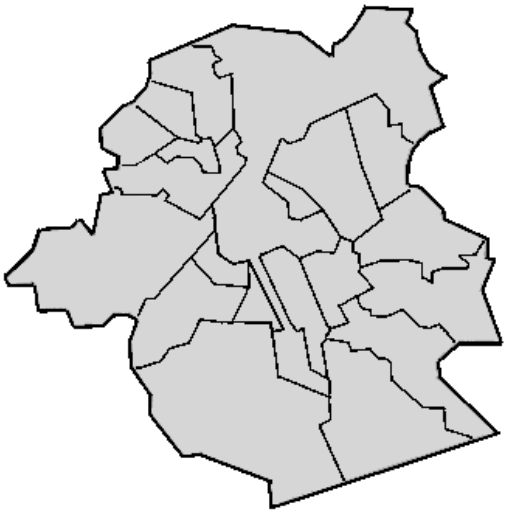
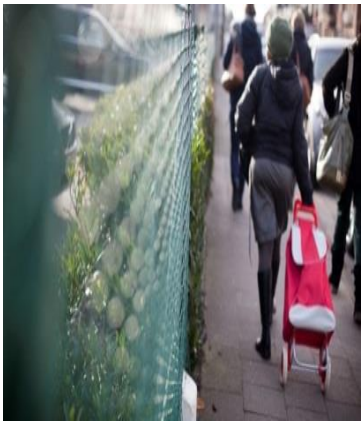
BRABANTIA

SERVICE SOCIAL • SOCIALE DIENST

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





RAPPORT D'ACTIVITES 2018

- version française -

Centre d'Aide aux Personnes agréé et subsidié par la Commission Communautaire Commune de Bruxelles-Capitale

Présentation CAP Brabantia

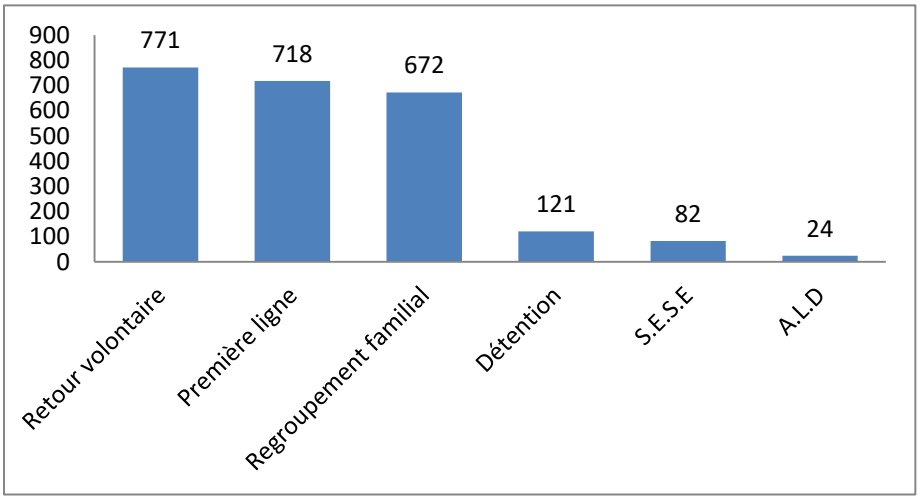
- Créé en 1974, le Centre d'Aide aux Personnes Brabantia a pour mission de lutter contre la précarité grandissante et favoriser l'intégration sociale des personnes démunies. A ce jour il regroupe quatre associations, composées d'une trentaine de travailleurs, qui œuvrent sur le territoire de la région de Bruxelles-Capitale. Les antennes sont Caritas International, Bruxelles Accueil Porte Ouverte (BAPO), Cureghem et l'entraide de Saint Gilles. Elles proposent ensemble un large panel d'intervention, 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.

Antenne Caritas International

L'antenne Caritas International s'adresse principalement aux personnes d'origine étrangère indépendamment de leur statut administratif : demandeurs d'asile, réfugiés reconnus, régularisés, personnes sans papiers, déboutés ou naturalisés. Cependant toute personne ne faisant pas partie de ces catégories seront également accueillies. L'antenne comprend deux services à savoir le service social et service pour mineurs étrangers non accompagnés (MENA). Ci-dessous vous trouverez nos statistiques qui vous permettront de prendre connaissance du profil de nos bénéficiaires et des problématiques pour lesquels ils font appel à nos services. Nous attirerons aussi votre attention sur les tendances du moment et les difficultés éventuelles rencontrer par nos travailleurs sur le terrain.

1. Le service social : les différentes activités

- Au cours de l'année 2018, notre équipe composée de 13 assistants sociaux (11,5 ETP) a traité **2388 dossiers.** Ci-dessous vous retrouvez un aperçu global des dossiers par activité de notre service.

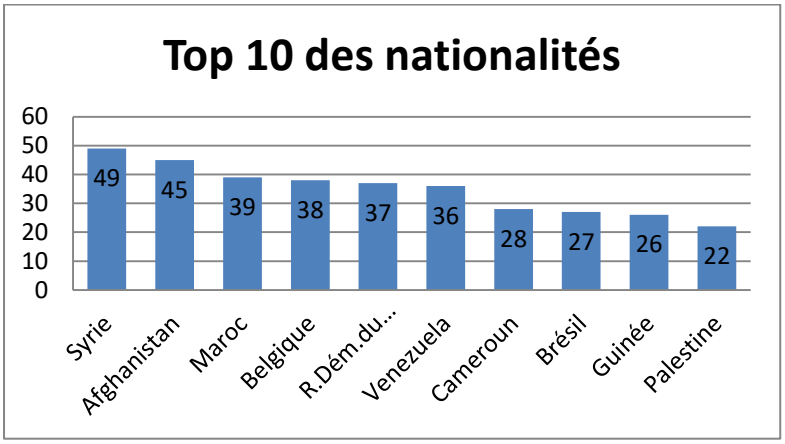


1.1 Le service première ligne

Toute personne ayant une question d'ordre administratif, psycho-social ou autre, peut se présenter à nos permanences au siège et au point 32 sans rendez-vous. Après avoir pris connaissance de sa situation, le travailleur social mettra tout en œuvre pour apporter une réponse au demandeur. En 2018 notre service a traité au total **718 dossiers** au niveau de la première ligne**,** dont 644 nouveaux et 74 qui étaient encore actifs des années précédentes.

Public nouveaux dossiers

Notre public n'a pas vraiment changé par rapport aux années précédentes. Le profil type est celui d'un homme isolé (66%) âgé entre 18 et 50 ans. Les couples avec enfants représentent 13% des dossiers et 12% sont des parents seuls. Nous avons accueilli 84 nationalités différentes, dont les Vénézuéliens, qui ne faisaient pas partie de notre public l'année précédente.

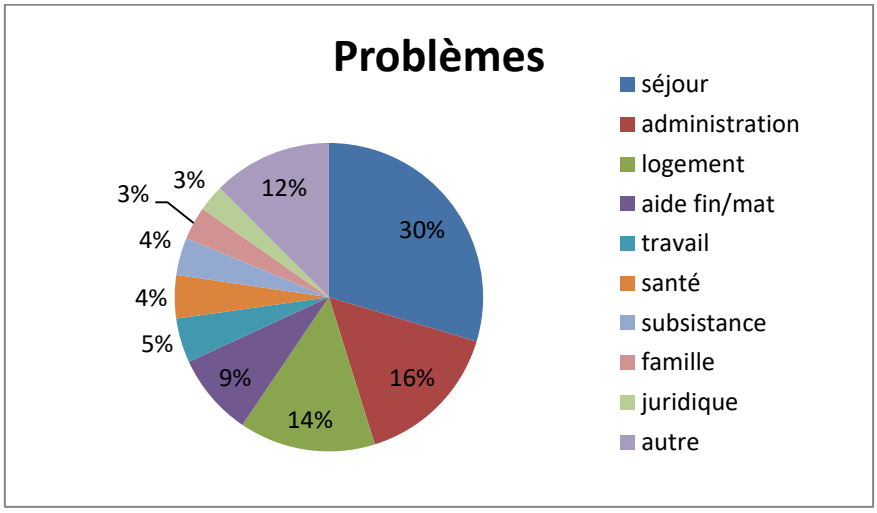


Problématiques rencontrées et évolutions

- Comme vous pouvez le constater sur le graphique ci-dessous notre public a rencontré principalement des problèmes liés à leurs séjours, l'administration au sens large et le logement.
- Nous avons constaté une augmentation des personnes venant **d'autres pays d'EU** : l'Espagne, l'Italie, le Portugal et la Grèce. Ils ont pour la plupart un droit de séjour dans ces pays, mais ne souhaitent pas y rester pour des raisons socio-économiques. En venant en Belgique ils espèrent obtenir un titre de séjour et trouver du travail, mais la procédure de régularisation prend beaucoup de temps et aboutit rarement à une décision favorable.
- En ce qui concerne les problèmes administratifs, nous avons suivi plusieurs personnes qui rencontrent des difficultés pour **la reconnaissance de leurs enfants** suite à la nouvelle législation sur la ***reconnaissance frauduleuse d'enfants .***
- De plus nous remarquons que **l'informatisation** des différents services

publics conduit à d'avantage d'exclusion sociale. Ceux qui ne maitrisent pas l'outil informatique n'arrivent pas à faire valoir leur droit dans les temps.

- Durant nos permanences hebdomadaires au Point 32, nous avons remarqué une forte présence des MENA en transit pour l'Angleterre. Nous avons essayé de les informer sur les possibilités en Belgique, mais ils restent méfiants envers les services publics et préfèrent rester à la rue en attendant d'aller en Angleterre.

- 

2.1 Le regroupement familial

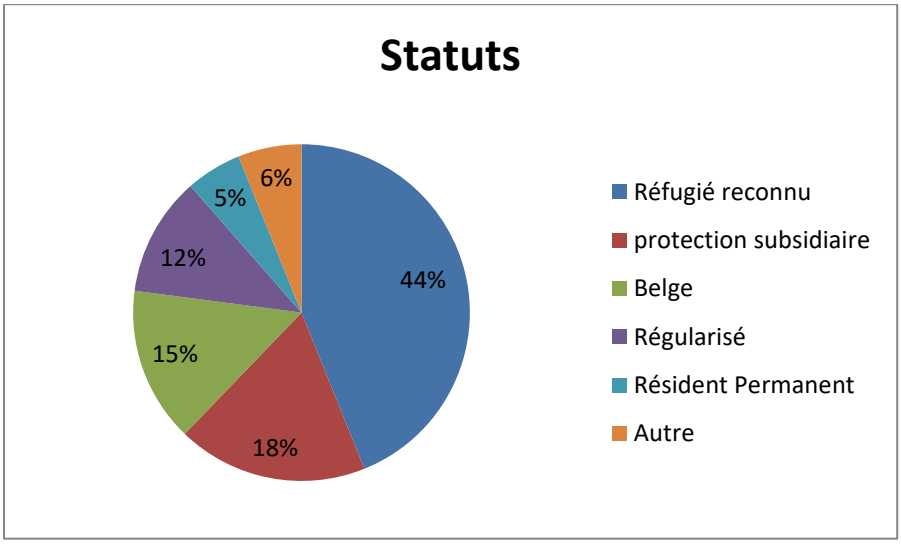
Cela fait déjà plusieurs années qu'une partie de l'équipe (3,9 ETP) s'est spécialisée dans le regroupement familial. Nous organisons des séances d'information collectives afin d'informer nos bénéficiaires sur les modalités de cette procédure. En 2018, nous avons organisé 19 séances d'information en français qui s'adressaient aux réfugiés reconnus, aux bénéficiaires de la protection subsidiaire, aux régularisés, aux détenteurs de carte F, aux Belges, aux Européens, etc. Au total, nous avons informé 254 personnes par ce biais.

En plus du collectif, nous faisons de l'accompagnement individuel: vérification des documents, échange avec les postes diplomatiques/office des étrangers, recours, etc. Le service a traité au total 672 dossiers : 421 nouveaux dossiers, dont 35 concernent des mineurs étrangers non accompagnés (MENA) et 251 dossiers des années précédentes.

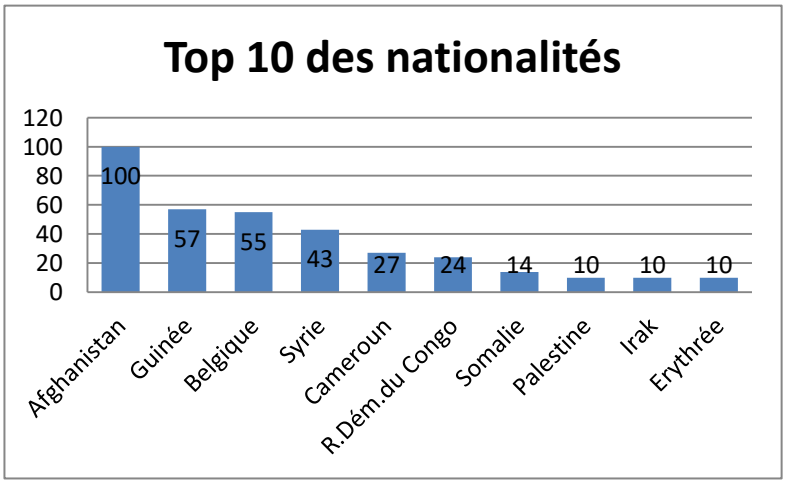
Face à la demande croissante d'information des tuteurs désireux d'accompagner leurs MENA, notre service a décidé de développer des formations qui leurs sont destinées. En 2018, nous en avons organisé 6 :3 à Bruxelles, 1 à Namur, 1 à Gand et 1 à Hasselt.

Public nouveaux dossiers individuels

La grande majorité des personnes qui font appels à notre service sont des hommes (66%) âgés entre 30 et 50 ans (46%). Même si les dossiers MENA ne représentent que 2%, ils méritent notre attention compte tenu de leurs particularités. La majorité des jeunes qui nous consultent vont bientôt atteindre leur majorité; dès lors, la procédure doit être entamée très rapidement. Ceci suscite beaucoup de pressions et d'inquiétudes auprès des parties concernées, entre autres le travailleur social.



Au niveau des nationalités, nous constatons une forte baisse des demandes guinéennes (141 en 2017), syriennes (119 en 2017) et congolaises (60 en 2017) par rapport à l'année précédente. Cela peut s'expliquer par la diminution du nombre de demandeurs d'asile syriens et guinééns, ainsi que la fermeture de la maison Shengen au Congo.



Partenariat avec Miles4Migrants

Nous avons continué notre partenariat avec l'association américaine **Miles4Migrants** qui a pour but de récolter des « fréquent flyer miles » de la part de généreux donateurs et d'en faire bénéficier gratuitement des familles en situation de vulnérabilité. Cette année 19 familles, soit 65 personnes ont pu en bénéficier.

Problématiques rencontrées et évolutions

Nous avons constaté une augmentation du nombre de refus de visa en raison d'une vérification stricte de la législation interne et du code *civil des pays d'origine.*

Un grand nombre de postes diplomatiques **délèguent la gestion des visas à des services externes**. Les personnes doivent donc s'adresser à des services payants qui n'ont pas toujours les connaissances voulues pour traiter les dossiers les plus complexes. Le seul avantage de cette pratique est le court délai de RDV pour le dépôt des dossiers.

La plupart des postes diplomatiques exigent l'utilisation de **l'outil informatique :** formulaire visa (Visa-on-Web) et prise de RDV se font en ligne. Ceci cause problème pour ceux qui ne maitrisent pas l'outil informatique ou la langue utilisée.

La **Maison Schengen à Kinshasa est restée fermée** pendant plusieurs mois suite à des relations diplomatiques tendues avec la RDC. Seuls les réfugiés reconnus et les bénéficiaires de la protection subsidiaires pouvaient introduire leur demande dans un pays voisin, mais cela n'était pas évident.

Les personnes regroupées rencontrent de plus en plus des difficultés au moment de **l'inscription à la commune** car les autorités locales ne reconnaissent pas toujours les documents d'état civil présentés. Par conséquent ils inscrivent les personnes comme non apparentées.

1.3 Le retour volontaire

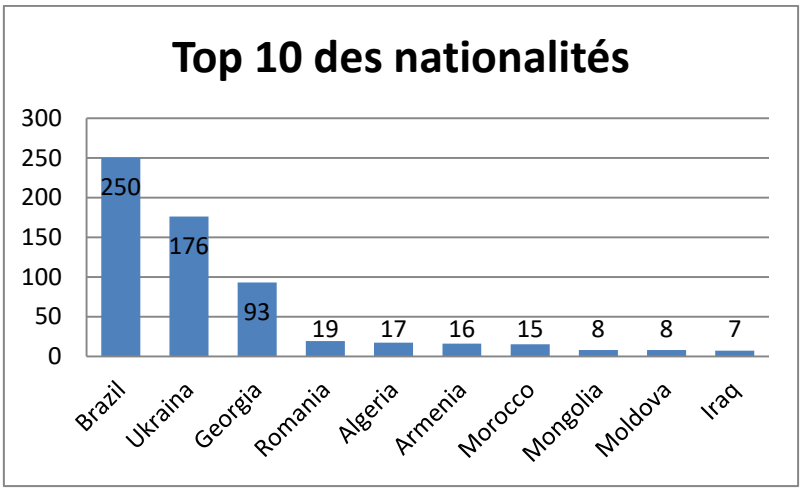
Depuis 1984 le service social collabore avec l'Organisation Internationale pour la Migration (O.I.M.) afin de permettre aux migrants, qui le désirent, de retourner dans leur pays d'origine. L'aspect volontaire dans la décision de retour est fondamental. En aucun cas les travailleurs essayeront de convaincre la personne.

Le programme REAB aide ceux-ci à préparer leur retour en prenant en charge le billet d'avion, et en octroyant sous certaines conditions une prime de réinstallation.

Public et évolutions

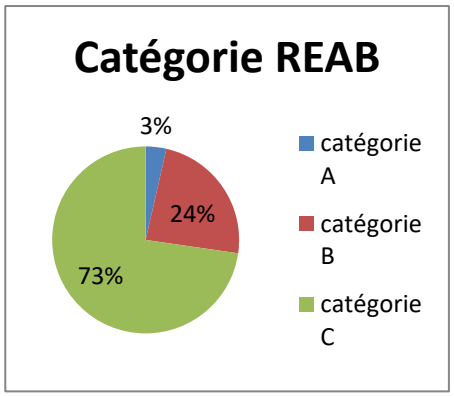
Nous avons traité, **771 dossiers** REAB en 2018, dont 708 nouveaux et 63 dossiers actifs ouverts en 2017. Sur les 771 dossiers, 613 ont abouti à un départ, soit 80%. Les 20% restants ont annulé leurs demandes de retour volontaire pour diverse raisons : indécision, manque de documents, situation psychosociale, etc. Le profil type (>70%) du demandeur de retour volontaire est celui d'un jeune homme isolé âgé entre 20-40 ans et venu en Belgique avec l'espoir de trouver du travail. La majorité d'entre eux n'ont jamais entamé une procédure afin d'obtenir un droit de séjour en Belgique.

Vous retrouvez ci-dessous le top 10 des nationalités. Quelques changements par rapport à 2017 méritent notre attention, La forte augmentation des Brésiliens (197 à 250) et diminution des Ukrainiens (de 353 à 176). Puis arrivent les ressortissants Géorgiens 93 pour 115 en 2017.



Le programme REAB fonctionne sur base de catégories. Celles-ci déterminent l'aide octroyée lors d'un retour volontaire. La majorité des personnes accueillies en 2018 faisaient partie de la catégorie c.

Catégorie A: Personne avec une demande d'asile en cours (délai de l'ordre pour quitter le territoire valable inclus)
Catégorie B: Personne déboutée ou qui a introduit une autre procédure de séjour légal (toujours B si ce n'est pas A ou C). Par exemple : une demande de régularisation.
Catégorie C: Personne qui n'a jamais introduit une demande pour un séjour légal



Partenariat avec la Cellule Réintégration de Caritas International

Concernant cet aspect les membres du service social collaborent étroitement avec la Cellule Réintégration de Caritas International. En complément du programme REAB, Caritas accompagne, dans leur processus de réintégration, les personnes rentrées dans leur pays d'origine. Un accompagnement individuel et adapté est prévu pendant plusieurs mois dans le pays d'origine, ainsi qu'un soutien financier. La mise en œuvre des projets de réintégration, se fait en collaboration avec des partenaires locaux. En règle générale, seules les personnes venant des pays avec obligation de visa et ayant entamé une procédure en Belgique peuvent bénéficier de ce programme. Mais des exceptions sont possibles en cas de vulnérabilité même si on ne remplit pas les critères précédemment énumérés. En 2018, **206 personnes** ont bénéficié de ce programme.

1.4. Visites dans les centres fermés

Le service social et d'autres organisations ont accès aux centres fermés de Belgique. En 2018, deux collègues ont visité une fois par semaine le centre de rapatriement 127bis à Steenokkerzeel. Le centre a une capacité d'environ 140 places. Ils sont divisés en 3 couloirs. Deux d'entre eux sont réservés aux hommes célibataires. Le 3ème est réservé aux femmes célibataires, aux couples et aux familles avec des enfants majeurs. A l'avenir, la capacité augmentera encore davantage et un quatrième couloir sera ouvert.

- Il y a actuellement 628 places réparties dans les différents centres fermés. Par le biais du plan global des centres de détention, le gouvernement veut augmenter le nombre de places à 1066 d'ici 2020.

- Au cours de ces visites, leur mission comporte trois volets :

- L'écoute du détenu

- Expliquer ses droits et éventuellement lui fournir une assistance juridique

- Inspecter les conditions générales de détention

- Les personnes détenues ici sont privées de liberté pour des raisons administratives et non pour des infractions. Il s'agit principalement de personnes qui ont épuisé tous les recours légaux, de personnes qui résident illégalement sur le territoire, de personnes qui ne remplissent pas les conditions d'entrée ou de personnes en route pour le Royaume-Uni. Toutefois, nous constatons également que des personnes sont détenues alors qu'elles sont encore en procédure d'asile.

Public

Les assistants sociaux se sont entretenus une ou plusieurs fois avec 121 détenus dans le centre 127bis de Steenokkerzeel.

Le groupe de personnes qui doivent retourner dans leur pays d'origine concerne principalement des personnes originaires du Maghreb, d'anciens États soviétiques ou de pays africains. Le groupe à renvoyer dans un autre pays européen dans le cadre de la Convention de Dublin concerne principalement les personnes qui ont fait la traversée en bateau de la Libye vers l'Italie et y ont laissé leurs empreintes digitales à leur entrée.

Coopération : Groupe Transit

- Les visiteurs de nos services sociaux font également partie du groupe Transit : une plateforme de soutien pour les visiteurs de chaque centre, avec l'intention d'unir leurs forces. Chaque année, le groupe Transit porte son attention sur des points d'intérêt particuliers, en fonction des tendances actuelles. En 2018, l'accent a été mis sur le plaidoyer en faveur de la détention des enfants.

Problématiques rencontrées et évolutions

- Depuis août 2018, le public du centre de rapatriement 127bis a changé.

- Premièrement, en août 2018, les unités familiales fermées ont ouvert leurs portes aux familles avec enfants mineurs. En 2018, 5 familles ont été enfermées. Caritas est partenaire de la campagne "On enferme pas un enfant. POINT". Cette campagne demande au gouvernement de mettre fin immédiatement à la détention d'enfants dans les centres de détention.

Depuis septembre 2018, le public cible du centre de rapatriement a également changé. En 2018, de nombreuses personnes en route vers le Royaume-Uni, appelées transmigrants, se trouvaient sur le territoire belge. Le Secrétaire d'Etat à l'asile et la migration (Theo Francken) a proposé un plan en 9 points pour combattre la transmigration, y compris une capacité supplémentaire dans les centres fermés pour ce groupe cible. L'un des couloirs du 127 bis est devenu le centre administratif national de la transmigration.La police fédérale peut y gérer administrativement les dossiers des personnes en route vers le Royaume-Uni. Lorsqu'il est décidé de procéder à la détention, la personne est transférée dans l'un des deux autres couloirs

1.5 Service social pour les étudiants et Stagiaires étrangers (S.E.S.E)

Le S.E.S.E. s'adresse aux étudiants étrangers porteurs d'un séjour limité aux études, originaires des pays dit « en voie de développement ».

A ce jour, le SESE est géré par deux assistantes sociales à mi-temps. Ces dernières travaillent en collaboration avec différents services de Caritas International, mais également avec des services externes tels que les foyers d'étudiants, les services sociaux des universités, etc.

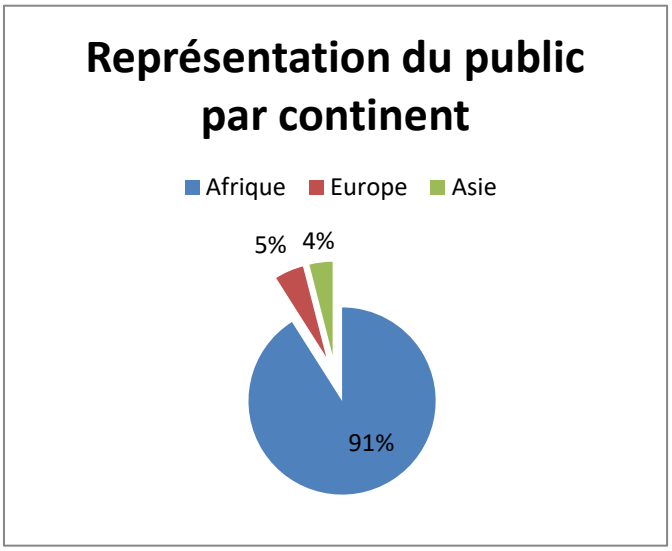
Les assistantes sociales traitent les demandes des étudiants qui se présentent personnellement au SESE et elles travaillent aussi en réseau avec les services sociaux des Foyers d'Accueil pour Etudiants Etrangers de Bruxelles, Louvain-la-Neuve, Gembloux, Liège, Charleroi, Mons et Arlon dont elles rassemblent les demandes d'aides financières afin de les présenter à la Commission du SESE. Les étudiants sélectionnés bénéficient d'une aide financière pour toute l'année académique.

Nous offrons également de l'accompagnement psycho-social, de la guidance sociale, une aide administrative, un programme d'aide au retour des étudiants avec projet, une réorientation si nécessaire vers d'autres organismes plus spécialisés et un accompagnement dans les différentes perspectives d'avenir de l'étudiant.

Public

En 2018, **82 dossiers** (79 dossiers en 2017) ont été traités par le SESE dont 14 étaient des étudiants déjà connus du service et 68 nouveaux inscrits. Les étudiants accueillis sont majoritairement des hommes, 62% contre 38% de femmes. L'âge moyen des étudiants en 2018 se situe entre 26 et 45 ans inclus. Ils représentent 47% de l'ensemble des étudiants. Malgré le fait que cette tranche est bien représentée, celle des 18-25 ans continue à indiquer un pourcentage non négligeable de 33%.

Le continent largement représenté est l'Afrique : 89% d'Afrique Subsaharienne et 2% d'Afrique du Nord. Les trois nationalités qui viennent en tête de liste sont le Cameroun (32%), la R.D.C. (21%) et le Guinée (7 %).



Contrairement à l'année précédente, il y a eu une augmentation de la communauté congolaise (RDC). On est passé de 8% en l'an 2017 à 21% pour l'année 2018.

Partenariat avec la Cellule Réintégration de Caritas International

Depuis le lancement du programme retour des étudiants avec projet, nous sommes sollicités par des étudiants désirant retourner dans leur pays d'origine. Le programme consiste à permettre aux étudiants des pays en voie de développement à démarrer ou à réaliser un projet personnel une fois rentré.

L'étudiant bénéficie d'un accompagnement par des partenaires locaux et d'un soutien financier. Nous aidons également à trouver des subsides alternatifs si le montant octroyé ne suffit pas pour réaliser le projet. Depuis le lancement du programme en 2014, 18 étudiants en ont bénéficié : 6 congolais (RDC), 3 sénégalais, 3 burkinabés, 3 burundais, 1 Nigérien, 1 camerounais et 1 rwandais.

Partenariat avec l'« Epi St-Gilles »

Malgré un nombre de dossiers conséquent, nous constatons que notre intervention est assez minime par rapport aux difficultés variées auxquelles les étudiants doivent faire face. Aussi, fin 2018, nous avons lancé une collaboration avec l' « Epi St-Gilles » afin de soutenir les étudiants à faibles revenus. Ceci permet aux étudiants nécessiteux d'avoir accès à des produits de base (nourriture, hygiène, etc.) à un prix abordable.

Problématiques rencontrées

Pour l'année académique 2017-2018, nous avons apporté un soutien financier à 34 étudiants. Ces **problèmes financiers** apparaissent souvent lorsque :

La situation financière du garant se détériore ;

Il y a eu du retard dans le renouvellement de la carte de séjour ;

L'étudiant est dans l'impossibilité de trouver une job étudiant qui se combinerait parfaitement avec ses études ou stages.

Nous décelons un nombre grandissant d'étudiants souffrant de **dépressions.** Ceci influent sur leurs capacités à poursuivre leurs études et trouver/garder un job d'étudiant. Certains deviennent ainsi financièrement dépendants du SESE et d'autres perdent leur titre de séjour.

L'année 2018 fut également marqué par des étudiants ayant eu **tardivement la réponse positive de visa**. Ils arrivent en Belgique au moment où les inscriptions académiques sont déjà clôturées.

Nous avons observé une augmentation de **demande aux logements**. Nous réorientons de plus en plus d'étudiants auprès des différents « foyers pour

étudiants » avec lesquels nous collaborons. Cependant, suite à une décision prise par le ministre de la coopération au développement (diminuer les subsides des foyers et des clubs), cette option risque de ne plus exister.

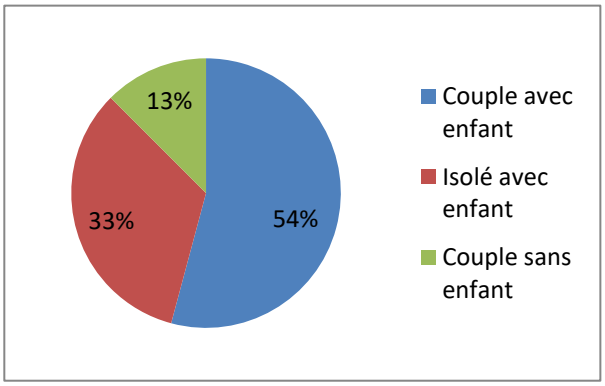
1.6 Ancrage local par le logement

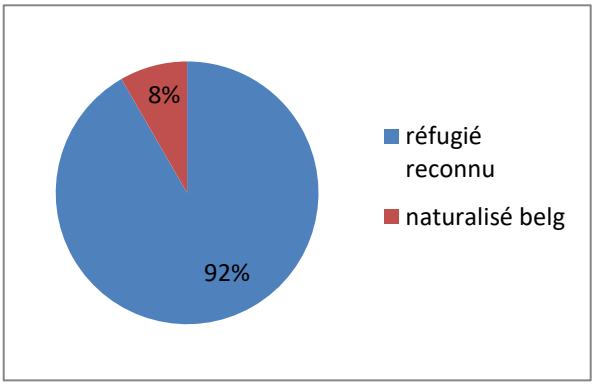
Le projet ALD « Ancrage local par le logement durable » est un projet qui vise à insérer durablement les réfugiés et les bénéficiaires de la protection subsidiaires ayant retrouvé leurs familles dans le cadre du regroupement familial. Le projet a eu pour but :

- Apporter des réponses concrètes à des besoins individualisés concernant le public cible ;
- Faciliter les connexions entre les opérateurs et la famille ;
- Renforcer les capacités et le capital social de nos usagers ;
- Promouvoir l'ancrage local

Public

Durant l'année 2017-2018 nous avons accompagné **24 familles** à vulnérabilité multiple. 54% des dossiers concernait des couples avec enfant(s), pour la plupart de nationalité syrienne (25%). 17% sont des guinéens suivi par des somaliens (9%).





Problématiques rencontrées

Tout au long des accompagnements réalisés, nous avons fait face à de multiples difficultés, néanmoins, deux problématiques nous ont posé fortement problème.

Malgré les outils prodigués lors du coaching personnalisé, nous constatons qu'un grand nombre de bénéficiaires éprouvent encore de grandes **difficultés à tendre vers une autonomie** dans leur vie quotidienne. Le coach étant devenu pour eux, le référent ayant tout à solutionner.

Quant aux **services et administrations**, en raison de la lenteur et du manque de

coopération de certains acteurs, certains bénéficiaires se voient temporairement privé de l'obtention de certains droits (mutuelle, allocations familiales, aides logement,…). Cette situation engendre un renforcement de la précarité.

2. Le service pour mineurs étrangers non accompagnés (MENA)

En 2018, l'équipe comptait 4 tuteurs néerlandophones et 4 tuteurs francophones, soit 8 temps plein. Les tuteurs ont supervisé 183 MENA en 2018 (contre plus de 200 les deux années précédentes).

Le tuteur dispose d'un pouvoir général (juridique) de représentation concernant la personne et les biens du réfugié mineur non accompagné afin de faire face aux situations très différentes qui peuvent se présenter.

Public

Nous avons accompagnés 101 garçons et 82 filles. 75 jeunes avaient 12 ans ou moins. Le plus jeune que nos tuteurs ont accompagné était un bébé de plusieurs mois.

En ce qui concerne la procédure suivie, nous avons vu à peu près le même nombre de demandes d'asile (55) qu'une demande de procédure spéciale de résidence pour MENA (56). Les autres jeunes ont suivi des procédures différentes, par exemple la procédure de Dublin ou la demande de retour volontaire.

En 2018, 36 jeunes n'avaient pas de permis de séjour et il semble qu'ils seront toujours dans la même situation à leur majorité. En revanche, 22 jeunes ont bénéficié d'un droit de séjour illimité (carte B).

La plupart des mineurs (62) sont pris en charge dans le cadre d'une relation familiale, ensuite viennent ceux pris en charge dans une famille d'accueil (50), et ensuite ceux prix en charge dans le cadre de l'aide à la jeunesse.

Activités, collaborations et projets

- Formation et coaching des tuteurs francophones

Fin 2016, la cellule NBMV a répondu à l'appel (Ministère de la Justice) pour la formation et l'accompagnement des tuteurs francophones

L'objectif de ce projet est le renforcement des capacités des tuteurs de mineurs étrangers non accompagnés, notamment de ceux ayant peu d'expériences ou étant confrontés 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 et à partager les expériences.

Le projet se décline en plusieurs volets :

- La permanence helpdesk : un service helpdesk accessible à tous les tuteurs par téléphone et par mail afin de répondre rapidement à toute question concernant leur tutelle. En 2018 les permanences ont été assurées à 3 moments dans la semaine : le lundi de 10h à 12h, le mardi de 19h à 20h et le jeudi de 13h à 15h.
- La formation de base destinée aux nouveaux tuteurs : en avril 2018 les tuteurs de la Cellule MENA ont organisé 5 journées de formation autour de différents modules (juridique, psycho-social, scolarité, retour volontaire, accueil…).
- Un trajet de coaching, composé de 3 sessions (chacune d'une durée de 2h30), qui se veut une application pratique et approfondie des informations reçue lors de la formation de base. En 2018 les tuteurs de la Cellule MENA ont donné au total 48 coachings.
- Le soutien individuel : chaque tuteur qui rencontre des difficultés ou suit un dossier complexe peut demander une rencontre individuelle avec un tuteur expérimenté de la Cellule MENA afin de recevoir un soutien et des conseils. En 2018 l'équipe de la Cellule MENA a rencontré 36 tuteurs individuellement.
- Les formations continues : en 2018 les tuteurs de la Cellule MENA ont organisé 13 journées de formation (de 9h30 à 16h30) autour de thèmes indispensables pour le suivi des tutelles (regroupement familial, droits sociaux, procédures de séjour…)

Transmigration des MENAS

En février 2018, Brabantia antenne Caritas International a intégré le hub humanitaire près du parc Maximilien afin de pouvoir offrir une assistante à tous les migrants qui ne se sont pas encore présentés aux autorités. Ce groupe est très mobile et craint le contact avec les pouvoirs publics mais aussi avec les organisations. L'objectif du hub est de créer un endroit, « neutre » et confidentiel, dans lequel des services médicaux, sociaux, juridiques et administratifs sont proposés gratuitement. Grâce à la collaboration et l'expertise des différents intervenants, le nombre de personnes qui se rend au hub est important et assez stable dans le temps.

Cependant, malgré le succès de ce projet, Brabantia antenne Caritas International a constaté que peu de mineurs en ont bénéficié. Cela est dû en partie au fait que le hub n'est pas adapté à leurs besoins spécifiques. Ces mineurs sont particulièrement vulnérables car, à part les difficultés liées à leur parcours migratoire, ils sont exposés à de nombreux dangers en Belgique. Par conséquent, l'équipe des tutrices professionnelles de Brabantia antenne Caritas International a réfléchi à la création d'un projet plus adapté et plus flexible.

Dès le mois de mai 2018, la coordinatrice de la cellule MENA-Tutelles a envisagé la mise en place d'un service d'information et de signalement uniquement pour les mineurs étrangers non accompagnés (MENA) appartenant au groupe de transmigrants. En juin, le projet a été lancé et il a rapidement rencontré du succès.

L'équipe des signalements a assuré trois permanences par semaine jusqu'à la fin de l'année 2018 et la coordinatrice a développé des liens solides avec les acteurs de première ligne. Par ailleurs, des membres de l'équipe se sont rendus quotidiennement à l'Office des Etrangers afin d'effectuer un monitoring de la situation et de s'assurer que les MENA qui souhaitaient introduire une demande d'asile étaient directement pris en charge.

De manière générale, nous essayons à travers ce projet (qui se poursuit en 2019) de veiller au respect des droits des MENA et à un encadrement qui prenne en considération leurs vulnérabilités ainsi que leurs besoins.

Voici quelques chiffres clefs :

- Environ 70 demandes de rendez-vous du 01/06/2018 au 31/12/2018
- 43 Mineurs rencontrés du 01/06/2018 au 31/12/2018
- 17 Permanences à l'office des Etrangers du 26/11/2018 au 31/12/2018

Outre les chiffres, il faut également mentionner les nombreux échanges avec la Plateforme Citoyenne de soutien aux Réfugiés, le Service des Tutelles, la Plateforme des Mineurs en Exil, le UNHCR, Fedasil et l'ensemble des acteurs gouvernementaux e et non gouvernementaux qui sont en contact avec les MENA transmigrants.

L' Entraide de Saint-Gilles, service social de quartier (Œuvres Paroissiales de Saint-Gilles asbl)

L'Entraide de Saint-Gilles, section des Œuvres Paroissiales de Saint-Gilles, est un service social polyvalent ouvert sur le quartier qui propose quotidiennement un accueil cordial à toute personne qui le souhaite et ce sans aucune connotation philosophique ou religieuse.
Toute personne est la bienvenue à l'Entraide pourvu qu'elle respecte des règles de vie essentielles basées principalement sur le respect de chacun et de soi-même.

L'équipe sociale est composée de 3 assistants sociaux, 2 éducateurs spécialisés et un travailleur en poste article 60. Une douzaine de bénévoles épaule l'équipe dans les différentes activités. La permanence sociale quotidienne se passe du lundi au vendredi de 8h30 à 12h. Diverses activités et services annexes sont également proposés aux bénéficiaires.
Il faut noter qu'en fin d'année, il y a eu le départ d'un assistant social.

Activités

- L'accueil

Ouvert chaque matin de 8h30 à 12h, notre accueil constitue l'activité principale de l'Entraide. Toute personne (pourvu qu'elle respecte les règles de vie élémentaires en communauté) peut venir pour discuter, boire un café, parler de manière informelle avec les travailleurs ou volontaires, jouer à des jeux de société. Durant l'hiver nous proposons de la soupe chaude ainsi qu'un petit déjeuner aux usagers. Une centaine de personnes fréquente l'accueil chaque jour.

- La permanence sociale

Les permanences sociales ont lieu du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00. Elles sont assurées par deux assistantes sociales qui informent, orientent, fournissent une aide administrative et/ou un suivi psychosocial. Des stagiaires assistants sociaux complètent et renforcent ponctuellement l'équipe.

Des permanences logement et emploi sont organisées, sur rendez-vous, les après-midi.

- Laverie et vestiaire social

Tous les jours, les bénéficiaires de l'Entraide ont la possibilité de déposer leurs vêtements afin de les faire laver et peuvent les récupérer le lendemain. Ce service a beaucoup de succès.

Le vestiaire social est également ouvert tous les après-midi, sur rendez-vous. Chacun peut y trouver gratuitement les vêtements dont il a besoin (dans la limite des stocks).

- Cours de français - langue étrangère (FLE)

Durant l'année scolaire, nous fonctionnons avec un groupe de FLE niveau 1 d'une dizaine d'élèves et un groupe de FLE niveau 2 d'une dizaine d'élèves également à raison de 2 fois 2h de cours par groupe.
Les cours sont adaptés aux besoins spécifiques des participants mais nous pouvons noter que cette année, nous avons eu beaucoup moins d'apprenants. Selon ce que nous entendons autour de nous, le CPAS, devenant plus exigeant, demanderait plus d'heures de cours (8h minimum) à ceux qui y reçoivent de l'aide sociale. L'Entraide, au jour d'aujourd'hui, ne pouvant pas assurer cela, les élèves s'orienteraient vers d'autres services de formation.

- Saint-Nicolas, repas et le petit déjeuner de Noël

A l'occasion de la fête de Saint-Nicolas, l'Entraide organise chaque année, la venue du grand Saint pour une cinquantaine d'heureux enfants auxquels une activité spéciale est proposée.
Un repas de fin d'année est organisé pour les usagers. Cette année, cette fête a eu lieu dans les locaux de l'Entraide car la grande salle du CPAS de Saint-Gilles n'était pas disponible. Les participants ont reçu en cadeau, des vêtements chauds de la part des fidèles des Eglises Catholiques de Saint-Gilles.

Situation individuelle

Nous suivons une personne depuis la naissance de son premier enfant en 2010. Aujourd'hui, elle a trois garçons dont un bébé et vient très régulièrement nous voir car la situation familiale dans son ensemble serait ingérable pour elle.

Les difficultés familiales de Madame viendraient du fait qu'elle n'aurait pas de soutien de son mari, ni dans les tâches ménagères, ni dans l'éducation de ses deux premiers enfants (6 ans et 9 ans) qui ont des problèmes de santé ainsi que des difficultés scolaires.
Pour elle, certains comportements de son mari, lui mettent la pression, ce qui crée des tensions et lui donnerait souvent des angoisses, des craintes.

Sur le plan administratif, Madame a tout perdu, car, étant Française, elle et sa famille ont essayé de se réinstaller en France pour finalement revenir en Belgique, six mois plus tard. L'homme, quant à lui, a pu se régulariser étant donné qu'il est Belge et qu'il n'avait pas encore été radié. Il est actuellement au chômage et recherche un travail.

Pour mieux comprendre la situation et apporter une réponse qui pourrait la soulager, nous menons une série d'accompagnements tels que des visites à domicile, des rencontres avec son mari, avec les intervenants de l'école, des hôpitaux et des centres médicaux de ses enfants.

Problèmes identifiés et évolutions

Le service a une fréquentation similaire à l'année précédente, la croissance du nombre de personnes de passage s'est stabilisée. La volonté de l'équipe est de privilégier les accompagnements dans l'espoir de fournir une aide plus globalisante à l'usager.

La collaboration avec le réseau du sans-abrisme s'est développée de manière positive. Nous avons des contacts avec plusieurs services et collaborons avec certains d'entre eux.

Service Social Cureghem (Anderlecht)

Le service est destiné aux seuls habitants de Cureghem, à l'exception des personnes qui quittent le quartier après avoir établi une relation avec notre service. Nous continuons à les suivre, si elles le souhaitent. Nous sommes accessibles au public du lundi au jeudi de 9h à 11h, le mardi de 13h à 15h ou sur rendez-vous. Une visite à domicile est également possible.

Les Activités

La permanence sociale polyvalente
Lors des permanences, l'aide apportée aux gens se décline de différentes manières. Cela va de l'information, de l'orientation, de l'aide administrative à l'accompagnement et à l'intervention matérielle sous forme d'aide alimentaire ou vestimentaire.
La distribution de colis de vivres
L'octroi de colis est toujours basé sur l'enquête financière dont les critères n'ont pas été modifiés cette année.
L'aide alimentaire est accordée pour deux ans maximum, ce qui permet de laisser la place à d'autres personnes qui en ont besoin.
La distribution est assurée par une équipe de 4 bénévoles. L'approvisionnement du stock est faite par la banque alimentaire, la FEAD et par des dons divers.
Le vestiaire
Un vestiaire pour adultes et enfants de 0-14 ans; « la Manne à Linge » est ouvert 2 demi-journées par semaine. La gestion de la boutique est assurée par une bénévole.
Animation dans la salle d'attente.
Une animation de la salle d'attente a lieu le lundi et le mercredi matin par un bénévole ainsi que le mardi .

Statistiques globales

En 2018, le nombre de dossiers actifs est de 321.
87% des usagers du service social ont entre 18 et 60 ans et sont donc en âge d'activité.
Les 3 nationalités les plus représentées sont : belge, marocaine et guinéenne.

Nouveautés

L'équipe sociale a constaté que le clivage entre le bénéficiaire et les instances numériques provoque une dépendance à nos services de plus en plus importante. En effet, n'ayant peu ou pas accès aux outils numériques alors que les administrations actuelles les prônent de plus en plus, notre travail consiste à faire le lien entre le bénéficiaire et l'administration. Nous essayons de préserver au maximum l'autonomie de nos bénéficiaires.
Il ressort que nos permanences sociales étaient engorgées par ces demandes qui nécessitaient un outil numérique à l'appui.

Notre réflexion a permis d'identifier les besoins et de pouvoir scinder nos interventions en partant de leurs propres capacités:

- Accueil individuel & collectif: il se fera de manière individuelle lorsque le besoin de l'outil numérique se justifie dans le cadre du secret professionnel. L'accueil sera collectif pour l'apprentissage des outils numériques;
- "Open Space": une mise à disposition en toute liberté pour ceux qui manipulent avec aisance l'outil numérique durant des plages horaires supervisées par une assistante sociale.

Thèmes courants:

- Les bourses d'études: création du compte, introduction des demandes, suivis des dossiers, … L'introduction du dossier via internet se justifie par le fait que, lors des traitements, les dossiers numériques sont traités en priorité et que les données sont conservées et mises à jour;
- Impôts: l'introduction via l'outil numérique se justifie car les données sont conservées et consultables plus facilement, les déclarations sont bien souvent pré remplies.
- L'accès aux services de "Minfin": possibilité de pouvoir télécharger les documents administratifs. Par exemple : composition de ménage, avertissement-extrait de rôle, etc ;
- Inscription & accès à un visuel en ligne des offres d'emploi;
- La gestion de leurs comptes en ligne : mutuelle, sécurité sociale, eau, électricité, gaz, téléphonie, internet, banque;
- Consultation des sites pour la recherche d'un logement;
- Consultation boîte mail : pouvoir être acteur de sa propre communication;
- ...

Perspectives

Un contact a été mis en place avec le SEMJA, le service s'occupant des peines de travail et des travaux d'intérêt général afin de pouvoir disposer d'une aide supplémentaire pour renforcer l'accueil des permanences mais aussi la gestion de la banque alimentaire et de la distribution des colis.

Le service social - antenne Bruxelles Accueil - Porte Ouverte

Bruxelles Accueil - Porte Ouverte se trouve au centre-ville et comporte, parmi d'autres missions, un service social généraliste. Le service social est assuré par 3 assistantes sociales représentant 2,2 équivalents temps plein. Une étudiante de l'enseignement secondaire de type social nous a rejoints durant 1 semaine pour un stage d'observation.

Activités

- **Service social de première ligne** (entretiens individuels) : écoute, information, aide psycho-sociale, médiation, aide administrative et/ou juridique, réorientation vers des services plus spécialisés, aide matérielle, aide financière.
- **Accueil et écoute** : Avant d'être reçus au service social, les bénéficiaires se présentent au comptoir d'accueil. Même en dehors des heures de permanences sociales, les personnes peuvent y bénéficier d'une première écoute, d'un premier conseil et peuvent éventuellement être orientés vers un autre service. D'autres personnes viennent s'asseoir, parler, se poser, sans qu'il n'y ait d'entretien dans le bureau du service social ou de question sociale spécifique.
- **Permanence sociale au Point 32** : Le Point 32 est un lieu d'accueil pour personnes précarisées, principalement sans-papier ou sans domicile fixe. Notre permanence hebdomadaire au Point 32 permet de toucher un public qui ne franchit pas facilement la porte d'un service social. Le travail consiste à écouter les personnes, à informer sur les aides possibles, sur les différents services et structures existants, à faciliter l'accès au réseau social ou à amorcer un accompagnement social.

Public

- Notre service a traité au total **589 dossiers** (512 en 2017), répartis en 330 nouveaux et 259 ouverts avant 2018, auxquels s'ajoutent les dossiers anonymes.
- Notre public est majoritairement masculin : 68% d'hommes, 32% de femmes.
- Parmi les bénéficiaires dont le type de ménage est connu, plus que la moitié sont des personnes isolées (53,78%), suivi par les couples avec enfant(s) (19,65%) et les familles monoparentales (12,31%).
- En 2018, nous avons reçu des personnes de **69 nationalités différentes**. Comme les années précédentes, ce sont les Belges (22,05%) et les Marocains (17,72%) qui sont le mieux représentés. La RDC complète le top 3 (4,72%).
- Parmi les étrangers dont nous connaissons la situation administrative, plus qu'un tiers est sans droit de séjour (34,17%).

Problématiques

Voici le top 5 des thèmes, représentant 62,37% de l'ensemble des 4359 prestations réalisées en 2018 :

1. 664 interventions (15,23%) concernant le droit des étrangers (contre 447 en 2017). Les préoccupations principales sont **le recours au CCE**, **l'accès à un séjour légal** et **le regroupement familial**. Pour le regroupement familial, il s'agit de la constitution du dossier, de la compréhension des décisions négatives ou des renseignements sur l'évolution du dossier qui semble bloquer : le plus souvent, il s'agit de ressources jugées insuffisantes.

2. 640 interventions (14,68%) concernant le logement : nous sommes souvent sollicités pour la **recherche de logement**, pour des questions relatives au **logement social et AIS** et pour **l'hébergement d'urgence**.

Les constats concernant les personnes sans-abris, avec qui nous avons beaucoup de contact, sont connus : santé mentale fortement ébranlée, violence de la rue, peur, vol, insultes, alcoolisme et drogue, instabilité, … Même si certains de ces caractéristiques ont précédé le sans-abrisme, la rue ne fait qu'accentuer ces phénomènes et désocialise les gens, les rendant de moins en moins capable de retrouver une vie stable.

3. 591 interventions (13,56%) liées aux problèmes financiers : il s'agit tout d'abord de **factures impayées ou dettes** et de **surendettement**. Il nous arrive fréquemment de négocier des plans de paiement, notamment avec les huissiers, en tenant compte du budget des bénéficiaires. Dans d'autres cas, nous orientons les personnes vers un médiateur de dettes, par exemple quand un règlement collectif de dettes s'impose.

D'autres interventions sont liées au **manque de ressources**. Nous recevons des demandes d'aide financières notamment pour des frais liés aux soins de santé, à la scolarité, ou au logement. Occasionnellement, nous facilitons un retour volontaire pour les catégories pour lesquelles l'OIM n'intervient pas, comme les porteurs d'un séjour illimité dans un autre pays de l'UE mais qui n'ont pas trouvé d'emploi en Belgique. L'aide octroyée est sous forme de prêt social.

4. 459 questions administratives en 2018 (10,53%) contre 276 en 2017 (7,86%). Le passage au tout numérique est une cause de cette hausse.

5. 365 interventions (8,37%) dans le thème emploi/formation, surtout liées à **la recherche d'emploi.**

Les 5 problématiques les plus souvent évoquées lors des permanences sociales au Point 32 :

1. Droit des Etrangers : procédure d'asile, informations liées au mode d'accès à un séjour légal en Belgique, procédures de régularisation, et quelques fois rapatriement volontaire.
2. Emploi/formation : comment trouver un emploi, droit du travail, l'accès au permis de travail, l'équivalence du diplôme, formations.
3. Liens familiaux et sociaux : solitude dû à cette vie de migrants, loin des siens, de son pays, dans les circonstances si dures.
4. Logement : hébergement d'urgence ou orientation vers la plate-forme citoyenne pour un hébergement temporaire en famille.
5. Santé : problèmes de santé physique (escarres, pieds abimés, …) et d'hygiène.

Constats et revendications de l'ensemble des travailleurs de BRABANTIA en 2018

Le 19 septembre 2018, les travailleurs sociaux de Brabantia se sont tous réunis et, à partir de leurs expériences de travail quotidien, ils ont dégagé une série de constats et de revendications dans le but de les communiquer aux pouvoirs politiques.

Dans le domaine du logement

Nos constats

A Bruxelles, il y a un manque criant de logements dont le loyer est adapté aux faibles revenus et bon nombre de logements ne respectent pas les règles en vigueur : espace, isolation, salubrité, dispositifs de sécurité.

L'application des règles diffère selon les CPAS bruxellois concernés. (L'octroi ou pas des garanties locatives diffère d'un CPAS à un autre : Le CPAS de Molenbeek se porte garant sur base d'une attestation mais ne bloque pas de garantie sur un compte alors que le CPAS de Saint-Gilles utilise un compte bloqué).

L'accès aux logements sociaux est quasi impossible et l'attente est de minimum 8 ans. Même en AIS, le temps d'attente est trop long.

Beaucoup de propriétaires appliquent une réelle discrimination par rapport à certaines catégories de personnes : allocataires sociaux, pensionnés, familles monoparentales, ou d'origine étrangère, africaine tout spécialement.

Beaucoup de propriétaires refusent que la garantie locative soit placée, comme la loi l'exige, sur un compte bloqué.

Le nombre de marchands de sommeil est en hausse.

Pour les cas de regroupement familial, les démarches pour trouver un logement adapté à la taille de la famille, du budget, et dans les délais de leur arrivée en Belgique sont trop compliquées.

L'accès aux maisons d'accueil est impossible aux personnes sans revenu.

Il y a un besoin de plus de places d'hébergement pour les sans-abris et pas uniquement de janvier à mars.

Nos revendications

1. Que des moyens soient mis pour contrôler les abus en matière de grille des loyers, la qualité des logements, la garantie locative et les discriminations lors de la mise en location. Au même temps : éviter les expulsions.

2. Urgence de prévoir plus et de rendre effectif l'accès aux logements sociaux dans des délais raisonnables et leur rénovation.

3. Uniformiser l'application des règles des CPAS bruxellois.

4. Socialiser le marché de l'immobilier : rendre la propriété plus accessible.

5. Appliquer la loi sur les logements vides.

6. Sensibiliser davantage les propriétaires aux avantages de mettre leurs logements en AIS.

7. Apporter plus de soutien public aux initiatives de la société civile (ex. : colocations, maisons de transit avec possibilité de domiciliation, habitations intergénérationnelles). Que dans ces types de logement chaque isolé soit considéré comme tel, et non comme cohabitant.

8. Plus de volonté politique dans la lutte contre le sans-abrisme, notamment en faisant plus de prévention et en donnant plus de moyens au travail d'inclusion sociale (comme le projet Housing First).

9. Augmenter les possibilités d'accueil d'urgence pour les familles.

10. Faciliter les conventions d'occupation temporaire.

11. Adapter les maisons d'accueil aux situations financière et administrative des personnes.

12. Possibilité d'une adresse de référence pour tous.

Dans le domaine de la révolution numérique

Nos constats

Les pouvoirs publics augmentent sans arrêt leurs services en ligne : prises de rendez-vous et impression de documents dans les communes, demande de bourse d'étude, factures et plans de paiement, transfert de compteurs, contacts dans les ambassades pour les demandes de visas, recherche de logement, postuler à un emploi, obligation de profil online, etc.

Les personnes fragilisées par l'âge, par le manque de formation et de moyens, par la barrière de la langue,… n'ont plus accès à ces services.

Très peu d'alternatives à la gestion numérique sont encore offertes, ni dans le public, ni dans le privé. Les services sociaux finissent par devoir faire le travail des services publics !

Certains sites manquent de clarté et ne reprennent pas les cas particuliers.

En clair, c'est la fracture numérique qui va en s'élargissant de plus en plus ! et nous constatons que l'informatisation, au lieu de faciliter les démarches, les rend beaucoup plus compliquées pour certains publics, augmente leur précarité et provoque leur exclusion.

Nos revendications

1. Proposer des procédures simplifiées pour les publics fragilisés, et prévoir un accompagnement.

2. Garder la possibilité de la procédure papier pour certaines démarches.

3. Offrir le contact humain dans certains lieux et assurer des permanences, comme au SPF Finances pour l'impôt.

4. Une connexion internet à tarif réduit, voire gratuite, dans certains cas.

5. Financer les services sociaux qui aident et qui forment aux services informatisés.

6. Dans le parcours intégration, introduire un cours de base informatique /internet.

Dans le domaine de la migration

Nos constats

Les migrants en transit sont plus nombreux à Bruxelles

Beaucoup de migrants en transit sont fragiles : pris dans des réseaux de trafiquants, nombre important de Mena's, personnes avec traumatismes, personnes malades, familles avec enfants en bas âges.

Les migrants sont peu voir mal informés et ne font pas confiance.

La politique migratoire s'est fortement durcie ces dernières années, comme nous le constatons également lors de nos visites au centre 127bis où les transmigrants sont systématiquement enfermés pour être libérés par la suite, ce qui laisse une grande incertitude à ces migrants.

Les communes prennent beaucoup de temps pour accorder les cartes de séjour quelles qu'elles soient, et pour transmettre aux intéressées les décisions de l'OE (parfois jusqu'à 1 an). Certains ont vu entretemps leur séjour retiré, restant sans aucun droit durant toute cette période.

Malgré l'arrivée légale avec un visa en bonne et due forme, des difficultés apparaissent dans certaines communes pour inscrire les membres de la famille. Des documents d'état civil reconnus par l'Office des Etrangers ne le sont pas toujours par

les communes qui inscrivent les personnes comme non apparentées. Cela a comme conséquences que des parents ne peuvent pas faire valoir leur droit aux allocations pour des enfants mineurs. Nos interventions doivent se multiplier, toujours à la recherche d'une solution.

Nos revendications

1. Développer une politique plus humaine.

2. Ouvrir la porte de la régularisation à certaines situations de fait.

3. Mettre en place des délais réalistes de décision et des recours. Diminuer les délais d'attente de leur remise aux intéressés.

4. Prendre plus au sérieux les rapports médicaux établis par les spécialistes en vue de la demande de séjour pour raisons de santé.

Nos attentes et revendications plus générales

Notre souhait, c'est que les responsables, à tout niveau, soient préoccupés par la construction systématique d'une société humaine et solidaire et qu'ils prennent conscience de l'exclusion grandissante.

Vis-à-vis de toutes les personnes précarisées, nous souhaitons que les pouvoirs publics abandonnent les attitudes répressives et stigmatisantes pour donner des informations objectives et correctes, communiquées avec calme.

Plus concrètement :

Des CPAS qui soient plus dans l'accompagnement et moins dans le contrôle.

Raccourcir les délais de décision (ou déjà respecter de donner une décision dans les 30 jours)

Des procédures simplifiées dans l'ensemble de l'administration.

Mieux prendre en compte les différentes structures familiales dans les aides accordées.

Mieux financer la justice pour accélérer le traitement des dossiers.

Rapport d'activité de la collaboration Inter-centres CAP 2018

L'IC CAP réunit toutes les 6 semaines les coordinateurs des CAP membres de la FdSSB. En 2018, l'IC CAP se sera réuni 8 fois au total.

Différents axes caractérisent le contenu de ces réunions :

• l'échange d'informations de type administratif et patronal ;

• la transmission d'informations de la FdSSB envers ses membres sur les actualités du « social santé bruxellois » ;

• l'échange d'informations sur les actualités des Centres, sur les équipes ou les projets ;

• la consultation entre les Centres sur des enjeux de secteur (travail social, évolution des politiques sociales, pratiques professionnelles…)

L'année 2018 a été particulièrement marquée par le travail d'interpellation des IC CAP et CASG auprès du Service Allocations et Prêts d'études de la Fédération Wallonie Bruxelles et des Cabinets Smet, Fremault et Marcourt, au sujet des **demandes de bourse d'étude**. Les centres ont accompagné de nombreux ménages dans l'introduction de leur demande de bourse d'étude via la plateforme en ligne et ont fait le constat de toute une série de difficultés dans la prise en charge et le suivi de ces dossiers.
Le travail d'interpellation a permis l'organisation d'une rencontre constructive entre le Cabinet Marcourt, le Cabinet Fremault et des représentants des 2 IC (CAP et CASG) dans laquelle le secteur a pu présenter une série de recommandations visant à améliorer l'accès et la gestion des demandes de bourse d'étude : tant au niveau des critères et des conditions d'accès, de la prise en compte de la fracture numérique, que de la collaboration dans le gestion de ces dossiers entre la DAPE et les assistants sociaux du secteur qui accompagnent les publics bénéficiaires dans leur demande, jusqu'à la conception de la plateforme et du formulaire en ligne.

L'IC CAP s'est également penché sur les thématiques suivantes :

- L'**évolution du secteur** : l'IC CAP a accueilli un nouveau membre, l'asbl Mentor Escale, et a suivi le projet de création d'un nouveau CAP au sein de la Ligue des familles, dédié à l'accompagnement des familles mono-parentales. L'IC a mené une réflexion sur l'évolution du secteur (qui se diversifie avec la reconnaissance et la création de nouveaux services agréés comme CAP) et les missions des services sociaux généralistes.
- Le programme **OPALE** : depuis début 2018, les centres utilisent le nouveau programme de gestion des dossiers et de récolte de données, OPALE. Le programme est fonctionnel et facile d'utilisation. Le travail de suivi relatif à l'amélioration et au développement du programme (transfert des données, extraction des données et catégories mobilisées au sein du programme) a lieu au sein du GT OPALE et est relayé en IC.
- Le **RGPD** : l'IC CAP a participé à une séance d'information sur le nouveau règlement européen de protection des données à caractère personnel. Un comité de pilotage s'est constitué, rassemblant des coordinateurs des services sociaux membres de la FdSS-FdSSB, en charge de la mise en conformité du secteur.
- Le montage du **projet BREAK** dans le cadre de l'appel Co-Create 2018 d'INNOVIRIS. Ce projet de recherche-action porté par la FdSS et 5 autres partenaires, vise notamment la mise en place d'une plateforme d'échange de savoirs et d'expérience sur le **travail communautaire**. L'IC a suivi l'élaboration du projet et participera potentiellement à cette plateforme en 2019.

Organigramme du CAP Brabantia CAW

Conseil d'Administration du CAP BRABANTIA CAW a.s.b.l.-v.z.w.

Président: M DOPCHIE
Trésorier : M THIENPONT
Eglise de Bruxelles : Mme BOVEROULLE

Caritas International : M CORNET D'ELZIUS, Mme DUSSART

Bxl Accueil/ Porte Ouverte (BAPO): M BEKAERT E

Service Social Entraide de St Gilles : M. MICHIELS C

Service Social Cureghem : M. LINARD M,
Mme WAUCQUEZ (geen

Référent FdSS : M BEKAERT E

BUREAU :
M BEKAERT E.
M DOPCHIE G.
Mme DUSSART A.
M MICHIELS C.
M LINARD M.
Mme WAUCQUEZ S.

Responsable administratif : Mme UMUTONI C.
Support Informatique : M ENGELBORGHS C.

ANTENNE CARITAS INTERNATIONAL

Responsable : Mme DUSSART A.

Service Social
Coordination : Mme. BIUMA BAKINA L.
Adjointe : Mme. BONGONGU T.M.

Mme BENALI Asmaa
Mme CALIMAN C.
M. COESSENS L.
Mme COUILLIEN F.
Mme DEBRUYNE S.
Mme DE MEDTS M.
Mme GHESQUIERE J.
Mme HELSEN J.
Mme HENNEAU V.
M MEERT M.
Mme MUKABUCYANA J.
Mme PAQUET C.
Mme PARRAGA S.
Mme VANDENDRIESSCHE M.
M VERHAEGEN W.
M IDRISSI A.

ANTENNE BXL ACCUEIL/PORTE OUVERTE (BAPO)

Responsable : M BEKAERT E.

Mme BOUWENS D.
Mme. UWAMAHORO C.

ANTENNE ŒUVRES PAROISSIALES DE SAINT-GILLES

Responsable : M MICHIELS C.

Mlle DE MAERE P.
M LAWSON K.
Mme SAIDI B.
M VANDERMEULEN P.

ANTENNE SERVICE SOCIAL DE CUREGHEM

Responsable : Mme WAUCQUEZ S.

Mme DEMARET C.
Mme THILS K.
Mme VANDERHOEVEN A.
Mme. DOCQUIER M.

Service MENA

Coordination : Mme BRUYNEEL L.

Mme BALLYN M.
Mme CUMPS A.
Mme DILLE N J.
Mme. DEMAREZ J.
Mme LAMBERT L.
Mme OLIVEIRA M.
Mme PETTENELLA A.
Mme VAN HOUDT B.

Service Annexe

Mme STEPPE V.
Mme UMUTONI C.

Version du 05/04/2019