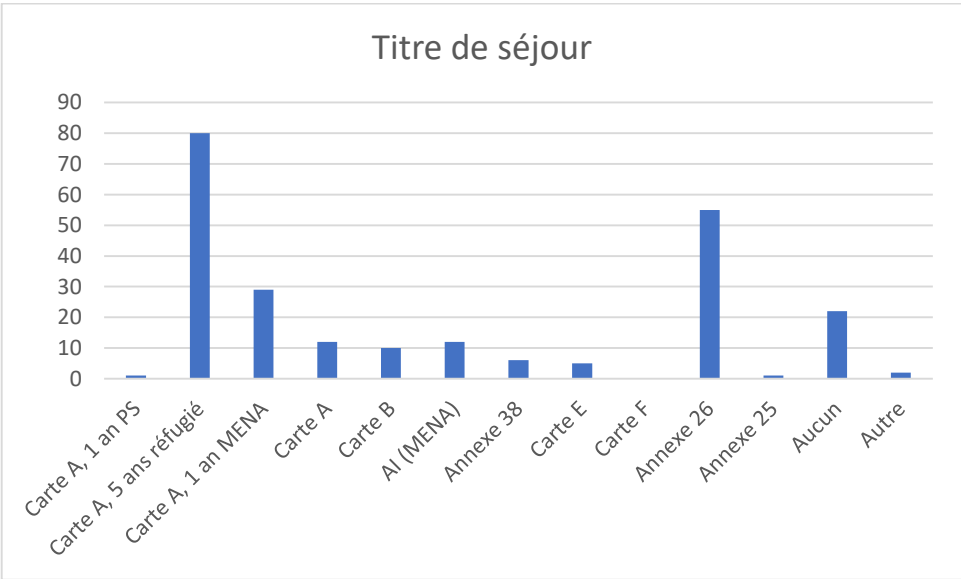
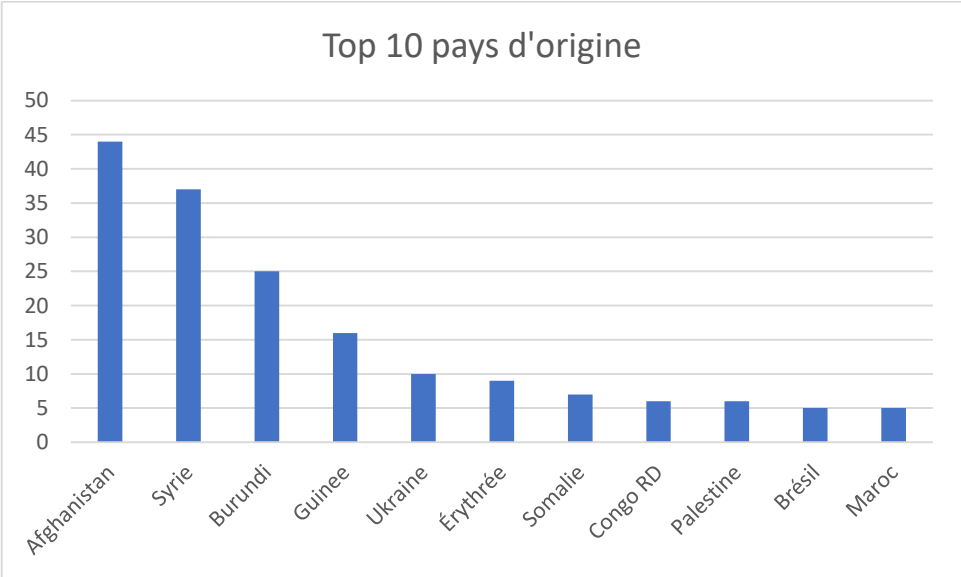
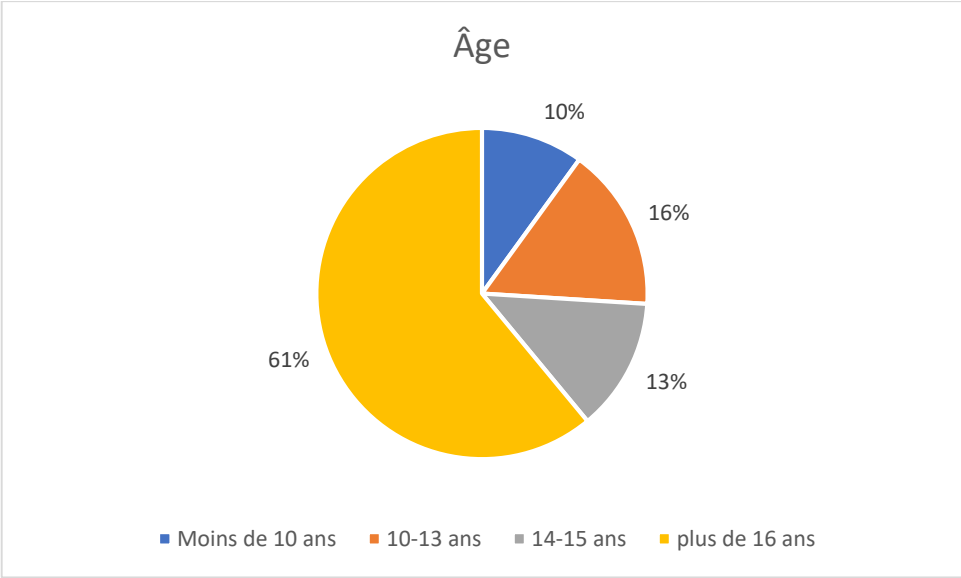
En 2024, la collaboration avec la coalition MOVE1 a également été poursuivie. Il s'agit d'un collectif d'organisations (Caritas International, JRS, Vluchtelingenwerk Vlaanderen et Ciré) qui vise à fournir un soutien (juridique) aux visiteurs accrédités et à les protéger dans leur relation avec le Service des Étrangers. Au niveau macro, la coalition cherche à influencer la politique belge en matière de détention des personnes sans droit de séjour et à rendre ce sujet plus accessible et visible pour le grand public. Malheureusement, nous avons dit au revoir à la coordinatrice, à la juriste et à la responsable de la

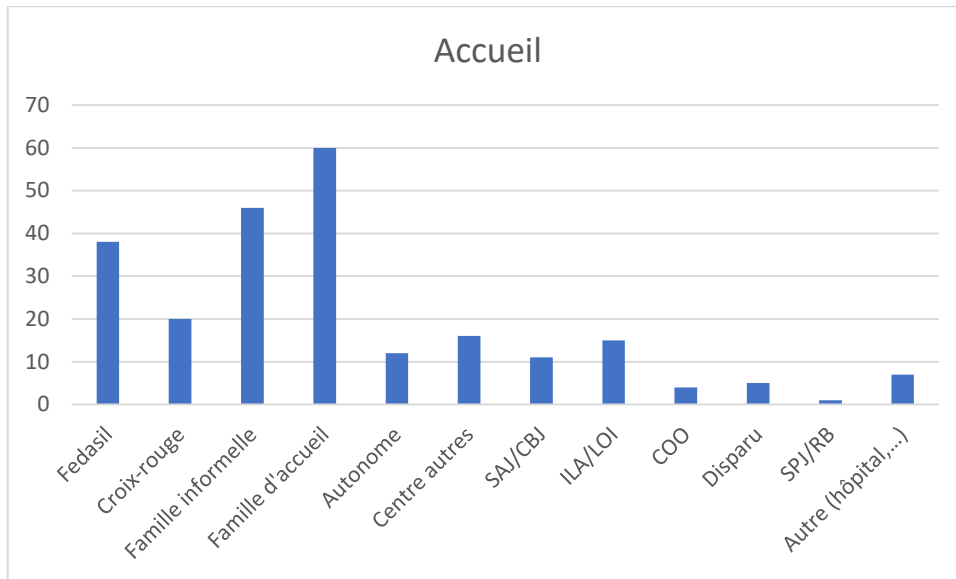
communication, mais nous avons eu le plaisir d'accueillir une nouvelle coordinatrice et une nouvelle responsable de la communication. La collaboration de MOVE avec les bénévoles se déroule désormais très bien. Cela permet à la plupart des visites d'être effectuées en duo, trio, etc. De plus, le partenariat entamé en 2023 avec Médecins Sans Frontières, qui peut, à la demande du visiteur et du détenu, effectuer des visites, a pris de l'ampleur.

## 2.2 Tuteurs

Au cours de l'année 2024, l'équipe du guardian-helpdesk-Xtra MENA comptait 15 membres du personnel. Tous sauf deux (le coordinateur et le médiateur interculturel) suivent les mineurs non accompagnés en tant que tuteurs ou dans le cadre d'un autre mandat. En outre, la plupart des membres de l'équipe sont également actifs dans une autre sous-opération : le helpdesk (voir explication séparée) ou Xtra Mena (voir explication séparée). Ces deux sous-opérations sont suivies par une personne de référence.







Ces tuteurs forment un fil conducteur tout au long de la vie du mineur dans tous les domaines possibles de la vie. Le tuteur veille à ce que chaque mineur ait accès à ses droits et tente d'apporter une réponse appropriée aux nombreuses questions auxquelles le mineur est confronté grâce à des solutions sur mesure.

### 2.2.1 XTRA MENA

La Belgique est confrontée à un nombre croissant de mineurs non accompagnés qui sont dits « en transit ». Ils sont en réflexion par rapport à leur projet ou ils tentent de rejoindre d'autres pays européens, principalement le Royaume-Uni.

Durant leur séjour sur le territoire belge, ces jeunes ne souhaitent pas, dans un premier temps, intégrer de manière durable le système belge. Par conséquent, beaucoup d'entre eux évitent tout contact avec les autorités (et même parfois les associations), et n'introduisent pas de demande de protection internationale. Ils doivent, dès lors, avoir recours à leurs propres capacités d'adaptation, à leurs relations avec les pairs et, parfois, à des réseaux de passeurs. Ils sont particulièrement méfiants vis-à-vis des autorités, souvent mal informés et redoutent des démarches telle que la prise d'empreintes digitales.

Intervenir auprès de ces jeunes est une mission complexe, mais essentielle. En effet, les informations qu'ils reçoivent durant leur parcours migratoire sont souvent inexactes, ce qui les empêche de prendre des décisions éclairées concernant leur avenir et leurs droits.

Le projet Xtra MENA repose sur quatre principes clés : sensibiliser, informer, former et soutenir. L'objectif est qu'une information juste soit diffusée aux jeunes MENA en transit tout en formant les acteurs qui travaillent directement ou indirectement avec eux. Pour ce faire, nous allons à leur rencontre dans les endroits où ils se trouvent, pour leur expliquer leurs droits en Belgique et dans d'autres pays et les accompagner, s'ils le souhaitent, vers une intégration durable dans le système belge.

Nous assurons des permanences deux fois par semaine dans les deux dispositifs de pré-accueil pour MENA en transit : le centre Dubrucq géré par le Samu Social et le centre AMRAN géré par BelRefugees. Nous sommes aussi présentes chaque semaine au Hub Humanitaire, centre de jour de la Croix-Rouge et à la Sisters House, en partenariat avec SOS Jeunes, une matinée toutes les deux semaines. Sur demande de partenaires, nous nous rendons dans d'autres lieux, tels que des squats, des centres Fedasil, d'autres hébergements gérés par des associations, là où il y a un besoin. Nous travaillons, principalement, en individuel en offrant des suivis aux jeunes qui le demandent, mais nous organisons aussi des séances d'information collective.

En 2024, dans le cadre de notre programme de formation, nous avons poursuivi nos interventions notamment, dans les Centres d'Observation et d'Orientation (COO) de Fedasil en sensibilisant le personnel à la situation des mineurs en transit et dans les deux dispositifs de pré-accueil.

Nous sommes en contact de manière régulière avec certaines associations au Royaume-Uni et en France qui travaillent aussi avec les mineurs non accompagnés "en transit", pour échanger sur les différents contextes, et améliorer l'accompagnement des jeunes.

Depuis avril 2019, le projet bénéficie du financement de Fedasil, avec à présent une convention d'expertise de quatre ans qui a pris cours depuis la fin 2024.

En 2024, nous avons rencontré 372 jeunes "en transit". La majorité d'entre eux viennent d'Érythrée et d'Éthiopie, l'Érythrée représentant 41 % des jeunes rencontrés. Cette année, nous avons observé une augmentation notable du nombre de jeunes éthiopiens, qui constituent désormais 35 % des jeunes que nous avons rencontrés, principalement originaires de la région d'Oromia. D'autres nationalités présentes incluent le Soudan, la Palestine, la Gambie, l'Afghanistan et le Maroc. Parmi ces jeunes, 96 % sont des garçons, et seulement 4% sont des filles. La majorité (plus de 90 %) avait entre 16 et 17 ans, bien que nous ayons aussi rencontré des jeunes plus jeunes.

Sur les 372 jeunes que nous avons rencontrés, 316 n'avaient pas encore été identifiés par les autorités belges. Nous avons aidé au 21% à entrer dans le système belge, en les accompagnant soit par le signalement au Service des tutelles ou par l'introduction d'une demande de protection internationale.

### **2.2.2 Projet « Soutien aux tuteurs et tutrices »**

Depuis avril 2015, les tutrices et le tuteur de la Cellule MENA offrent des formations et un soutien aux tuteur-ices francophones pour le compte du SPF Justice. Le rôle du-de la tuteur-ice est très varié et ils-elles doivent maîtriser beaucoup de matières disparates et complexes. Les tuteur-ices sont souvent seul-es face à ces démarches. Dès lors, ce projet - s'adressant à l'ensemble des tuteur-ices francophones - a pour objectifs de renforcer les capacités des tuteur-ices de mineur-es étranger-es non accompagné-es, notamment de ceux-elles ayant peu d'expérience ou étant confronté-es à des difficultés dans la réalisation de leurs missions. Ce projet vise à consolider leurs connaissances, à renforcer leur réseau professionnel, à leur fournir des outils tout en leur offrant l'opportunité de partager leurs expériences.

En 2024, les formations et les différents types de soutien offerts aux tuteur-ices ont eu lieu soit en présentiel à Bruxelles, Namur, Liège ou Charleroi, soit par visioconférence.

Le projet se décline en plusieurs volets :

1. **Helpdesk** : le service helpdesk est accessible aux tuteur·ices par téléphone et par mail. Les permanences sont assurées le lundi de 9h30 à 12h30, le mardi de 17h à 19h et le jeudi de 13h à 16h. En 2024, les tutrices formatrices ont répondu à 820 questions (via mail ou téléphone).
2. **La formation de base destinée aux nouveaux tuteurs** : en 2024, les tutrices de la Cellule MENA ont collaboré avec le Service de Tutelles dans l'organisation d'une formation de base qui a permis l'agrément de 81 nouveaux·elles tuteurs·ices.
3. **Un trajet de coaching**, composé de 3 sessions (chacune d'une durée de 2h30), qui se veut une application pratique et approfondie des informations reçues lors de la formation de base. En 2024, les tutrices de la Cellule MENA ont donné au total de 23 coachings qui ont eu lieu en matinée, l'après-midi ou en soirée.
4. **Le suivi individuel** : chaque tuteur·ice qui rencontre des difficultés ou suit un dossier complexe peut demander une rencontre individuelle avec un·e tuteur·ice expérimenté·e de la Cellule MENA afin de recevoir un soutien et des conseils individualisés. En 2024, l'équipe de la Cellule MENA a ainsi répondu à 40 suivis individuels.
5. **Les formations continues** : en 2024, les tutrices de la Cellule MENA ont organisé 28 formations (de plusieurs heures, demi-journée ou journée entière) autour de thèmes indispensables pour le suivi des tutelles, notamment sur les procédures (procédure d'asile, procédure solution durable, regroupement familial, les MENA déboutés), sur l'accueil en famille informelle, sur des nationalités spécifiques (MENA Afghan·es, rom et dom, Ukrainien·nes, Erythréen·nes), sur la scolarité et le décrochage scolaire, sur la gestion des biens et sur le passage à la majorité. Pour certaines formations, l'équipe des formatrices collabore avec des intervenants externes experts en la matière et des instances officielles comme l'Office des Etrangers et le CGRA.
6. **Les groupes d'échange** : depuis octobre 2022 ce nouveau volet a été lancé. Les tuteur·ices formateur·ices de Cap Brabantia ont créé quatre groupes d'échange : Liège, Bruxelles, Charleroi et Namur. L'objectif des groupes est de permettre la rencontre des tuteur·ices provenant d'une même région géographique afin qu'ils·elles puissent échanger sur leurs tutelles et recevoir des conseils, des bonnes pratiques et des contacts utiles, sous la supervision d'un·e tuteur·ice de Cap Brabantia. En 2024, chaque groupe d'échange s'est réuni 3 ou 4 fois, réunissant un total de 91 tuteurs·rices.

*Le projet de soutien aux tuteurs et tutrices leur est d'une grande aide, comme peuvent en témoigner les remerciements des tuteur·ices: « Merci pour tout. Je suis très heureuse de vous avoir rencontré... pour bien nous conseiller quand il fait sombre dans l'accompagnement de nos pupilles » « Merci pour les documents et merci pour la formation qui était, une fois de plus, super ! » « Vraiment un grand merci pour toutes ces informations, c'est clair et précis ! Grâce à elles je vais pouvoir solutionner la situation ! »*

### 3. Antenne Entraide de Saint-Gilles

L'Entraide de Saint-Gilles est un service social polyvalent, ouvert sur le quartier, qui accueille chaleureusement toute personne, sans distinction d'appartenance philosophique ou religieuse. Il est accessible au public du lundi au vendredi, de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h00.

Nous proposons plusieurs types d'activités et de services complémentaires aux personnes sans-abri et aux familles en difficulté à Bruxelles. Notre objectif est de les aider à surmonter leurs problèmes socio-administratifs, tout en leur offrant des moments de convivialité et de lien social. En collaboration avec les bénévoles, l'équipe des travailleurs sociaux s'engage à écouter, soutenir et reconforter les usagers, notamment ceux qui traversent des périodes de détresse.

#### 3.1 Activités

##### **L'accueil**

L'accueil constitue le point d'entrée principal de l'Entraide. Toute personne, tant qu'elle respecte les règles de vie communautaire de base, peut y venir prendre un petit-déjeuner, échanger de manière informelle avec les travailleurs ou les bénévoles, jouer à des jeux de société, ou solliciter l'aide d'une assistante sociale ou d'un éducateur pour ses démarches socio-administratives. Une soupe est également proposée pendant toute la période hivernale.

Le public fréquentant ce service est majoritairement composé de personnes sans-abri. Cette année, nous avons accueilli en moyenne entre 100 à 120 personnes par jour. Cette activité est supervisée par un éducateur, un travailleur sous contrat "article 60", quelques bénévoles et par notre Relais d'Action de Quartier (RAQ) qui vient deux matinées par semaine.

##### **Les permanences sociales avec et sans rendez-vous**

Les permanences sociales sont gérées par deux assistantes sociales qui apportent des informations, orientent et fournissent une aide administrative ou un suivi social, en fonction des besoins des usagers. En 2024, environ 809 dossiers ont été traités, marquant une légère augmentation de 5 % par rapport aux 770 dossiers de l'année précédente.

Les principales problématiques abordées cette année restent presque les mêmes que l'année précédente : demandes d'accès à l'épicerie sociale, le surendettement, le suivi des personnes en situation irrégulière, les recherches de logement, les demandes d'aide financière, etc.

##### **Public**

Concernant le public, les nationalités les plus représentées sont les Belges (32 %), suivies des Marocains (29 %). Nous pouvons distinguer également les ressortissants de l'Afrique subsaharienne (9%), les ressortissants et résidents européens (8 %). 15% ont des nationalités inconnues. Les 8 % restants proviennent principalement de l'Amérique du Sud et de l'Asie. Ces données montrent la diversité du public qui bénéficie des services de la permanence sociale et illustrent les besoins variés en matière d'aide et de soutien.

##### **Accompagnement Individuel**

Les assistantes sociales ont été fréquemment sollicitées cette année pour accompagner les personnes à l'extérieur. Elles apportent un soutien précieux aux familles et aux individus en situation d'isolement en les accompagnant à la commune, au CPAS, chez les avocats, à l'hôpital, ou encore, en leur rendant



visite à leur domicile. Elles offrent aussi un soutien moral aux plus vulnérables. Cet accompagnement individuel est fondamental car cela rassure les personnes accompagnées.

### **L'épicerie sociale**

En tant que membre fondateur de l'Épi Saint-Gilles, l'Entraide oriente chaque année des familles et des personnes seules à faibles revenus vers ce service. Le service social examine les dossiers en fonction des revenus, des dettes et des dépenses mensuelles des personnes concernées. L'accès à l'épicerie est accordé pour une période de six mois à chaque famille ou individu isolé. L'Entraide a financé une partie des courses des bénéficiaires, à hauteur d'environ 12 000€, ce qui a permis à une cinquantaine de familles d'en bénéficier cette année.

### **La laverie**

L'accès à la laverie est disponible du lundi au vendredi, de 10h00 à 12h00. Les vêtements sont lavés et séchés pour une somme de 1 €. Ce service est exclusivement réservé aux personnes sans-abri.

### **Le vestiaire**

Le vestiaire offre gratuitement des vêtements et des couvertures aux personnes en difficulté. Il est ouvert deux fois par semaine, les mardis et jeudis, de 13h00 à 15h00. Les dons de vêtements, sous-vêtements, chaussures, chaussettes, etc. (de préférence pour hommes) en bon état sont les bienvenus à l'adresse suivante : Rue de l'Eglise Saint-Gilles 59, 1060 Saint-Gilles.

### **La consigne sociale**

Accessible du lundi au vendredi, de 11h00 à 12h00, la consigne permet aux personnes sans-abri de déposer leurs bagages et documents importants dans un espace sécurisé. Nous disposons de 36 casiers pour répondre à ce besoin. L'accès coûte 0,50 €/mois.

### **L'emploi et le logement (sur RDV)**

Nous proposons des séances de coaching individuel pour aider notre public à rédiger des CV et lettres de motivation, à répondre à des offres d'emploi et à communiquer par téléphone pour leurs recherches de logement.

### **La guidance budgétaire**

À la demande de l'utilisateur, notre équipe éducative l'accompagne dans la gestion de ses finances (paiement de loyers, factures, dettes, élaboration d'un budget, etc.), afin de favoriser son autonomie.

### **L'espace informatique**

Cet espace est mis à disposition gratuitement et permet aux utilisateurs de rester en contact avec leurs proches, tout en leur offrant la possibilité de réaliser d'autres recherches importantes.

### **Les activités récréatives et festives**

Le projet « À nous la parole », lancé le 17 avril 2023, est un partenariat entre l'Entraide d'Saint-Gilles, ATD Quart Monde et les Relais d'Action de Quartier de Saint-Gilles. Il propose des activités deux fois par mois pour permettre au public de partager ses craintes, son parcours de vie et ses envies. Le projet comprend des jeux de société, des projections de films, des sorties culturelles, des activités en plein air, des discussions et des moments d'expression artistique, comme une exposition à l'église Saint-Augustin. Ces activités visent à maintenir un lien avec des personnes en situation de précarité. Elles sont gratuites et accueillent un public mixte, assurant une atmosphère conviviale et multiculturelle.

Cette année, notre barbecue s'est tenu en juin en partenariat avec les Educateurs de Rue de Saint-Gilles dans le but de se connaître un peu plus, étant donné que nous travaillons avec le même public. Notre excursion estivale nous a amenés aux Grottes de Han au début du mois de juillet.

Notre repas de Noël annuel a également eu lieu. Et comme l'année passée, nous avons encore accueilli six employés de la société d'assurance, ATHORA et deux membres du Club Inner Wheel, qui sont venus nous aider pour la mise en place et le service. Leur aide a encore été très appréciée par le public et l'équipe des travailleurs et bénévoles. Notons que ce sont les dons de ces deux organisations, en plus de celui de la Coopérative CERA, qui ont entièrement financé la fête.

Ce repas convivial était vraiment important pour notre public de personnes sans-abri car c'est un moment qui leur procure de l'humanité, de la chaleur, de l'espoir et un répit face aux difficultés quotidiennes.

### **Le projet « Housing First »**

Cette année, nous avons pris en charge deux nouveaux dossiers de personnes précarisées ayant trouvé un logement, ce qui porte à neuf le nombre total de bénéficiaires dans ce projet. Les visites effectuées chez eux ont un double objectif : maintenir un lien social avec eux et offrir un soutien à ceux qui, n'ayant plus de contact avec leur famille, se sentent isolés. Grâce à ce suivi, ces personnes peuvent se sentir entourées et soutenues dans leur nouvelle vie. Ces visites leur apportent également un sentiment de sécurité et de solidarité, essentiel pour leur bien-être quotidien. Elles constituent un moment privilégié, où ces bénéficiaires peuvent exprimer leurs besoins et leurs inquiétudes. En échange, cela nous permet de mieux comprendre leurs réalités et d'ajuster notre aide en fonction de leurs situations particulières. Nous sommes convaincus que ce suivi personnalisé est un pilier dans la reconstruction de leur autonomie et leur réinsertion sociale. Ces visites permettent également de renforcer leur confiance en eux-mêmes et en leur avenir.

### **Les Maraudes**

Les maraudes résultent d'une collaboration entre les relais d'action de quartiers (RAQ) de la Fédération des Services Sociaux (FDSS), ATD Quart Monde et l'Entraide de Saint-Gilles. Ces trois associations se réunissent autour d'un même objectif : aller à la rencontre des usagers et des habitants de Saint-Gilles. L'accent est mis sur la fidélisation des relations avec les usagers, en adaptant les actions au contexte de chaque personne. Une collaboration avec d'autres acteurs locaux, tels que les Educateurs de Rue de la commune de Saint-Gilles, le CPAS de Saint-Gilles et leur antenne de Contrat Local Social Santé (CLSS) et le dispositif Bri-Co de la FdSS (un outil d'intervention dans les micro-quartiers), a été mise en place pour mieux coordonner les actions. Grâce à ces partenariats, nous avons pu proposer des repas chauds durant le mois de décembre 2024 et janvier 2025. Ainsi, depuis fin mars 2024, nous rencontrons chaque lundi après-midi, une cinquantaine de personnes. Le circuit actuel passe par plusieurs lieux clés de Saint-Gilles : Place Béthléem, le pont de la rue des Vétérinaires, la gare du Midi, le parc de la Porte de Hal, la station de métro Hôtel des Monnaies, Place Dillens et le Parvis de Saint-Gilles. Ce circuit peut être ajusté en fonction des conditions météo (pluie ou forte chaleur) afin de s'adapter aux besoins des usagers.

Lors de ces maraudes, il nous arrive de croiser des groupes de personnes sous l'influence de drogues ou adoptant des comportements inappropriés. Face à ces situations de danger, notre approche consiste à chercher, si besoin, une excuse pour nous éloigner vers des endroits plus sûrs.

## 3.2 Partenariats

L'Entraide développe des partenariats avec **les paroisses de Saint-Gilles**, qui mettent en place diverses actions pour renforcer l'aide apportée à nos bénéficiaires. Chaque année, la paroisse du Parvis ouvre ses portes aux personnes sans-abri, leur offrant un endroit pour se réchauffer dans l'église ou se retrouver devant le parvis autour d'un café, servi chaque samedi par un groupe de bénévoles de la paroisse.

Un des moments marquants de l'année a été la rencontre entre le Pape François et une dizaine de bénéficiaires autour d'un petit-déjeuner dans l'église du Parvis. Cette visite unique et inattendue a profondément touché les participants.

En 2024, l'Unité Pastorale de Saint-Gilles, en partenariat avec le Service Solidarité de l'Église catholique à Bruxelles, a également offert à certains de nos bénéficiaires un week-end de pèlerinage à Banneux.

Concernant les aides financières, l'Entraide fait souvent appel au **Fonds Jean Degive** pour traiter des situations d'urgence nécessitant une intervention rapide. Cette aide est accordée une seule fois à chaque bénéficiaire au cours de sa vie.

Dans le cadre de notre projet Housing First, nous bénéficions du soutien des **Infirmiers de Rue**, qui ont déjà mis à notre disposition trois logements pour nos bénéficiaires. Grâce à notre collaboration avec **la Fondation Stella Lucet**, nous avons également pu loger une personne en situation de précarité dans un appartement acquis par cette fondation. La gestion de ces logements est assurée par deux **AIS, Baïta et Logement Pour Tous**, tandis que l'équipe de l'Entraide se charge de l'accompagnement psychosocial et du suivi administratif des personnes logées.

Depuis plusieurs années, l'Entraide collabore avec **le CPAS de Saint-Gilles** dans le cadre d'une convention. Cela nous permet de compter sur un travailleur en logistique, recruté sous contrat à durée déterminée (CDD) d'Article 60 par le CPAS, pour renforcer notre équipe.

L'Entraide travaille également avec **les Éducateurs de Rue de Saint-Gilles**, en partageant des informations sur nos bénéficiaires communs et en organisant des activités festives pour eux. **Doucheflux** nous fournit des tickets d'accès à leurs douches pour les personnes sans-abri que nous leur envoyons. **L'Ilôt, centre de jour**, ainsi que **Solidarité Grand-Froid**, nous fournissent des vêtements pour notre vestiaire. **La Plateforme Prévention Sida** organise, une fois par mois, une permanence de dépistage des MST dans nos locaux. Nous orientons aussi parfois des bénéficiaires sans revenus vers **le Resto du Cœur**, lorsqu'ils ne connaissent pas encore bien les structures d'aide alimentaire bruxelloises. **Pierre d'Angle** nous réserve, du lundi au vendredi, deux places de sieste pour notre public sans-abri.

L'Entraide collabore également avec **le Collectif « Les Morts de la Rue »**, qui utilise nos salles pour leurs réunions mensuelles. Nous échangeons également des informations sur les décès de bénéficiaires et sur l'organisation de leurs funérailles.

Grâce à **la FdSS (Fédération des Services Sociaux)**, nous accueillons une « Relais d'Action de Quartier » (RAQ), dont la mission est de lutter contre le non-recours aux droits, d'améliorer l'accessibilité des services de première ligne et de renforcer les liens entre les acteurs locaux. Elle mène des actions de travail communautaire et de sensibilisation à la santé dans les quartiers. La RAQ assure aussi un accompagnement individuel des personnes isolées, les orientant vers les services de première ligne

pour une prise en charge adaptée. Au sein de l'Entraide, Elle a renforcé l'équipe en contribuant à l'accueil et à l'encadrement du public. En tant qu'hispanophone, elle soutient également le service social, en accueillant ou en servant d'interprète si nécessaire. Elle propose aussi des activités au sein du groupe « A Nous la Parole ».

### **3.3 Difficultés rencontrées**

Depuis quelques années, certaines difficultés sont récurrentes au niveau des permanences sociales, notamment des lenteurs administratives qui retardent le traitement des dossiers. La difficulté de joindre les services par téléphone est également un frein majeur, rendant la communication compliquée pour les usagers. La digitalisation des prises de rendez- représente un défi pour les familles qui ne maîtrisent pas toujours les outils numériques, ce qui surcharge les assistantes sociales, complique et alourdit leur charge de travail.

Au niveau de l'accueil, l'agressivité et la violence entre les bénéficiaires et également contre les travailleurs devient un problème de plus en plus fréquent et difficile à gérer, étant donné que nous ne disposons que d'un éducateur pour y faire face. Elle résulte, d'une part, des facteurs tels que la frustration et le stress des bénéficiaires liés à la situation de précarité chronique dans laquelle ils vivent, ce qui peut amplifier leur réaction émotionnelle et, d'autre part, du manque de personnel psycho-éducatif disponible.

## 4. Antenne Service Social de Cureghem

En 2024, le Service Social de Cureghem, intégré au Centre d'Aide aux Personnes BRABANTIA, a poursuivi sa mission essentielle : accompagner les personnes en difficulté dans l'accès à leurs droits sociaux et à des ressources vitales. À travers nos actions, nous avons constaté une augmentation des demandes et des défis nouveaux, nécessitant une adaptation constante de notre accompagnement.

### Un service humain et engagé

Nos actions sont rendues possibles grâce à une équipe solidaire et dévouée :

- 5 assistantes sociales engagées dans l'accompagnement social et administratif ;
- 3 bénévoles à l'accueil, assurant un premier contact chaleureux et une orientation efficace ;
- 2 bénévoles dédiés à la distribution alimentaire, garantissant un soutien aux personnes en difficulté ;
- 1 bénévole en charge du vestiaire social – La Barak à Fripes, offrant des vêtements adaptés aux besoins des bénéficiaires.

### Faire valoir les droits sociaux : notre mission première

Trop souvent, des aides existent mais restent inaccessibles faute d'information ou par crainte de démarches complexes. Au travers de nos permanences sociales, nous sommes disponibles pour :

- Informer sur les droits sociaux (revenu d'intégration, allocations, mutuelle, aide CPAS, statut BIM, etc.) ;
- Aider à remplir les dossiers administratifs et à surmonter les obstacles liés aux démarches sociales ;
- Orienter vers les institutions compétentes et faire le lien avec les services publics et leurs procédures ;
- Défendre les intérêts auprès des administrations et accompagner en cas de difficultés avec les organismes sociaux.

### Un soutien matériel pour répondre aux besoins essentiels

Parce que l'accès aux droits passe aussi par la satisfaction des besoins primaires, notre service propose :

- Une aide alimentaire, assurée chaque semaine par nos bénévoles, pour garantir aux plus démunis un minimum vital ;
- Un vestiaire social – La Barak à Fripes, où chacun peut trouver des vêtements propres et en bon état, pour toutes les saisons et tous les âges.

## 4.1 Statistiques générales

Les chiffres clés de 2024 :

- 2617 interventions menées avec nos usagers ;
- 446 dossiers sociaux actifs tout au long de l'année ;
- 811 colis alimentaires distribués, soulignant une précarité grandissante ;

Une évolution du public accompagné : les 26-65 ans restent la majorité des bénéficiaires, mais nous observons une hausse des demandes des personnes âgées, signe d'un besoin croissant de soutien chez cette population vulnérable.

Le Service Social de Cureghem accompagne une population multiculturelle, avec une forte représentation des nationalités suivantes : Belges, Marocains, Guinéens & Syriens. Cette diversité nous pousse à adapter notre accompagnement pour mieux répondre aux réalités et aux parcours de chacun.

## **4.2 Les principales problématiques rencontrées**

D'après nos statistiques, les demandes les plus fréquentes en 2024 ont concerné :

- Des difficultés financières et des besoins matériels : une précarité persistante qui nécessite un suivi social approfondi et un accès facilité aux aides existantes ;
- Les démarches administratives (hors numérique) : l'accès aux droits passe par des formalités souvent complexes, nécessitant un accompagnement individualisé ;
- L'accès et l'usage du numérique : la fracture numérique est un défi majeur, freinant l'accès aux services essentiels pour de nombreuses personnes.

## **4.3 Espace d'inclusion numérique « Anderlecht Connect »**

Face aux défis posés par la numérisation des services administratifs, nous avons renforcé notre accompagnement numérique grâce à "Anderlecht Connect", un espace d'inclusion numérique mis en place en partenariat avec la commune d'Anderlecht. Cet espace a permis de :

- Accompagner les démarches en ligne : mutuelles, CPAS, impôts, logement social... ;
- Soutenir la recherche d'emploi : aide à la rédaction de CV et lettres de motivation, inscription sur les plateformes d'emploi.

## **4.4 Un travail en réseau pour un impact renforcé**

Pour garantir une prise en charge efficace et cohérente, nous avons renforcé notre collaboration avec différents partenaires sociaux, notamment à travers :

- La concertation de l'aide alimentaire : en lien avec la Fédération des Services Sociaux, cette concertation nous permet de mieux structurer la distribution alimentaire et d'assurer une répartition plus équitable des ressources sur le territoire. Mais c'est aussi un levier d'interpellation qui a permis d'organiser une rencontre avec le C.P.A.S. d'Anderlecht pour y déposer notre carte blanche. Nous avons également participé au Collectif du Gratin de la colère pour revendiquer un droit à l'alimentation pour tous.
- Le numéro vert "Allô Aide Sociale" : mis en place avec la Fédération des Services Sociaux, ce numéro d'appel gratuit oriente les personnes vers les services sociaux compétents et permet une prise en charge plus rapide des demandes d'aide ;
- Coordination d'Anderlecht : participation à la synergie du réseau interprofessionnel.

Grâce à ces synergies, nous avons pu améliorer l'accessibilité de nos services et offrir une réponse plus globale aux problématiques rencontrées par nos bénéficiaires.

## 5. Antenne de Bruxelles Accueil Porte Ouverte

Bruxelles Accueil Porte Ouverte est **un service social généraliste ouvert à tout public**. Les permanences sociales sont assurées par trois assistantes sociales représentant deux équivalents temps plein (2,1 ETP depuis novembre 2024). Les permanences ont lieu du lundi au vendredi de 10h à 17h. Les permanences libres se font deux matinées par semaine ; les autres plages sont consacrées aux rendez-vous.

**Nous travaillons en réseau** avec de nombreux services actifs dans le domaine socio-santé à Bruxelles, tels que des services spécialisés dans l'aide juridique ou l'aide aux sans-abri. Nous établissons de plus en plus de **bonnes collaborations avec des avocats et des administrateurs de biens** dans le cadre de procédures judiciaires.

Nous organisons une **permanence sociale hebdomadaire au Point 32**, un lieu d'accueil pour personnes précarisées, principalement sans-papier ou sans domicile fixe, qui donne un lunch gratuit chaque jour de la semaine. Cette permanence nous permet de toucher un public qui ne franchit pas facilement la porte d'un service social. Le travail consiste à écouter ces personnes, à les informer sur les différents services existants (centres d'accueil, douches, ...) ou à amorcer un accompagnement social.

### 5.1 Statistiques

- Notre service a traité **355 dossiers**, dont 154 nouveaux dossiers ouverts en 2024, auxquels s'ajoutent les dossiers anonymes du Point 32.
- Notre public est majoritairement masculin : 62,50 % d'hommes pour 37,50 % de femmes.
- Parmi les bénéficiaires dont le type de ménage est connu, la moitié sont des **personnes isolées** (51,99 %). Les couples avec enfants sautent vers la deuxième place avec 20,20%. En troisième position on trouve les familles monoparentales avec 16,56%.
- En 2024, nous avons rencontré des personnes de **59 nationalités différentes**. Comme les années précédentes, ce sont les Belges (29,03%) et les Marocains (19,35%) qui sont le plus représentés. Les Congolais (RDC) complètent le top 3 avec 5,81%.
- La majorité de nos bénéficiaires sont des locataires sur le marché privé (48,75%). Environ 17,19% louent un logement social (SISP, AIS, logements communaux). Seulement 4,06% possèdent leur propre logement. **Près d'un tiers de nos bénéficiaires n'ont pas de logement stable** et vivent dans des situations de logement précaires.

### 5.2 Problématiques

En 2024, nos assistantes sociales ont effectué 2310 interventions. Quatre problématiques se démarquent. Les **problèmes financiers**, principalement liés à des dettes, sont désormais la principale raison de contact, représentant 34,33% de toutes les interventions, une augmentation par rapport à 2023 (30,75%). La **crise persistante du logement à Bruxelles** saute vers la deuxième place avec 22,26% de nos interventions (22,14 % en 2023). Les problèmes liés aux **ressources financières**, notamment les problèmes d'accès aux allocations sociales, descendent vers la troisième place avec 19,80% des interventions (22,81 % en 2023). Les démarches liées aux **droits des étrangers** nécessitent également un grand nombre d'interventions (15,01 %).

### 5.3 Focus sur quelques constats

**Les difficultés financières constituent la majorité des demandes d'aide** auprès de notre service social. Les coûts croissants de l'alimentation, des produits de première nécessité, de l'énergie et des loyers surpassent largement l'impact limité de l'indexation des allocations.

En 2024, nous avons observé une augmentation des bénéficiaires confrontés à des saisies sur leurs revenus par le SPF Finances, suite à des décisions judiciaires favorables aux créanciers. Ces mesures sont très intrusives et exacerbent les difficultés des personnes déjà endettées. Un accompagnement par un service de médiation de dettes pourrait offrir une solution, mais les listes d'attente sont très longues. **Nous nous opposons fermement à la saisie complète des revenus** par le service SECAL du SPF Finances en cas d'arriérés de pensions alimentaires, **estimant cette pratique indigne**.

Les problèmes financiers de nos bénéficiaires sont également impactés par **les dysfonctionnements des CPAS bruxellois**. Récemment, l'attention médiatique s'est focalisée sur des cas de mauvaise gestion au CPAS d'Anderlecht, où des personnes non éligibles ont perçu indûment le revenu d'intégration. Cependant, nous constatons exactement le contraire. Nous pouvons citer d'innombrables exemples de personnes qui se retrouvent injustement laissées sur le carreau en raison de ces dysfonctionnements.

**La crise du logement à Bruxelles reste un problème majeur** pour de nombreuses familles, en particulier celles en situation de vulnérabilité. Les logements encore abordables sont souvent inadaptés à la composition des ménages et se trouvent fréquemment dans un état déplorable. Parallèlement, **les loyers continuent d'être régulièrement indexés sans amélioration des conditions de vie des locataires**, creusant ainsi l'écart entre l'augmentation des coûts et la qualité de l'habitat.

Les listes d'attente pour les logements sociaux s'allongent continuellement, et beaucoup d'agences immobilières sociales ferment temporairement les inscriptions en raison d'une demande excessive.

De plus, **de nombreux propriétaires privés menacent leurs locataires d'expulsion au moindre retard de paiement** ou à la moindre plainte, alimentant un climat d'insécurité et de stress parmi les locataires. Ce sentiment de peur omniprésent rend leur situation encore plus précaire. **Nous nous trouvons souvent impuissants face à l'ampleur du problème**. L'accès à un logement décent et abordable reste un défi majeur pour la Région Bruxelles-Capitale, et de nouvelles initiatives politiques sont urgentes et nécessaires pour répondre à ce besoin crucial.

La moitié de nos contacts externes concernent des **instances qui, depuis 2020, ont réduit ou quasi supprimé leurs permanences libres, ou ont digitalisé leurs services**. La numérisation des démarches administratives a engendré de **nouvelles formes d'exclusion**. Pour beaucoup de nos bénéficiaires, l'accès aux services numériques est devenu un obstacle majeur en raison de barrières numériques ou linguistiques. Cette transition vers des services en ligne entraîne une **perte d'autonomie pour ceux qui ne maîtrisent pas ces outils**. Notre service social se voit contraint de jouer le **rôle d'intermédiaire pour faciliter l'accès** à ces nombreux services.

Les **démarches administratives relatives aux étrangers**, telles que la régularisation, le renouvellement de séjour ou la demande de nationalité, sont souvent complexes. **Notre service aide les bénéficiaires à accéder à l'aide juridique gratuite, à constituer leurs dossiers et à défendre leurs droits**. En collaboration avec des avocats spécialisés, nous veillons à ce que ces droits soient respectés autant que possible, facilitons les démarches et luttons contre les refus injustifiés.



## 6. Numéro Vert

Le dispositif *Allo? Aide Sociale* est une ligne gratuite et confidentielle destinée aux habitant·e·s de la région de Bruxelles-Capitale confronté·e·s à des difficultés sociales diverses, telles que des problèmes d'alimentation, de logement, de gestion de budget, des démarches administratives, des situations familiales complexes ou encore l'isolement social. Accessible du lundi au vendredi, de 9h à 17h, au numéro **0800 35 243**, ce service offre une écoute professionnelle attentive et oriente les usagers vers les ressources appropriées dans les secteurs de l'aide sociale et de la santé.

Créé lors de la crise sanitaire, ce dispositif a pour objectif principal de lutter contre le non-recours aux droits fondamentaux, une problématique exacerbée par la digitalisation de nombreux services administratifs. *Allo? Aide Sociale* se présente ainsi comme une porte d'entrée supplémentaire vers l'aide sociale formalisée, tout en facilitant l'accès à des initiatives citoyennes de soutien pour les Bruxellois·e·s dans le besoin.

Plusieurs de nos services, tels que le Service Social de Cureghem et le service social de Caritas International, ont poursuivi leur collaboration avec la Fédération des Services Sociaux (FdSS) autour du projet du numéro vert « Allô ! Aide sociale ? » tout au long de l'année 2024, en répondant aux appels sociaux entrants pendant trois plages horaires de quatre heures chacune.

Le numéro vert "Allô aide sociale" représente une ressource précieuse et accessible pour celles et ceux qui recherchent un soutien dans des situations difficiles. En offrant une plateforme téléphonique dédiée, ce numéro facilite l'accès à des informations cruciales et à une assistance sociale professionnelle. La disponibilité de ce service contribue à renforcer le filet de sécurité social, offrant un point de contact vital pour ceux qui ont besoin d'informations, d'orientation ou de conseils. En soutenant la communication et l'accessibilité, "Allô aide sociale" joue un rôle crucial dans la promotion du bien-être communautaire et de la solidarité, en veillant à ce que personne ne soit laissé pour compte dans notre société.

Depuis la création de cette plateforme et jusqu'à aujourd'hui, le Service Social de Caritas et l'Antenne Service Social de Cureghem continuent d'assurer chaque semaine une permanence, chacun. Cela permet de garder un lien fort avec la Fédération des Services sociaux notamment au travers des interventions organisées par ces derniers. En effet, c'est l'occasion de pouvoir échanger avec tous les services impliqués en tant que répondants sur les appels reçus et sur nos pratiques professionnelles. Cela permet également de faire des constats concernant diverses problématiques récurrentes : aide alimentaire, logement, (sur)endettement, santé mentale, sans-abrisme, droits des étrangers, etc ...

## 7. Projet RAQ

Le Relais d'Action de Quartier (RAQ) a pour mission de lutter contre le non-recours aux droits, d'améliorer l'accessibilité aux services de première ligne et de renforcer la collaboration entre les acteurs locaux. Il se consacre également au développement du travail communautaire et mène des actions de sensibilisation et de promotion de la santé dans les quartiers. En outre, il assure un accompagnement individuel des personnes isolées, les orientant vers les structures locales pour un suivi adapté.

Dans le cadre du projet « RAQ », porté par la Fédération des Services Sociaux Bicommunautaires (FdSS), le CAP Brabantia CAW joue le rôle de partenaire hébergeur depuis le lancement de l'initiative « ALCOV » (Agir Localement pour Contrer le Virus) en 2021. Ce projet est soutenu par la Commission Communautaire Commune (COCOM).

### **Le rôle du CAP Brabantia CAW en tant que partenaire hébergeur**

Le terme « partenaire hébergeur » désigne les acteurs impliqués dans la mise en œuvre du projet, offrant un espace de travail aux équipes du RAQ. Le partenaire hébergeur facilite leur mission au quotidien, notamment en mettant à disposition son réseau, sa connaissance du quartier et de ses habitants, ainsi que son expertise professionnelle. Il propose également un lieu d'accueil pour les personnes touchées sur le terrain, désireuses de bénéficier d'un accompagnement personnalisé.

Le CAP Brabantia CAW dispose de deux antennes chargées de cette mission d'hébergement : le service social de Caritas à Saint-Josse-Ten-Noode et le service social de quartier, l'Entraide de Saint-Gilles.

### **Le rôle du RAQ à Saint-Josse-Ten-Noode et au sein du service social Caritas**

Le rôle du RAQ à Saint-Josse-Ten-Noode et au sein du service social Caritas International durant toute la période pendant laquelle il est « hébergé » au sein du CAP Brabantia CAW, le RAQ consacre un jour par semaine – le mardi – à soutenir les activités amenées par le service social. Les travailleurs sociaux du CAP peuvent par exemple le solliciter pour traduire ou interpréter de l'arabe ou bénéficier de son expertise auprès de publics vulnérables. Ou encore accompagner des personnes vulnérables à un rendez-vous sur le terrain. Par exemple pour se rendre à une maison médicale, banque, CPAS, commune, etc. Pendant sa présence au CAP, les mardis, le RAQ a aussi pour mission d'assurer l'accueil et le dispatching des demandes sociales.

### **Le rôle du RAQ à Saint-Gilles-Forest et au sein de l'Entraide de Saint-Gilles**

Cette année, notre RAQ a encore renforcé l'équipe de l'Entraide dans l'accueil et l'encadrement du public. Elle a été d'un grand soutien à notre équipe lors des permanences sociales avec les bénéficiaires hispanophones et dans les accompagnements individuels. Elle a organisé des activités telles que des ateliers de jeux, des cinéma-débats et des sorties à vélo. Elle a également participé à l'organisation d'une exposition intitulée « Les Artistes de l'ombre », présentant des œuvres de personnes précarisées, dans l'église de Saint-Augustin à Forest, en collaboration avec l'un de nos bénévoles, paroissien de cette église, une autre bénévole d'ATD Quart Monde et une assistante sociale de l'Entraide. Elle participe également aux maraudes de l'Entraide, dont elle est l'une des initiatrices.

## 8. Rapport d'activités de la collaboration Inter-Centre CAP 2024

Depuis l'Arrêté du 9 décembre 2004, les Centres d'Aide aux Personnes (CAP) sont tenus de collaborer pour assurer une répartition efficace de leurs permanences, une meilleure visibilité de leurs services et une analyse collective des problématiques sociales. Cette collaboration prend principalement forme via l'Inter-centres CAP, réunissant mensuellement les coordinateur·rices des centres et la FdSSB. Elle est soutenue par deux autres espaces : l'Espace Travailleur·euses pour les échanges de pratiques, et l'Espace Employeur·euses pour les questions patronales. En 2024, plusieurs chantiers structurent l'action des CAP :

- **Renforcement sectoriel** : l'inter-centres favorise l'accueil des nouveaux·elles coordinateur·rices, le partage d'expériences et le suivi des projets. Des échanges ont notamment porté sur l'accueil, les logiciels de gestion (comme Opale) ou les enjeux numériques.
- **Réflexion sur le travail social** : l'inter-centres approfondit les pratiques d'accompagnement, les limites à poser dans le premier accueil, et soutient les échanges sur les défis sociaux (montée de l'extrême-droite, charge de travail, déshumanisation des publics).
- **Questions intersectorielles** : les CAP se mobilisent autour des élections communales, de la numérisation des services publics, et réfléchissent à la relance d'une union professionnelle du secteur.
- **Réformes et législation** : les avancées du Plan Social Santé Intégré (PSSI) et la réforme de l'agrément CSSI sont suivies de près. Les CAP participent également à des séances d'information sur les nouvelles dispositions légales.
- **Perspectives 2024** : malgré l'instabilité politique, les CAP poursuivent leur travail autour de l'accessibilité des services, l'identité professionnelle, la charge émotionnelle des équipes et la visibilité du travail social. Un focus sera mis sur l'Observatoire du numérique et la campagne « L'Humain d'Abord ».

Parallèlement, l'**Espace Travailleur·euses** continue d'être un lieu de partage centré sur l'accès aux droits (notamment pour les sans-papiers), les risques psycho-sociaux, et l'analyse des enjeux politiques. Il articule les réalités de terrain aux autres espaces fédératifs.

Enfin, l'**Espace Employeur·euses** remplit un rôle de soutien juridique, de diffusion d'informations et de mutualisation de pratiques. En 2024, les employeurs ont travaillé sur les difficultés de recrutement et la diversité convictionnelle au travail, en lien avec UNIA. Des pistes de mutualisation (comme Bru-Share ou le projet SMS de la FASS) ont également été explorées, avec un plan d'action attendu pour 2025.

*Le rapport complet de ces réunions est annexé.*

## 9. Conclusions

Voici un aperçu des principales constatations et défis auxquels nous avons été confrontés cette année :

### 1. Vulnérabilité accrue du public

Le contexte international et les mesures politiques prises en Belgique et au sein de l'Union européenne entraînent une augmentation de la vulnérabilité parmi les personnes que nous accompagnons. Dans l'ensemble de nos programmes et services sociaux au sein de CAW Brabantia, nos travailleurs constatent une dégradation des situations sociales, juridiques, financières et de logement. La réalité quotidienne révèle une souffrance de plus en plus visible chez nos bénéficiaires.

### 2. Défis urgents

Nous avons fait face en 2024 à une forte pression liée aux retards administratifs, à une surcharge de travail et à une agressivité croissante lors de l'accueil du public.

### 3. Problèmes de collaboration avec les administrations

L'antenne Service social de Cureghem a accompagné un nombre croissant de personnes présentant des demandes complexes. Malgré le renforcement du travail en réseau, la communication difficile et la coopération insuffisante avec certains services publics, notamment le CPAS d'Anderlecht, restent des obstacles majeurs. Ces difficultés entraînent des retards importants dans l'octroi des aides, aggravant la pauvreté et l'exclusion sociale.

### 4. Situations financières préoccupantes

Plus de la moitié des interventions de Bruxelles Accueil Porte Ouverte concernaient des difficultés financières. En particulier, la saisie de la totalité des revenus, notamment par le biais du SECAL (Service des Créances Alimentaires), a conduit à des situations extrêmes où les bénéficiaires se retrouvaient totalement privés de ressources. Cela a aggravé l'endettement et entraîné des conséquences psychologiques et médicales lourdes. Nous dénonçons fermement la saisie intégrale des revenus, que nous considérons comme inhumaine, et appelons à des solutions structurelles urgentes.

## 10. Annexes

### Annexe 1 - Coordonnées :

#### Les coordonnées du CAP Brabantia :

rue de la Charité, 43 à 1210 Saint-Josse-ten-Noode

Tél : 02/211 10 53

Site web : [www.brabantia.brussels](http://www.brabantia.brussels)

E-mail : [info@brabantia.brussels](mailto:info@brabantia.brussels)

#### Les coordonnées des quatre antennes du CAP Brabantia :

CAP Brabantia, antenne Caritas International

rue de la Charité, 43 à 1210 Saint-Josse-ten-Noode

Tél : 02/229 36 11

E-mail : [serv.soc.dienst@caritasint.be](mailto:serv.soc.dienst@caritasint.be)

CAP Brabantia, antenne Entraide de Saint-Gilles

rue de l'Eglise, 59 à 1060 Saint-Gilles

Tél : 02/541 81 10

E-mail : [entraidestg@gmail.com](mailto:entraidestg@gmail.com)

CAP Brabantia, antenne Service social de Cureghem

rue Van Lint, 77 à 1070 Anderlecht

Tél : 02/523 93 64

E-mail : [sdk.ssc@gmail.com](mailto:sdk.ssc@gmail.com)

CAP Brabantia, antenne Bruxelles Accueil- Porte Ouverte

rue de Tabora, 6 à 1000 Bruxelles

Tél : 02/511 81 78

E-mail : [as@bapobood.be](mailto:as@bapobood.be)

#### Le CAP Brabantia est subsidié par :

- la Commission Communautaire Commune de Bruxelles-Capitale (conseil consultatif de la santé et de l'aide aux personnes) : les subsides proviennent de la région Bruxelloise
- le Fond Maribel Social des Etablissements et des Services de Santé 330.02 : les subsides proviennent du niveau fédéral
- Actiris
- Fedasil

## Annexe 2 - Rapport d'activités de la collaboration Inter-Centre CAP 2024

### 1) Cadre et mise en œuvre

Outre le développement, par chaque centre, de leur mission d'accueil social, l'Arrêté relatif à l'agrément et au mode de subventionnement des centres d'aide aux personnes du 09 décembre 2004 engage les centres à collaborer entre eux :

*Art. 37. Les centres agréés ont, en outre, pour mission de collaborer entre eux dans le but de réaliser, notamment :*

*1° une répartition optimale des permanences, sur le territoire de la région bilingue de Bruxelles-Capitale;*

*2° une visibilité maximale des services et activités organisés par les centres ;*

*3° une analyse collective des situations problématiques qui apparaissent à travers l'exercice de leur action sociale, en mettant en évidence l'évolution des phénomènes sociaux.*

La collaboration s'appuie sur une réunion mensuelle - l'Inter-centres CAP - qui rassemble les coordinateur-rices des CAP membres de la FdSSB et le coordinateur sectoriel de la FdSSB. Ce dernier assure avec un-e coordinateur-trice élu-e la coordination de l'IC.

En complémentarité avec l'inter-centres CAP, la collaboration sectorielle est stimulée au sein de deux autres espaces permanents : l'Espace travailleur-euses qui permet à ces dernier-es de s'informer et d'échanger sur leurs pratiques et l'Espace Employeur qui traite les questions patronales. Outre les réunions thématiques de ce dernier Espace, une intervision centrée sur les questions de direction et de coordination des services a été menée en 2023.

### 2) Thématiques et chantiers 2024 de l'inter-centres

- **Interconnaissance et entre-aide au niveau sectoriel** : l'inter-centres reste un espace privilégié d'accueil des nouveaux-elles coordinateur-trices, de présentation des pratiques respectives, de partage sur des questions communes et de développement de collaborations.

Chaque inter-centres est introduit par un échange autour des actualités et chantiers en cours au sein des services. Des questions à partager ou d'actualité variées à traiter collectivement concluent le tour de table. Ponctuellement, un-e coordinateur-trice développe davantage les activités de son service ou un projet. Ce fut le cas notamment lors de l'inter-centres organisé au sein des nouveaux locaux du CASAF ou de celui organisé dans l'espace destiné à accueillir le projet de Centre social santé intégré Dupont. Les échanges autour du logiciel de gestion de dossiers sociaux Opale, dans le cadre de l'analyse des données sectorielles ou encore du focus « numérique », permettent également une plongée dans les publics et pratiques des centres.

- **Enjeux du travail social** : Le partage des perspectives pour chaque centre, en début d'année, permet d'identifier les chantiers qui vont occuper les équipes et d'en faire le suivi au fil des inter-centres. L'intercentres est également revenu sur les chantiers qui occupent les différents espaces (co)organisés par la FdSS afin de relier et d'articuler au mieux les réflexions menées. Ainsi, par exemple, l'enjeu du sens face aux transformations que rencontre la société/le travail social a été travaillé, via des angles différents, au sein des intercentres, de l'Espace Travailleur-euses, d'un temps d'échange sur le social face à la montée de l'extrême-droite ou encore dans le cadre d'un projet d'intervisions ad hoc porté par le Comité de Vigilance en Travail Social, ...

La volonté, définie en 2023, de davantage approfondir au sein de l'intercentres des questions liées au travail social, et de mieux circonscrire les questions administratives/institutionnelles, s'est traduite par l'établissement au 1<sup>er</sup> semestre 2024 d'un état des lieux des modalités d'accueil des personnes, des pratiques liées à l'accompagnement et des questionnements et difficultés rencontrés par les centres. Les questions de la gestion de la charge, de définition de limites et des balises communes à un centre dans le cadre du premier accueil ont ensuite été travaillées au 2<sup>ème</sup> semestre.

Les centres CAP et CASG accompagnant de manière plus exhaustive les démarches de regroupement familial se sont également rencontrés à deux reprises afin de clarifier les modalités de prise en charge proposées et d'échanger des outils et des pistes d'actions communes.

- **Enjeux (inter)sectoriels** : plusieurs centres sont revenus sur les initiatives menées pour porter les préoccupations de leurs publics en vue des élections communales. Parmi ces celles-ci, la question du maintien ou de la (ré)ouverture de guichets physiques reste centrale. L'intercentres s'est également fait écho du travail de centres et de la FdSS autour des impacts de la numérisation des services sur le travail social et des suites des mobilisations dans le cadre de la campagne *L'Humain d'Abord*. Enfin, un atelier pour ouvrir le chantier de redynamisation d'une union professionnelle des assistant sociaux et du travail social ainsi que d'une mise à jour du Code de déontologie s'est tenu lors de la journée mondiale de lutte contre la pauvreté.

- **Suivi des réformes** : l'état de mise en œuvre du Plan Social Santé Intégré a été présenté aux CAP et CASG par le cabinet du Ministre de la Santé et de l'Action Sociale, Brusano et le Centre de Recherche sur les Inégalités Sociales (CREBIS). Le suivi de l'avancement des réformes et révisions de textes ainsi que de la mise en œuvre de l'approche territoriale a été régulièrement abordée en intercentres. Des points d'amélioration future ont également été identifiés.

Un espace de travail (inter-CSSI) regroupant les structures visant l'agrément ou le développement d'un projet de Centre Social Santé Intégré a été lancé. Une séance d'information avec l'Administration de la COCOF a été organisée suite à l'introduction de l'agrément CSSI dans le Décret Ambulatoire.

- **Suivis administratifs** : les deux intercentres tenus avec l'Administration ont permis de clarifier les modalités de prolongation des renforts en 2024 ainsi que d'avancer sur une compréhension commune des nouvelles dispositions de l'Arrêté révisé et dessiner sa mise en œuvre au 1<sup>er</sup> janvier 2025. La séance d'information organisée par l'Administration permettant de préparer la remise des justificatifs liés au décompte 2023 a également été fort utile.

### 3) Perspectives 2025

- Avec la mise en œuvre de l'Arrêté CAP révisé au 1<sup>er</sup> janvier 2025 - dont des dernières précisions sont encore attendues ce début d'année - le cadre de chaque équipe sera désormais stabilisé (bien que de futures améliorations ont été identifiées).

Cependant, le secteur reste dans l'incertitude, en l'absence de gouvernement bruxellois, sur les perspectives de travail autour des préoccupations sectorielles et de la continuité des réformes engagées. Par ailleurs, la déclaration du formateur fédéral 2025-2029 réactive les questionnements autour du développement d'un travail social de qualité et levier au droit à la dignité dans un contexte où les conditions de vie des publics qui fréquentent les services sociaux

risquent d'encore se dégrader. Ce contexte invite à la poursuite des chantiers autour du travail social dans le cadre de collaborations qui dépassent l'intercentres.

La question de l'accessibilité des services essentiels reste enfin centrale et sera travaillée tant au niveau local avec un focus de la campagne L'Humain d'Abord autour des services communaux ainsi qu'au niveau régional avec le projet d'un Observatoire/Réseau de vigilance autour du numérique.

- Au niveau des travaux mensuels de l'intercentres autour du travail des équipes, ceux-ci reprendront au 1<sup>er</sup> semestre autour des notions vécues d'identités professionnelle et institutionnelle ainsi que sur l'élaboration et l'utilisation des rapports d'activités.

Du temps d'échanges au niveau de la situation des équipes, des chantiers en cours, restera préservé pour permettre de « parler du travail » dans un contexte où celui-ci doit composer avec la fatigue/souffrance des travailleur-euses (et le turn over,...), la déresponsabilisation des services essentiels (procédures numérisées, prises de contact difficile, renvoi vers les personnes/associations de la charge,...), l'invisibilisation et la déshumanisation des publics dans les discours et certaines politiques,...

#### **4) L'Espace Travailleur-euses 2024**

Lors de la période COVID, le GT accessibilité a été mis sur pied afin de lutter contre le non-recours dans les conditions spécifiques de la crise sanitaire. Depuis, cet espace a évolué sous le nom d'Espace travailleur-euses avec une vision plus large que l'accès aux droits. Cet espace a pour but d'entendre et de faire échanger les travailleur-euses sociaux-ales sur les thématiques qu'il-elles rencontrent au quotidien, et ce, dans une perspective de résolution commune de problématique en lien avec le travail de terrain mais également d'élargir ses connaissances et son regard sur les problématiques qui entourent le travail social et les bénéficiaires de celui-ci.

Au cours de cette année 2024, des thématiques, choisies par les travailleur-euses sociaux-ales, telles que l'accès aux droits pour les personnes sans-papiers, l'accès aux droits dans certains CPAS, le décryptage en commun des élections fédérales et régionales ou encore la thématique des risques psycho-sociaux, ont pu être abordés, parfois encore partiellement. D'autres moments, moins thématiques ont eu lieu afin d'échanger sur des situations du travail quotidien. Cet espace est pensé avec les travailleur-euses sociaux-ales mais également avec les autres espaces proposés par la FdSS afin d'avoir une articulation pertinente sur les réalités de terrain et des enjeux qui parcourent le travail social.

#### **5) L'Espace Employeur-euses 2024**

En complément des Intercentres bruxellois et wallons, l'espace Employeur-euses constitue un espace :

- De helpdesk pour toute question touchant à l'application de la législation sociale ;
- De diffusion d'informations en lien avec des thématiques employeur-euses ;
- De réflexion sur les expériences professionnelles des un-es et des autre-s, et de mise en commun de bonnes pratiques ;
- De relais auprès de la Fédération des Associations Sociales et de Santé - confédération dont la FdSS/FdSSB est membres - qui organise un certain nombre d'activités destinées aux gestionnaires d'asbl et les représente dans divers lieux de concertation sociale.



En 2024, un groupe de travail s'est axé sur les difficultés de recrutement et de fidélisation des travailleur-euses. Celui-ci avait pour objectif d'échanger sur les pistes à explorer pour palier à cette situation. La réflexion, en vue de l'établissement d'un plan d'action, sera poursuivie en 2025.

Une formation a été consacrée à la thématique de la diversité convictionnelle et philosophique sur le lieu de travail. Son objectif était, avec l'intervention d'UNIA, de sensibiliser au contexte légal en la matière. Ceci en vue d'initier une réflexion dans les services et/ou de les accompagner dans la recherche de solutions à des difficultés rencontrées sur le terrain.

Un webinaire a ciblé des projets de mutualisation afin de permettre aux gestionnaires de services sociaux de réfléchir à leur éventuelle participation (Groupement d'employeurs *Bru-Share*) ou de les informer sur les services auxquels ils/elles peuvent avoir accès (projet *SMS* de la FASS). Ils/elles sont par ailleurs régulièrement invité.es à assister aux webinaires de la FASS sur les matières qui les concernent.

Les employeurs et les employeuses membres sont également sollicité.es sur différentes thématiques et dossiers, afin de pouvoir relayer leur voix auprès de la FASS. Ainsi, ils/elles ont notamment participé à la définition du métier de coordinateur-riche d'asbl (en lien avec le passage à la classification IFIC des secteurs des CP330 et 332).