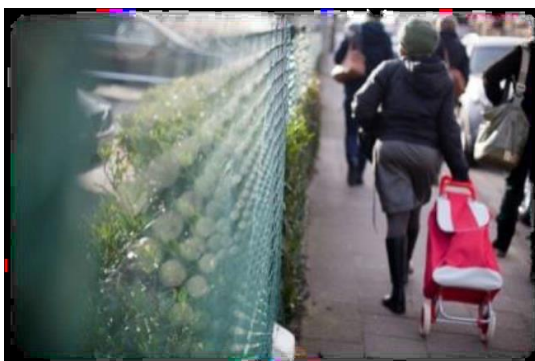
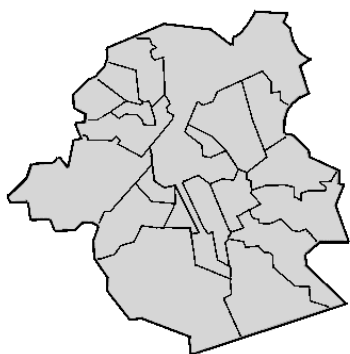




BRABANTIA

SERVICE SOCIAL • SOCIALE DIENST

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



RAPPORT D'ACTIVITES 2020 ACTIVITEITENVERSLAG 2020

- version française -

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

Centrum voor Algemeen Welzijnswerk erkend en gesubsidieerd door de
Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie van Brussel-Hoofdstad



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE
GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE

Table des matières

1. PRESENTATION CAP BRABANTIA	3
2. ANTENNE CARITAS INTERNATIONAL.....	3
2.1 Service social de Caritas International.....	3
2.1.1 Permanence de première ligne.....	4
2.1.2 Le regroupement familial	7
2.1.3 Le retour volontaire	10
2.1.4 Détention	13
2.1.5 Service Social pour les Etudiants et Stagiaires Etrangers (S.E.S.E)	15
2.2 Le service des tuteurs, antenne Caritas International	17
2.2.1 La tutelle	17
2.2.2 Helpdesk	18
2.2.3 Jeunes en transit.....	19
2.2.4 Chiffres.....	20
3. ANTENNE ENTRAIDE DE SAINT-GILLES	21
3.1 Activités	21
3.2 Perspectives	22
4. ANTENNE SERVICE SOCIAL DE CUREGHEM	23
4.1 Activités	23
4.2 Statistiques globales	23
4.3 Rétrospective de l'année 2020.....	23
4.4 Perspectives	24
5. ANTENNE BRUXELLES ACCUEIL - PORTE OUVERTE	25
5.1 Activités	25
5.2 Statistiques globales	25
5.3 Problématiques	26
6. CRISE SANITAIRE.....	27
6.1 Nouveauté : numéro vert d'urgence sociale	27
6.2 Impact de la crise du COVID sur le travail social de Brabantia	27
6.2.1 Impact sur la demande d'aide sociale	27
6.2.2 Impact sur le traitement des demandes d'aide sociale	28
6.2.3 Impact sur les équipes et mesures prises pour l'organisation des services.....	28
6.2.4 Impact financier.....	29
7. CONSTATS ET REVENDICATIONS.....	30
8. RAPPORT D'ACTIVITE DE LA COLLABORATION INTER-CENTRES CAP 2020	32
9. ANNEXES.....	34

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 (BAPO), Cureghem et l'Entraide de Saint Gilles. Elles proposent ensemble un large panel d'intervention, 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.

2. Antenne Caritas International

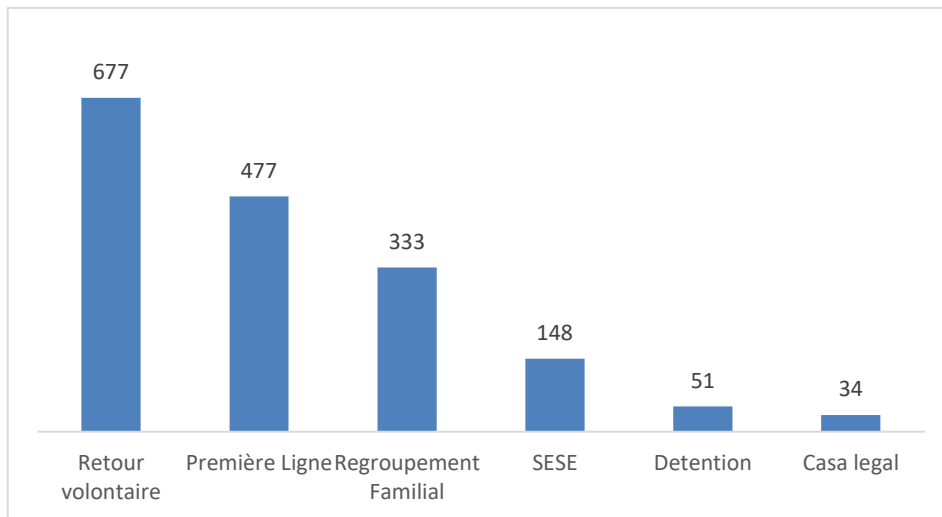
L'antenne Caritas International s'adresse principalement aux personnes d'origine étrangère indépendamment de leur statut de résidence : demandeurs d'asile, réfugiés reconnus, régularisés, personnes sans papiers, personnes déboutées ou naturalisées. Cependant toute personne ne faisant pas partie de ces catégories sera également accueillie à hauteur de sa demande.

L'antenne comprend deux services, à savoir le service social de première ligne et le service pour mineurs étrangers non accompagnés (MENA). A travers cet écrit, vous trouvez nos statistiques qui vous permettront de prendre connaissance du profil de nos bénéficiaires ainsi que des problématiques pour lesquels ils font appel à nos services. Nous attirerons aussi votre attention sur les tendances en matière de demandes du public cible et les difficultés relevées par nos travailleurs sur le terrain.

2.1 Service social de Caritas International

Nous sommes tous d'accord pour dire que l'année 2020 a été une année exceptionnelle à bien des égards. Tous les secteurs, y compris le secteur social, ont été touchés par cette pandémie, qui a frappé sans crier gare. En tant que service de première ligne, nous avons dû nous adapter afin de pouvoir continuer à aider notre public cible malgré les diverses restrictions sanitaires. L'une de nos plus grandes adaptations a été la numérisation. Contraints de réduire au minimum nos contacts physiques, avec bénéficiaires et autres professionnels, nous nous sommes tournés vers différents outils et applications nous permettant ainsi de rester joignables.

Au cours de l'année 2020, notre équipe composée de 12,5 ETP a traité **1720 dossiers**. Vous retrouvez un aperçu global des dossiers par activité de notre service.



2.1.1 Permanence de première ligne

En tant que service de première ligne, nous sommes disponibles pour toute personne ayant une question d'ordre juridique, administratif, psycho-social ou autre. Après avoir pris connaissance de sa situation, le travailleur social mettra tout en œuvre pour répondre à la demande du bénéficiaire. Il peut s'agir d'une information concrète ou d'un accompagnement sur la durée dans le cadre d'une procédure spécifique. Le cas échéant, le travailleur peut également réorienter la personne vers un service spécialisé qui sera à même de répondre à sa demande.

Comme le montre le tableau ci-dessus, nous avons traité au total **477 dossiers** en première ligne.

Outre les permanences tenues au siège, notre équipe est également engagée dans des projets externes, notamment le « **Point 32** » et « **Casa Legal** ». La première collaboration consiste à tenir une permanence hebdomadaire pendant le temps de midi dans l'unité pastorale francophone de Bruxelles-centre¹. Le restaurant social, où nous tenions notre permanence, ne proposant plus que des plats à emporter pour les raisons sanitaires, nous étions contraints de suspendre nos permanences jusqu'à nouvel ordre. Notre second engagement externe consiste à apporter une approche sociale au projet « Casa Legal »². Fin 2019, ce jeune collectif d'avocats qui se veut innovant propose une nouvelle manière d'exercer le métier d'avocat. Fini les cabinets constitués que d'avocats. Casa Legal promeut une approche multidisciplinaire, plus adaptée aux besoins et aux réalités de son public. Ainsi, en plus des services habituels offerts par les avocats, le service propose, lorsque cela s'avère opportun, un accompagnement psychosocial réalisé par les travailleurs sociaux. C'est à ce niveau que nous apportons notre expertise. Nous avons eu à traiter **34 dossiers** dans le cadre de cette collaboration.

¹ <http://www.upbx|centre.be/solidarite/le-point-32/>

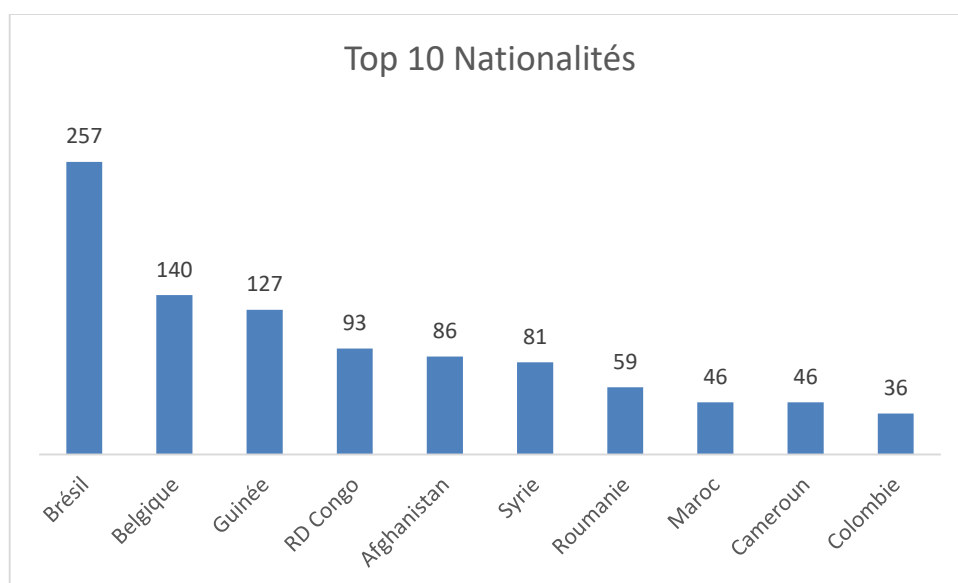
² <http://casalegal.be/>

Public

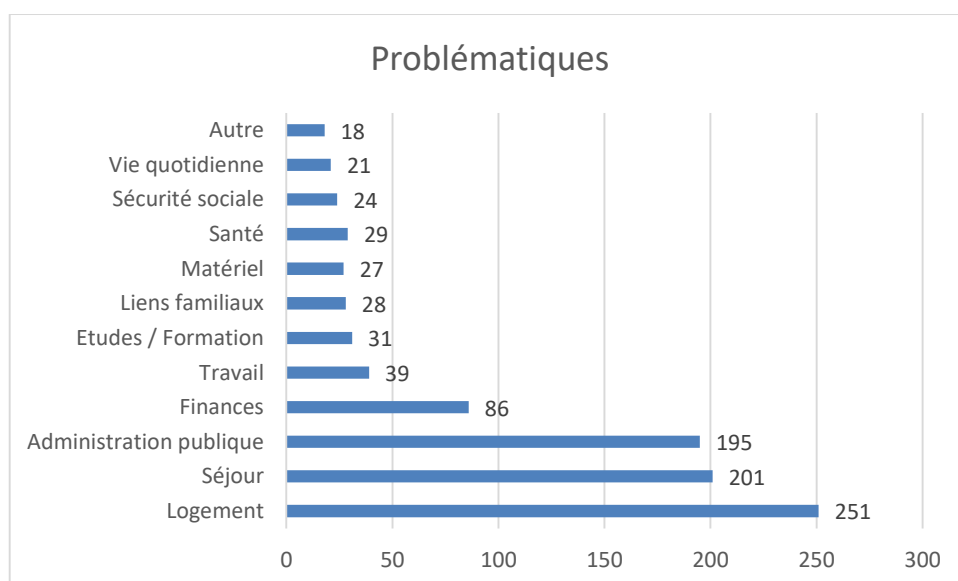
En raison de notre expertise et à notre apport en matière de droit des étrangers, le profil de notre public demeure inchangé. Il est vrai qu'il subit de temps en temps quelques modifications dues à l'évolution du secteur social et des migrations, mais pas suffisamment pour modifier les caractéristiques fondamentales.

La majorité de nos bénéficiaires sont des hommes isolés âgés entre 26 et 45ans.

Ils viennent au sein de notre service, pour la plupart, de manière spontanée ou par le bouche-à-oreille. L'année dernière, nous avons accueilli pas moins de 90 nationalités différentes, dont vous trouverez ci-dessous les 10 principales.



Problématiques rencontrées et évolutions



- **Le top trois**

Comme vous pouvez le constater sur le graphique ci-dessous, **le logement, le séjour** et les problèmes en lien avec **l'administration publique** sont les difficultés les plus rencontrées au sein de notre public cible.

Le logement reste donc un problème majeur dans les différentes étapes de vie de nos bénéficiaires. Pour diverses raisons, ils sont dans un logement insalubre, inadéquat ou encore sans abri. Une situation à laquelle il leur est difficile d'échapper en raison du coût excessif du loyer sur le marché privé, de l'offre limitée de logements et de la discrimination dont ils sont victimes.

Les restrictions liées à la crise sanitaire ont également eu comme effet de mettre en évidence la précarité de certains logements. La généralisation du télétravail, les cours à distance, pas d'activités, ... tout se fait chez soi. Les familles vivantes dans des petites espaces ont très vite ressenti le poids du confinement.

Avec un public en grande partie d'origine étrangère, les questions liées au droit de séjour font partie de notre travail quotidien. Nous devons également informer et conseiller notre public sur l'asile, la régularisation, le regroupement familial, la demande de nationalité et les procédures de recours à différents niveaux.

Au niveau administratif nous avons été amené à intervenir régulièrement en tant que personne de confiance auprès des différents services tels la commune, la mutuelle, SPF Finances, Actiris et autres afin de débloquent une situation qui perdurait. Ou encore, pour informer les personnes sur certaines démarches administratives, la plupart des services n'étant plus physiquement accessibles pour raison sanitaire.

- **La digitalisation**

Bien que la digitalisation avait déjà commencé sa lancée, la crise sanitaire qui nous a touchés en 2020 a hâté son implantation à tous les niveaux de la société. En peu de temps, de nombreux services n'étaient plus accessibles au public, laissant ainsi démunie toute personne ne sachant pas utiliser l'outil informatique.

Malgré les différents outils mis en place par certains pour aider le public, la numérisation reste un problème réel car elle conduit à l'exclusion d'une partie de la population. Ceux qui ne la maîtrisent pas n'arrivent pas à faire valoir leur droits dans les temps impartis. Cela peut avoir de graves conséquences. Nombreux sont donc ceux qui font appel aux services de première ligne ou de proximité comme le nôtre, afin de se faire accompagner dans des démarches qu'ils pouvaient auparavant gérer eux-mêmes.

- **Finances**

Même s'il n'apparaît pas dans le top trois chaque année, les problèmes financiers sont souvent abordés. Nos bénéficiaires font le plus souvent appel à notre service lorsqu'ils ont du mal à constituer eux-mêmes une garantie locative, pour le retard de loyer, pour des factures impayées (hôpital, énergie,

etc.) ou encore pour les frais de déplacement. Le cas échéant, nous nous engageons à les soutenir afin qu'ils puissent faire valoir leurs droits auprès des instances dont l'une des missions est le soutien financier. (Ex. CPAS, ONEM, Ciré, Credal.). Ce n'est que dans des circonstances très exceptionnelles que notre service accorde une aide financière (remboursable).

- **Situations sociales complexes**

A l'instar du secteur social, nous constatons que les problèmes auxquels les gens sont confrontés sont de plus en plus complexes et interdépendants. Au-delà des difficultés administratives, financières, juridiques et de logement, il y a de plus en plus de personnes qui souffrent de troubles psychologiques et psychiatriques. Ce qui a pour effet de renforcer la vulnérabilité déjà existante. De tels cas nécessitent une approche multidisciplinaire et un accompagnement intensif, mais le manque flagrant de personnel dans le secteur social signifie que ces personnes ne reçoivent pas toute l'aide dont elles ont besoin.

2.1.2 Le regroupement familial

Au fil des ans, notre service est devenu une référence en matière de regroupement familial. C'est une source de fierté pour nous, mais cela signifie aussi que davantage de bénéficiaires et de professionnels font appel à nous. Les ressources humaines étant limitées, nous avons dû orienter de nombreuses personnes en demande d'accompagnement vers d'autres services du secteur, comme c'était le cas les années précédentes.

L'équipe regroupement familial offre les services suivants : helpdesk, séances collectives, accompagnement individuel et formation pour les professionnels.

Helpdesk

Le helpdesk consiste à traiter toutes les questions relatives au regroupement familial qui nous parviennent quotidiennement. Ces questions peuvent être générales (ex. quelles sont les conditions) ou très spécifiques (comment prendre un rendez-vous à VFS Dakar). Le travailleur social de permanence informe et conseille le bénéficiaire ou le professionnel qui reste responsable de la suite du traitement du dossier.

En 2020, nous avons traité en **moyenne 150 questions par mois** pour ce service. Ce chiffre est monté jusqu'à 200 durant le premier confinement. La fermeture des frontières, des ambassades/consulats et autres prestataires de services liés au regroupement familial a été une source de stress pour notre groupe cible. Nombreux sont ceux qui ont fait appel à nous pour partager leurs inquiétudes et obtenir des réponses.

Séances d'information collectives

Depuis de nombreuses années, nous organisons mensuellement deux sessions collectives. L'une à destination des personnes étant reconnues en tant que réfugiés et ceux bénéficiant de la protection subsidiaire. Et l'autre pour les personnes ayant d'autres statuts de séjour (Belges, 9 bis, 9 ter, carte F, etc.).

L'objectif de ces sessions est d'informer en une seule fois un groupe de bénéficiaires sur la procédure de regroupement familial. Quelles sont les conditions applicables à leur situation, quels sont les documents requis, etc.

En raison de la situation de crise sanitaire, aucune séance d'information collective n'a été organisée depuis mars 2020. Grace aux quelques séances qui ont eu lieu, nous avons pu informer **149 personnes**.

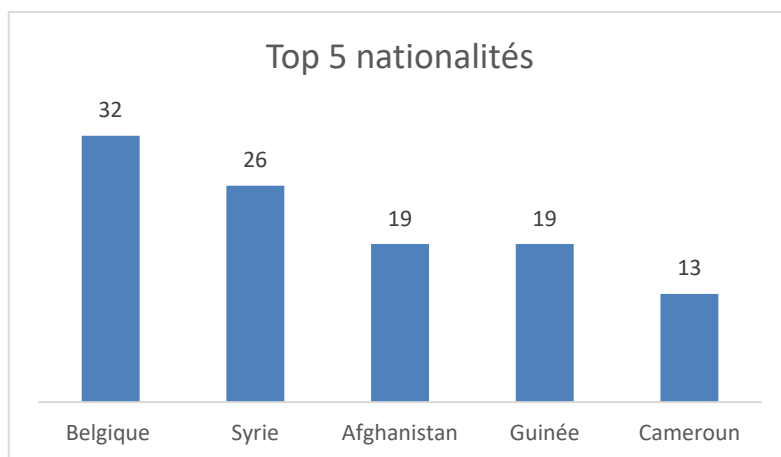
Accompagnement individuel des dossiers

En plus du helpdesk et le collectif, notre service propose également un accompagnement individuel au bénéficiaire. Ici, le travailleur social est plus qu'un conseiller. Il accompagne le demandeur dans toutes les phases de la procédure : informer, vérifier les documents, compléter le formulaire visa, échanger avec les postes diplomatiques/offices des étrangers, etc. Il s'agit là d'un travail minutieux qui requière non seulement une bonne connaissance de la procédure, mais également des spécificités des pays d'origine des candidats au regroupement familial. Le travailleur social doit souvent recourir au droit international privé et consulter le code civil étranger, phase devenue indispensable afin de s'assurer que les documents présentés dans le dossier ne seront pas remis en question ou rejetés par l'office des étrangers devenu de plus en plus strict et exigeant.

Au cours de l'année écoulée, nous avons traité **333 dossiers** : 141 entamés en 2019 et encore actifs en 2020, et **192 nouveaux dossiers**, dont 24 introduits par des mineurs étrangers non accompagnés (MENA). Bien que les dossiers MENA ne représentent qu'une petite partie des dossiers traités, ils méritent toute notre attention compte tenu de leurs caractéristiques particulières. La majorité des jeunes qui nous consultent vont bientôt arriver à leur majorité ou l'ont déjà atteint en cours de procédure d'asile, dès lors, le dossier doit être traité en urgence. Cela provoque beaucoup de stress et d'anxiété chez les parties concernées, y compris les travailleurs sociaux.

- **Public**

Ci-dessous vous retrouvez le profil des bénéficiaires de notre service regroupement familial au courant de l'année 2020. En termes de genre, les hommes (68%) restent largement majoritaires, aussi bien chez les adultes que chez les MENA.



Les pays représentés dans le top 5 sont les mêmes que l'année dernière, à une exception près. Notamment la RD Congo qui a disparu de la liste au profit de l'Afghanistan.

Bien qu'ensemble, ils constituent la majorité des dossiers, nous constatons que la part en pourcentage de chacun de ces pays est de plus en plus réduite. Notre service accompagne une plus grande diversité de pays. Par conséquent, nous devons nous former régulièrement afin de maîtriser les spécificités de ces pays.

Partenariat avec Miles4Migrants

Au cours de l'année 2020, nous avons continué notre partenariat avec l'association américaine Miles4Migrants qui a pour but de récolter des « frequent flyer miles » de la part de généreux donateurs et en faire bénéficier des familles en situation de vulnérabilité. Grâce à ce projet, 10 familles, soit **50 personnes** ont pu se voir offrir la prise en charge de leurs billets d'avion.

Formations à destinations des professionnels

Face à la demande croissante d'informations de la part des professionnels du secteur social, notre service a développé des formations qui leur sont destinées. En 2020, nous en avons organisé deux pour les tuteurs professionnels et indépendants, l'un en présentiel et l'autre en ligne.

Difficultés rencontrées

La situation sanitaire de l'année dernière a gravement perturbé le traitement des dossiers de regroupement familial à tous les stades de la procédure. Vous trouverez ci-dessous quelques exemples.

- À la fin du confinement, notre service a connu une **forte pression** des demandes, tant au niveau du helpdesk qu'au niveau des suivis des dossiers. Tous les bénéficiaires qui n'avaient pas pu déposer leurs dossiers devaient les soumettre dans le plus bref délai afin de pouvoir jouir d'un assouplissement temporaire des règles.
- La majorité des postes diplomatiques étant fermés, il a été difficile d'obtenir des informations claires et cohérentes. Il régnait un **climat de confusion** à tous les niveaux. Étant un des services encore joignables, nous avons été fortement sollicités pour des informations.
- La **numérisation** généralisée des postes diplomatiques et des autres prestataires des services dans la procédure, a entraîné une charge de travail supplémentaire pour les travailleurs sociaux, car une grande partie de notre public ne maîtrise pas l'outil numérique et/ou la langue dans laquelle il est proposé.
- Comme les postes diplomatiques fonctionnaient avec un **minimum de personnel**, il pouvait s'écouler des semaines avant d'obtenir une réponse à votre courrier. Ou même que le demandeur soit autorisé à accéder au bâtiment pour retirer sa décision.
- Le **temps de traitement** des dossiers a été réduit de manière drastique. Les demandeurs devaient donc veiller à soumettre un dossier complet, car le court délai ne permet plus d'ajouter des éléments au dossier ultérieurement, si nécessaire.
- Nous avons également été interpellés à plusieurs reprises par des personnes dont le visa D avait expiré pendant le confinement parce qu'elles ne pouvaient pas voyager. L'Office des

étrangers (OE) exigeait un **second paiement des frais de visa** si l'on voulait obtenir une prolongation de son visa expiré. Cela a été ressenti comme une injustice car il s'agissait d'une situation de force majeure. Notre service, par l'intermédiaire de Myria, a interpellé l'OE sur ce sujet, mais ils n'ont pas cédé. Plusieurs personnes ont donc été obligées de payer une deuxième fois.

- Malgré le fait que la crise sanitaire était connue de tous, l'Office des étrangers avait exigé de toutes les personnes ayant déposé leur demande de visa après la date limite (les enfants devenus majeurs, après la première année de reconnaissance) de joindre au dossier une lettre de **motivation** expliquant pourquoi ils n'ont pas pu déposer leur dossier dans les délais. Cela a entraîné une charge de travail supplémentaire pour nos assistants sociaux.

2.1.3 Le retour volontaire

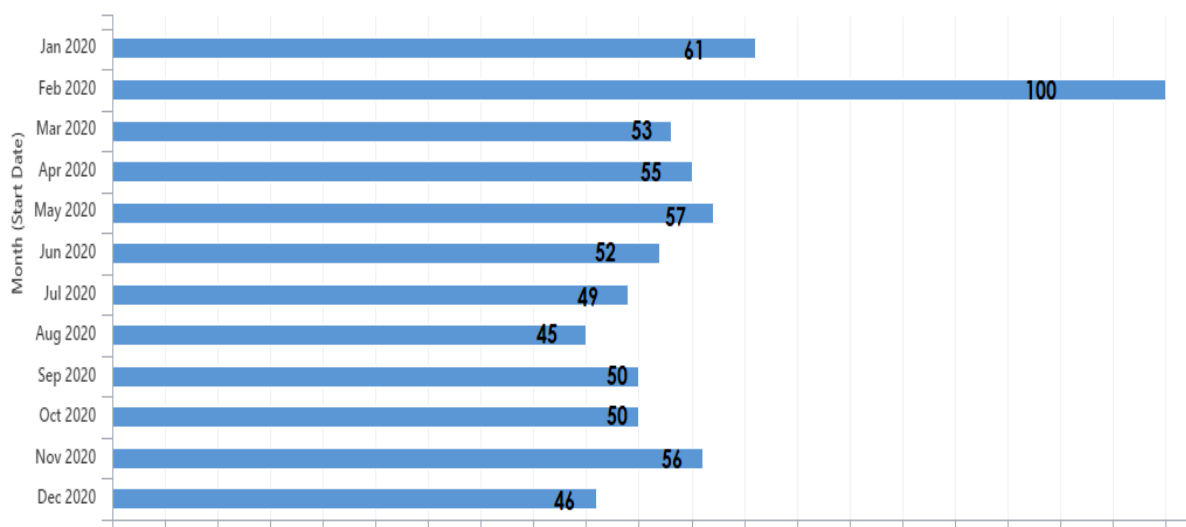
Depuis 1984 le service social collabore avec l'Organisation Internationale pour les Migrations (O.I.M.) afin de permettre aux migrants, qui le désirent, de retourner dans leur pays d'origine. L'aspect volontaire dans la décision de retour est fondamental. En aucun cas les travailleurs essayeront de convaincre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

Le programme de base que prévoit l'Etat Belge par intermédiaire de l'OIM est la prise en charge des billets d'avion des migrants vers leurs pays d'origine. Néanmoins, il y a une possibilité, sous certaines conditions, de bénéficier d'une aide à la réintégration réalisée par Caritas International et OIM. Cela inclut un budget qui permet au migrant de développer une activité génératrice de revenus, ainsi que le soutien d'un partenaire local pour l'aider à mettre en œuvre son projet.

La fermeture des frontières internationales de plusieurs pays, en raison de la crise sanitaire, a bien sûr fortement perturbé les projets de retour des nombreux migrants. En ces temps incertains, il régnait un sentiment de panique chez certains qui n'avaient qu'un seul souhait, celui d'être réuni avec leur famille. Nous étions sollicités plusieurs fois par jour par les mêmes personnes qui espéraient trouver une place dans les rares vols encore autorisés, ce qui n'a malheureusement pas toujours été possible.

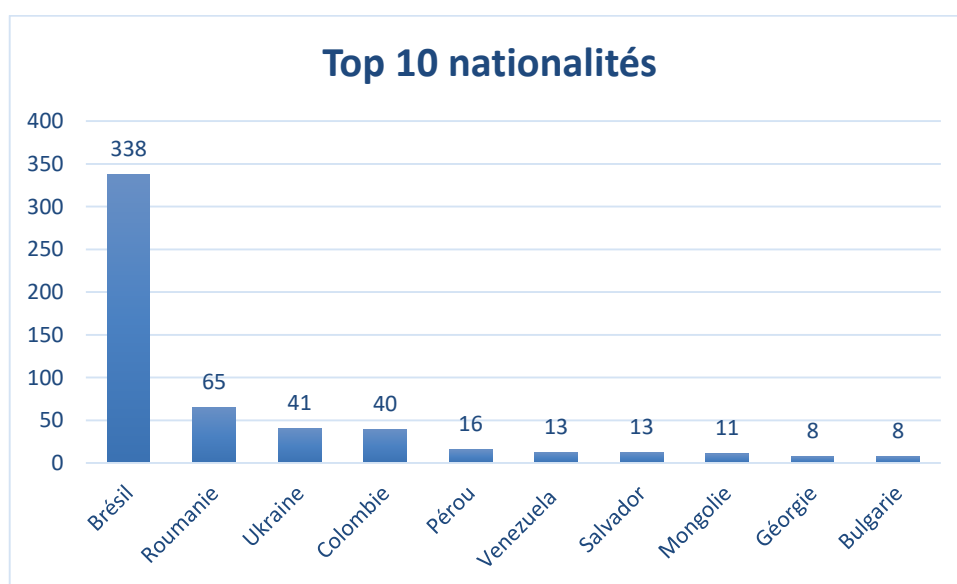
Public

En 2020, nous avons traité **761 dossiers** de retour volontaire, dont 84 ouverts l'année précédente. Nous avons compté **677 nouvelles demandes** de retour, pour un total de **988 personnes**. Contre toute attente, nous avons eu de nombreuses demandes tout au long du confinement avec un pic en février (100 dossiers). La majorité des frontières internationales étant fermées, la plupart de ces candidats au retour n'ont pu voyager que plusieurs mois plus tard.



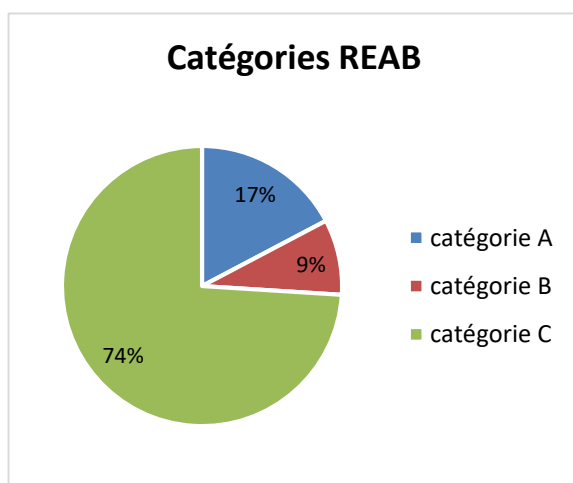
Le profil type du candidat au retour est celui du jeune homme célibataire âgé entre 25 et 40 ans, venu en Belgique dans l'espoir de trouver du travail. La majorité d'entre eux n'ont jamais entamé une procédure d'asile ou régularisation en Belgique. En 2020, 47% des bénéficiaires étaient des hommes, 32 % des femmes et 21 % des mineurs.

Vous retrouvez ci-dessous le top 10 des nationalités que nous avons accueillies. Le chef de file reste le Brésil, suivi de loin par la Roumanie. Nous ne pouvons pas manquer de constater que les pays africains ont complètement disparu du top 10 laissant la place aux pays d'Amérique du sud. Cinq des dix nationalités figurant sur la liste sont de cette région. Ce qui est également frappant, c'est la forte diminution du nombre de Roumains (246 à 65) et Ukrainiens (151 à 41) par rapport à l'année précédente.



Pour rappel, le programme REAB fonctionne sur base de catégories. Ceux-ci déterminent l'aide octroyée lors d'un retour volontaire. Comme c'est le cas depuis plusieurs années maintenant, la majorité des personnes accueillies en 2020 appartenaient à la catégorie C. Ils représentent 74% des

demandes. Le grand changement cette année réside dans le nombre de demandes dans la catégorie A. Habituellement le plus petit groupe, cette année elle devance de loin la catégorie B. Lorsque nous examinons cette catégorie de plus près, nous constatons que la plupart des pays sont sud-américains : Brésil, Colombie, Salvador, etc. L'explication de ces chiffres élevés peut être trouvée dans les statistiques belges sur l'asile de 2020. Dans sa dernière publication, le Commissariat Général aux Réfugiés et aux Apatrides (CGVS) fait mention du nombre exceptionnellement élevé des demandes de protection internationale introduite par des personnes originaires du Salvador et du Brésil. Il s'agissait principalement de personnes qui résidaient déjà depuis un certain temps en Belgique et qui pensaient pouvoir ainsi régulariser leur séjour. Dans le cas des brésiliens, il s'agissait principalement, selon les autorités d'asile, de personnes qui résidaient déjà en Belgique depuis plusieurs années et qui espéraient ainsi pouvoir régulariser leur séjour. Nombre d'entre eux ont renoncé à leur demande ³.



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.

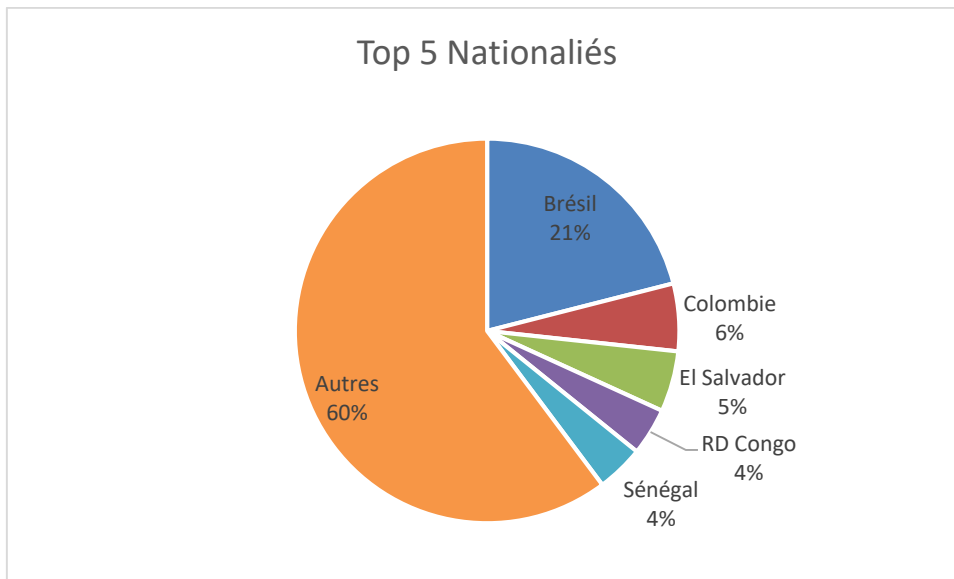
Catégorie C : Personne qui n'a jamais introduit une demande pour un séjour légal

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 une fois rentrées dans leur pays d'origine. Un accompagnement individuel et sur mesure de plusieurs mois est proposé, en plus d'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 accordées en cas de vulnérabilité, même si on ne remplit pas les critères précédemment énumérés.

En 2020, **176 personnes** ont bénéficié de ce programme. À l'instar des chiffres précédents, le Brésil est le plus grand bénéficiaire de la réintégration.

³ <https://www.cgra.be/fr/actualite/statistiques-dasile-bilan-2020>



2.1.4 Détention

Avec d'autres services, nous avons accès à deux centres fermés en Belgique grâce à une accréditation délivrée par l'Office des Etranger (OE). En 2020, deux collègues ont effectué des visites hebdomadaires au centre de rapatriement 127bis à Steenokkerzeel et au centre fermé pour femmes à Holsbeek.

Les deux centres, d'une capacité combinée d'environ 200 places, ont eu un faible taux d'occupation au cours de l'année dernière en raison de la crise sanitaire. La majorité des personnes ont été libérées, à l'exception de celles détenues pour trouble à l'ordre public.

En tant que visiteurs externes, nous n'avons pas eu accès au centre pendant des mois afin de minimiser le risque de contamination. Dès que cela a été à nouveau possible, nous avons dû respecter des règles strictes. Dans le 12bis, par exemple, nous n'étions pas autorisés à entrer dans le bâtiment principal. Nous devons recevoir nos bénéficiaires dans un conteneur aménagé à cet effet.

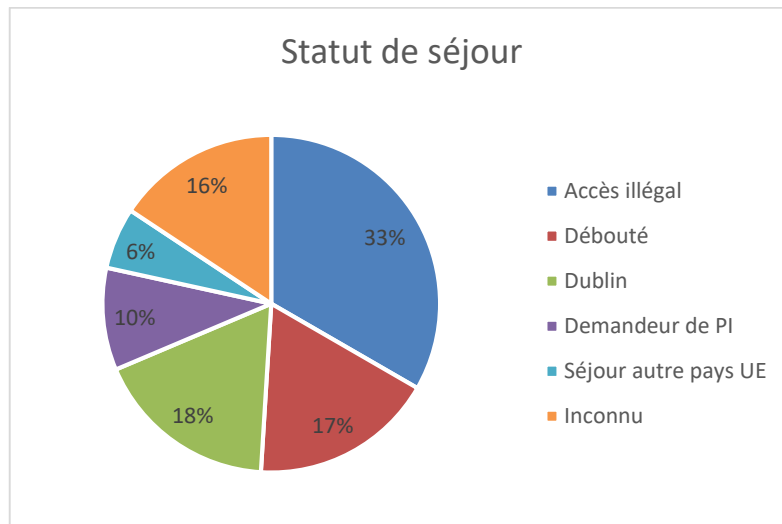
Lors de ces visites, notre mission consiste à :

- Écouter le migrant en détention ;
- Lui expliquer ses droits et les options juridiques possibles ;
- Contrôler les conditions générales dans les centres de détention.

Les personnes se trouvant dans les centres de détention sont privées de leur liberté pour des raisons administratives, parce qu'elles n'ont pas de permis de séjour valable pour rester sur le territoire. Nous voyons principalement des personnes qui ont épuisé tous les recours juridiques, des personnes entrées irrégulièrement sur le territoire, des personnes qui ne remplissent pas les conditions d'entrée à la frontière ou des personnes en transit vers un autre pays comme le Royaume-Uni. Bien que minoritaires, les demandeurs de protection internationale y sont également détenus.

Public

En 2020, nous avons suivi **51 dossiers** de détention. Nos assistants sociaux ont eu un ou plusieurs entretiens avec 25 hommes dans le centre fermé 127bis à Steenokkerzeel. Et une ou plusieurs fois avec 26 femmes dans le centre de Holsbeek. Comme vous pouvez le voir dans le graphique ci-dessous, la plupart des personnes ont été détenues pour entrée illégale sur le territoire. Cela vaut pour les hommes comme pour les femmes.



Collaboration : groupe Transit

Avec les visiteurs d'autres organisations, nous faisons partie du groupe de transit, une plate-forme de soutien pour tous les visiteurs des centres de détention belges. Nous espérons ainsi unir nos forces et, le cas échéant, parler d'une seule voix en matière de détention.

Au cours de l'année écoulée, les organisations participantes ont travaillé en étroite collaboration pour formaliser la plate-forme en lui donnant un nom et un statut officiel. Nous espérons ainsi gagner en visibilité et en reconnaissance au sein du secteur et devenir un interlocuteur précieux pour le gouvernement sur les questions de détention.

- **Problèmes et évolutions**

Depuis août 2018, les enfants mineurs et leurs familles en défaut de séjour sont à nouveau détenus dans les unités fermées. En raison d'un arrêt du Conseil d'État, qui a indiqué que la piste de l'aéroport causait trop de nuisances sonores, cette détention a été temporairement suspendue en 2019 dans l'attente des ajustements nécessaires.

En novembre dernier, notre nouveau Premier ministre, Alexander Decroo, a déclaré que les enfants n'ont pas leur place dans les centres fermés. Lui et son gouvernement se sont engagés à ne plus enfermer les enfants en fonction de leur statut migratoire ou de celui de leurs parents. Ce fut un grand soulagement pour de nombreuses organisations et citoyens, qui luttent depuis plusieurs années contre cette pratique. Le secteur attend avec impatience que cela soit inscrit dans la loi afin que les autres gouvernements ne puissent pas revenir sur cette décision humaine.

2.1.5 Service Social pour les Etudiants et Stagiaires Etrangers (S.E.S.E)

Le S.E.S.E est un Service pour Etudiants et Stagiaires Etrangers (S.E.S.E.) qui s'adresse aux étudiants étrangers porteurs d'un séjour limité aux études, originaires des pays dits « en voie de développement ».

A ce jour, le SESE est géré par une travailleuse à mi-temps. Cette dernière travaille 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. Son travail consiste à traiter les demandes des étudiants qui se présentent personnellement au SESE ou qui nous parviennent par le réseau : les services sociaux des Foyers d'Accueil pour Etudiants Etrangers de Bruxelles, Louvain-la-Neuve, Gembloux, Liège, Charleroi, Mons et Arlon.

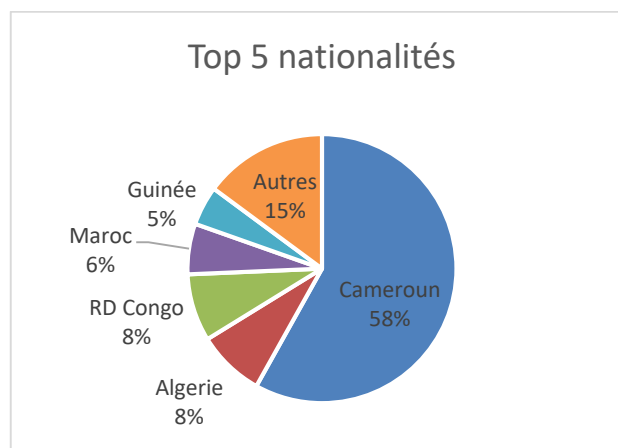
Nous offrons un accompagnement psycho-social, de la guidance sociale, une aide administrative, une réorientation si nécessaire vers d'autres organismes plus spécialisés et un accompagnement dans les différentes perspectives d'avenir de l'étudiant. Une aide financière est également octroyée sous certaines conditions.

Un programme d'aide au retour avec projet est également proposé aux étudiants qui souhaitent rentrer au pays à la fin de leurs études.

Public

En 2020, **148 nouveaux dossiers** ont été traités par le SESE, ce qui représente plus du double du montant de l'année dernière (64 dossiers en 2019). Ce nombre particulièrement élevé est la conséquence directe et visible de la crise sanitaire sur les étudiants, qui pour la plupart, dépendent d'un job étudiant pour subvenir à leurs besoins.

En termes de genre, les hommes ont toujours été surreprésentés dans nos statistiques, mais cette tendance est en train de changer progressivement. L'année dernière nous avons eu 58 % d'étudiants et 42% d'étudiantes. La grande majorité d'entre eux (85%) sont d'origines africaines. Vous retrouvez ci-dessous le top cinq des nationalités.



Problématiques rencontrées

Ci-dessus nous vous avons fait part du grand nombre des demandes que nous avons reçues au court de l'année précédente. Cette explosion des demandes est représentative de la difficulté financière à laquelle bon nombre d'étudiants sont confrontés. Leurs plus grands employeurs, (horeca, magasins, culture, etc.) ayant été fermés durant plusieurs mois, ces étudiants se retrouvent sans revenus. En outre, nombreux parents et garants n'ont plus été en mesure d'apporter un soutien financier car ils étaient eux-mêmes touchés par les conséquences de la crise.

Les services sociaux rattachés aux universités et hautes écoles ont été fortement sollicités par les étudiants pour diverses raisons telles que le loyer, frais / matériel académique et les besoins de base. Malgré l'enveloppe débloquée par l'état, ils n'ont pas pu répondre favorablement à toutes les demandes.

Bien que tous les étudiants aient été touchés, les étudiants étrangers l'ont été encore plus. Comme les services sociaux des universités étaient surchargés et qu'ils ne pouvaient pas faire appel au CPAS pour une aide financière de peur de perdre leur permis de séjour, ces étudiants se sont retrouvés complètement démunis. Nombreux ont fait appel à notre service pour obtenir un soutien financier (loyer, facture d'énergie, frais académique, etc.), mais nous n'avons malheureusement pas été en mesure de répondre à toutes les demandes.

Retour avec projet

Depuis le lancement du programme retour pour étudiants, nous sommes régulièrement sollicités par des étudiants désireux de retourner dans leur pays d'origine. Développé en collaboration avec la Cellule Réintégration de Caritas International, le programme a pour but de permettre à ceux qui ont fini leurs études avec succès de démarrer ou de réaliser un projet personnel une fois rentrés.

En plus de la contribution financière, l'ex-étudiant bénéficie d'un accompagnement sur mesure de notre partenaire local afin de mener à bien son projet. Si nécessaire, nous les aidons également à trouver des subventions complémentaires lorsque le budget nécessaire à la réalisation du projet dépasse le montant accordé par notre service. En 2020, nous avons soutenu 5 étudiants dans la réalisation de leurs projets :

- Un projet de restauration au Sénégal
- Un projet de fumoir de viande au Sénégal
- Un projet de consultance immobilier au Maroc
- Un projet de consultance thérapeutique au Rwanda
- Cabinet psychologique au Burundi.

2.2 Le service des tuteurs, antenne Caritas International

Un sur trois demandeurs d'asile qui arrivent en Belgique, est mineur d'âge. Quelques-uns d'entre eux arrivent ici sans parents. On les appelle 'mineurs étrangers non accompagnés' (MENA). Certains de ces mineurs arrivent ici avec un mandat spécifique de leur famille, d'autres ont perdu leur famille en route, ou encore d'autres ont perdu leur famille dans un conflit armé ou pour des raisons autres.

Trouver sa propre voie et se construire un projet de vie dans un pays inconnu est particulièrement difficile pour les mineurs étrangers non accompagnés, car ils sont soumis aux mêmes procédures que les adultes en termes de demande de protection internationale en Belgique. Les tuteurs.rices de la Cellule MENA Brabantia accompagnent ces jeunes dans leur recherche de solutions durables. Ils se donnent le mandat de figurer en tant que fil rouge pendant tout ce processus complexe et changeant, en offrant de l'aide et du support dans tous les domaines auxquels ces jeunes se voient confrontés : support psychosocial, soutien au niveau scolaire, support administratif, aide pour les questions juridiques, suivi médical, ...

2.2.1 La tutelle

En 2020, l'équipe des tuteurs.rices consistait en quatre tuteurs francophones et cinq tuteurs néerlandophones. En total, ils ont accompagné 217 pupilles, dont 144 garçons et 73 filles.

Dans le top trois des pays d'origine figurent l'Afghanistan (47 jeunes), le Burundi (24 jeunes) et la RD Congo (15 jeunes). Ce top trois est suivi par la Somalie, la Guinée et la Syrie. De ces jeunes, 32 pupilles accompagnés n'avaient pas encore atteint l'âge de 10 ans.

Le Corona a eu un énorme impact sur notre travail de tuteurs, surtout lors du premier lockdown. Par contrainte et du jour au lendemain, tous nos contacts avec nos pupilles et leurs accompagnateurs se sont déroulés à distance. Afin de continuer à les soutenir, nous avons essayé de maintenir un contact de qualité avec nos jeunes par téléphone ou appel vidéo, par exemple en faisant les devoirs ensemble avec eux. En même temps, l'accès aux ordinateurs et à l'internet s'est avéré fort problématique pour ces jeunes ; beaucoup d'entre eux n'ont pas pu être suivis pour faire leurs devoirs.

Recommandation

Nous pensons qu'une attention particulière doit être portée à ce groupe de jeunes lorsque des mesures sont prises. Non seulement ces mesures doivent être clairement expliquées, mais elles doivent prendre en compte la réalité spécifique de ce groupe cible. Parmi ces jeunes, bon nombre avait déjà vécu une situation d'isolation et de solitude au préalable, avant le premier lockdown ; les mesures prises n'ont fait que renforcer ces situations.

Afin de remédier aux besoins des jeunes en termes de digitalisation et accès aux ordinateurs, nous avons participé à un appel à projet :

Le projet « nuMENARisation » de l'équipe des tutrices a été sélectionné dans le cadre de l'appel à projets de la Fondation P&V '[Linking Youth Up](#)' géré par la Fondation Roi Baudouin.

Ainsi, nous avons reçu 40 ordinateurs pour certain.e.s de nos pupilles. Le matériel a été distribué aux jeunes les plus vulnérables qui rencontrent des difficultés scolaires et pour qui le risque de décrochage scolaire est accru, vu leur accès très limité (ou inexistant) au numérique.

Nous proposons également un accompagnement individualisé - relatif à l'apprentissage du numérique et à la sensibilisation des dangers liés à l'usage d'internet - pour chaque jeune, en partant de ses besoins.

2.2.2 Helpdesk

Depuis avril 2015, les tuteurs.rices de la Cellule MENA offrent des formations et un soutien aux tuteurs.rices francophones pour le compte du SPF Justice. L'objectif de ce projet étant le renforcement des capacités des tuteurs.rices de mineurs étrangers non accompagnés, notamment de ceux.celles ayant peu d'expérience ou étant confronté.e.s à des difficultés dans la réalisation de leurs missions. Nous visons à enrichir leurs connaissances, à les former, à les mettre à jour sur des thèmes essentiels pour la tutelle, à renforcer leur réseau professionnel et à leur fournir des outils tout en leur offrant l'opportunité de partager leurs expériences.

Le projet contient plusieurs volets. Malgré les nouvelles mesures adoptées contre la Covid-19, les formatrices ont pu continuer à garantir tous les volets et le soutien nécessaire aux tuteurs.rices. Certains volets ont dû être adaptés : par exemple, depuis les mois d'avril 2020 nous n'avons plus donné des formations en présentiel, toutes les formations et les échanges avec les tuteurs.rices se sont réalisées par visioconférence.

Bien que les formations « virtuelles » ne soient pas comparables aux « vraies » rencontres humaines, elles ont été accueillies très favorablement et ont permis à l'équipe des tutrices formatrices de découvrir une nouvelle manière de travailler, pratique et efficace. En effet, en offrant des formations plus courtes mais plus fréquentes et ayant surpassé l'obstacle de la distance, on remarque un nombre plus élevé de tuteurs.rices ayant participé et ayant été formé.e.s.

Voici un aperçu des volets et des réalisations de l'année 2020 :

1. Helpdesk : Un service helpdesk est accessible aux tuteurs par téléphone et par mail. Les permanences sont assurées à 3 moments durant la semaine : le lundi de 10h à 12h, le mardi de 17h à 19h et le jeudi de 13h à 15h. En 2020, nous avons répondu dans les alentours de 450 questions (via mail ou téléphone).
2. La formation de base destinée aux nouveaux tuteurs.rices: en décembre 2020, les tuteurs.rices de la Cellule MENA ont organisé 9 matinées de formation autour de différents modules (juridique, psychosocial, scolarité, retour volontaire, accueil...). Cette formation (exclusivement réalisée par visioconférence) a permis l'agrément d'une cinquantaine de nouveaux tuteurs.rices.
3. Un trajet de coaching, composé de 3 sessions (chacune d'une durée de 2h30), étant une application pratique et approfondie des informations reçues lors de la formation de base. En 2020, les tuteurs.rices de la Cellule MENA ont donné au total 30 coachings qui ont eu lieu en journée ou en soirée.
4. Le suivi individuel : chaque tuteur.rice qui rencontre des difficultés ou suit un dossier complexe peut demander une rencontre individuelle avec une tutrice expérimentée de la Cellule MENA afin de recevoir un soutien et des conseils individualisés. En 2020, l'équipe de la Cellule MENA a ainsi répondu à 25 suivis individuels.

5. Les formations continues : en 2020, les tutrices de la Cellule MENA ont organisé 27 journées ou demi-journées de formation autour de thèmes indispensables pour le suivi des tutelles (regroupement familial, droits sociaux, scolarité, procédures de séjour, traite des êtres humains, accueil en famille des MENA...).

Revendication

Dans l'organisation du prochain projet helpdesk et les actions futures de l'équipe de tutrices, prendre en compte les avantages et le succès des formations données online. Il s'agit d'un moyen important pour atteindre tous les tuteurs, leur permettre de suivre plus facilement toutes les formations qui les intéressent et ainsi être mieux équipés pour réaliser des tutelles de qualité.

2.2.3 Jeunes en transit

La Belgique se voit de plus en plus confrontée aux jeunes en transit et au mineurs non accompagnés qui refusent d'intégrer le système belge de façon durable. En grande partie, ils ont comme objectif de rejoindre un autre pays de l'UE, et souvent plus particulièrement le Royaume Uni.

Pour la plupart de ces jeunes, il s'agit en première instance d'éviter la prise en charge des instances officielles belges, raison pour laquelle ils ne demandent pas la protection de la Belgique. De ce fait, ils ne font souvent confiance qu'aux mécanismes de survie et de résilience qui leur sont propres et par extension aux pairs, ou encore aux réseaux de passeurs. Ils sont mal informés et particulièrement méfiants, notamment vis à vis des autorités. Beaucoup d'entre eux passent en dessous du radar, inaperçus, entre autres par peur d'une possible prise d'empreintes.

Vu de notre perspective, l'atteinte de ce groupe cible est une tâche complexe mais fondamentale. Dans beaucoup de cas, l'information que ces jeunes reçoivent pendant leurs parcours de migration est incorrecte. Ces jeunes ne sont par conséquent pas capables de prendre des décisions en connaissance de cause pour leur futur, car l'information dont ils disposent concernant leurs droits, n'est pas la bonne. Dans le projet Xtra MENA, c'est justement ce groupe de jeunes que nous visons dans notre travail et par notre approche ; nous rencontrons ces jeunes afin de les informer sur leurs droits en Belgique et nous les accompagnons vers des solutions durables pour leur intégration dans le système. Ce projet est financé par Fédasil depuis 2019 et il a été prolongé jusque fin 2021. En 2020, nous avons ainsi rencontré et informé 108 MENA en transit. Pour 30% d'entre eux, cela a abouti à une intégration dans le système. En 2019, ce pourcentage était de 56%, ce qui démontre la baisse pour toute l'année 2020 pendant laquelle beaucoup de jeunes tentaient encore d'atteindre le Royaume Uni avant le Brexit. Les jeunes rencontrés avaient entre 15 et 17 ans, principalement originaires d'Érythrée, du Soudan et de l'Éthiopie. La plupart d'entre eux sont des garçons.

Notre travail a été fortement influencé par la crise sanitaire. Lorsque l'appel a été lancé pour que tout le monde reste à la maison, notre groupe cible a été oublié. Les MENA en transit, inconnus auprès des autorités, ne résident pas dans le réseau formel d'accueil. Par conséquent, ils doivent se tourner vers les réseaux informels. En plus, les frontières ont été fermées pendant de longues périodes, ce qui non seulement a réduit le nombre de jeunes qui sont arrivés en Belgique, mais en même temps a rendu la tâche plus difficile pour notre groupe cible de tenter la traversée vers le Royaume Uni. Tout en prenant les mesures sanitaires variées en compte, nous avons continué à rencontrer les jeunes, afin de les informer correctement et de les orienter vers d'autres prises en charge, comme pour des soins médicaux.

Recommandation : Un accueil adapté pour ces jeunes en transit.

2.2.4 Chiffres

Nombre de MENA soutenus par les tuteurs.rices de Caritas: 217

Répartition par genre :

Genre		%
Masculin	144	66,4
Féminin	73	33,6
Total	217	

Répartition selon le statut de résidence

(à noter : instantané de la situation fin 2020) :

Titre séjour	Total	%
AI (MENA)	61	29,0
Aucun	51	24,3
Annexe 26	25	11,9
Carte A, 5 ans réfugié	17	8,1
Carte A, 1 an MENA	17	8,1
Autre	14	6,7
Carte B	12	5,7
Carte A, 1 an PS	8	3,8
Annexe 38	5	2,4
Carte E	5	2,4
Carte F	1	0,5
Annexe 25	1	0,5

Répartition par lieux d'accueil :

Accueil	Total	%
Famille d'accueil	51	23,5
Famille	48	22,1
Fédasil	35	16,1
SAJ/CBJ	22	10,1
Croix-rouge	15	6,9
ILA/LOI	10	4,6
Disparu	10	4,6
Autres centres	9	4,1
Autonome	7	3,2
COO	6	2,8
Autre (hôpital,...)	3	1,4
SPJ/RB	1	0,5

Répartition selon l'âge :

Age	Total	%
Moins de 10 ans	32	14,7
10-13 ans	43	19,8
14 - 15 ans	25	11,5
+ 16 ans	117	53,9

Top 10 des pays d'origine :

Pays d'origine	Total	%
Afghanistan	47	21,7
Burundi	24	11,1
RD Congo	15	6,9
Somalie	12	5,5
Guinée	10	4,6
Syrie	10	4,6
Maroc	8	3,7
Erythrée	7	3,2
Irak	6	2,8
Kosovo	6	2,8
total top 10	145	66,8

3. Antenne Entraide de Saint-Gilles

L'Entraide de Saint-Gilles, section des Œuvres Paroissiales de Saint-Gilles, est un service social polyvalent ouvert dans 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'Entraide est accessible au public du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h00. Diverses activités et services annexes sont également proposés aux bénéficiaires dans le but de tisser du lien ou de leur permettre d'essayer de résoudre leurs difficultés socio-administratives.

Cette année 2020 a été particulièrement marquée par la pandémie du coronavirus dont les mesures sanitaires ont fortement perturbé ces activités.

3.1 Activités

- **L'accueil**

L'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.

À la suite du premier confinement, de mars à mai, cet accueil-café a été fermé. Néanmoins nous avons mis en place un dispositif qui nous a permis d'offrir le petit-déjeuner aux usagers à l'extérieur de 8h00 à 11h00. Depuis le mois d'octobre, jusqu'à ce jour, la deuxième vague de l'épidémie, nous oblige à retourner dans la rue pour cette activité. Nous accueillons, en moyenne, entre 65 et 80 personnes par jour, principalement, des personnes sans-abri, ce qui est une diminution par rapport aux années précédentes où nous accueillions une centaine de personnes, en cette même période hivernale. Cette baisse du nombre de personnes est principalement liée à cette situation de fermeture à une période de l'année où le temps est glacial.

- **La permanence sociale**

Les permanences sociales, quant à elles, n'ont pas vraiment souffert de la Covid-19. Nous avons maintenu ce service, car nos bureaux nous le permettent et nous faisons respecter strictement les mesures barrières. Ces permanences individuelles ont lieu du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00, sans rendez-vous et de 13h00 à 16h00, sur rendez-vous. Les assistantes sociales informent, orientent, fournissent une aide administrative et/ou un suivi psychosocial.

Cette année 2020, nous avons traité 586. Même si le nombre total de dossiers a diminué par rapport à l'année passée (705 dossiers), nous constatons que les nouveaux dossiers ont subi une nette augmentation. Ils sont passés de 58 en 2019, à 235 en 2020, soit 177 nouveaux dossiers en plus par rapport à l'année passée.

Ceci pourrait s'expliquer par le fait que le service social de l'Entraide est resté ouvert 5 jours sur 5 depuis le début de la pandémie et permet un accès sans rendez-vous au public, contrairement à d'autres services qui sont, soit, fermés et en télétravail, ou soit, accueillent les bénéficiaires uniquement sur rendez-vous.

Les démarches effectuées sont surtout liées à la vie quotidienne (demandes d'informations, et d'explications et pour comprendre les documents reçus, etc.). Elles sont également d'ordre financier : problèmes d'allocations (chômage, revenu d'intégration, pension, revenu du handicap, sécurité

sociale, etc.). Ces démarches sont également liées aux dettes (facture d'électricité-gaz, de loyer, etc., non payées) ou à une demande d'accès à l'épicerie sociale.

- **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.

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

Ces deux services sont également restés ouverts durant toute l'année 2020.

- **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. Cette année, malheureusement, cette fête s'est limitée à la remise de paquets de viennoiseries aux enfants, par l'intermédiaire de leurs parents qui étaient venus cette semaine-là, à la permanence sociale.

Pour le repas de Noël, nous avons, cette année, distribué à l'extérieur un menu emballé à chacun de nos usagers, les personnes précarisées. Et comme cadeau de Noël, nous avons offert à chacun, une couverture ou un sac de couchage que nous avons reçus de Caritas Flandre.

Nous espérons que cette situation sanitaire qui est très inconfortable pour nous et pour nos bénéficiaires ne va pas perdurer et que l'ambiance festive qui régnait au cours de ces fêtes et qui permettait la création du lien, reviendra très vite !

3.2 Perspectives

- **Relogement et Housing First**

L'année 2020 nous a permis d'avancer un peu plus dans notre activité de recherche de logement. Membre du mouvement « 400 Toits » et travaillant en partenariat avec les Infirmiers de Rue Asbl, l'Entraide a pu obtenir des promesses de logements pour l'année 2021, pour ses personnes sans-abri. Un autre partenariat est en train d'être signé avec la Fondation « Stella Lucet » qui voudrait investir dans un logement et le mettre à notre disposition. Des tractations sont en cours et nous espérons qu'elles se concrétiseront !

4. Antenne Service social de Cureghem

Nous sommes un service de première ligne offrant un accompagnement psycho-social destiné aux habitants de Cureghem (Anderlecht), à l'exception des personnes qui quittent le quartier mais restent sur Anderlecht. Le service propose l'octroi d'une aide alimentaire et d'une aide vestimentaire.

4.1 Activités

L'année 2020 a été marquée par la pandémie qui nous a contraints à adapter nos horaires et innover dans notre manière de mener nos actions.

- **La permanence sociale polyvalente**

Les permanences sociales se sont transformées et se font par rendez-vous. L'aide apportée aux gens se décline de différentes manières : l'information, l'orientation, l'aide administrative, l'accompagnement, l'intervention matérielle (alimentaire/vestimentaire) ...

- **La distribution de colis de vivres**

L'octroi de colis est basé sur l'enquête financière, est accordée pour deux ans, renouvelable pour six mois. Ceci permettant de laisser la place à d'autres personnes. En 2020, l'aide alimentaire a explosé et nous sommes contraints de revoir nos conditions d'octroi pour 2021.

La distribution est assurée par deux bénévoles et une assistante sociale. L'approvisionnement est fait par la banque alimentaire, la FEAD, la plate-forme d'échanges bourse aux dons, et par des dons divers.

- **Le vestiaire**

Un vestiaire pour adultes et enfants, la Manne à Linge, est ouvert 2 journées par semaine. La gestion de la boutique est assurée par une bénévole. Suite au confinement, le vestiaire social a dû fermer ses portes à deux reprises et il fonctionne sur rendez-vous.

4.2 Statistiques globales

En 2020, le nombre de dossiers actifs est de 461.

95% des usagers ont entre 18 et 60 ans et sont en âge d'activité.

Les 3 pays les plus représentés sont la Belgique, le Maroc et la Guinée.

En 2020, il est important de mettre en avant, trois observations :

- ➔ Hausse de la demande alimentaire
- ➔ Maintien du nombre d'interventions malgré le confinement
- ➔ Augmentation des bénéficiaires dépendants de la mutuelle ou du chômage

4.3 Rétrospective de l'année 2020

- **Réorganisation de nos permanences sociales**

Cette nouvelle année aura été marquée par les restrictions sanitaires. Durant le 1^{er} confinement, nous avons pu garder 2 jours d'ouverture par semaine pour répondre aux demandes urgentes, notamment aux demandes d'aide alimentaire. Nous avons mis en place un système de déviation téléphonique pour

continuer à répondre aux questions et rassurer notre public. En mai, nous avons repris chacune un jour à tour de rôle afin d'assurer une présence quotidienne au service.

Depuis, nous avons repris notre rythme de travail tout en gardant le système de rendez-vous. Nous avons dû nous adapter sans cesse afin de concilier les règles sanitaires et l'accessibilité à notre service. Il n'est pas simple de changer les habitudes et la barrière de la langue constitue un frein.

- **La fracture numérique**

La fracture numérique représente une lutte dans laquelle nous essayons d'apporter un soutien à nos bénéficiaires. Celle-ci s'est vu intensifiée par la pandémie. Une nouvelle dépendance à notre service s'est créée et la poursuite de l'objectif d'autonomie se voit inaccessible.

La pandémie a forcé tous les services à se réorganiser. L'Administration, les mutuelles, les banques, les services publics fédéraux, ... ont fermé leur accès direct laissant comme seule possibilité des formulaires de contact ou des numéros uniques. Notre travail s'est vu ralenti et complexifié.

- **L'aide à la recherche d'emploi**

Malgré le contexte actuel, le service a maintenu l'aide à l'emploi. Les résultats sont moins probants mais la demande est conséquente. Le contexte social implique que nombre de personnes ont perdu leur emploi et tentent de se réinsérer. Le suivi est régulier avec un investissement réciproque des deux parties.

- **Thèmes habituels**

- ➔ Bourses d'études : création du compte, introduction des demandes, suivi des dossiers, ... Les dossiers numériques sont traités en priorité ;
- ➔ SPF Finances : les données sont conservées et consultables plus facilement, les déclarations sont souvent pré-remplies, téléchargement des avertissements extraits de rôle... ;
- ➔ Les services Irisbox : possibilité de pouvoir télécharger les documents administratifs (ex. composition de ménage,...) ;
- ➔ Inscription & accès à un visuel en ligne des offres d'emploi ;
- ➔ Gestion des comptes en ligne : sécurité sociale, énergie, téléphonie, internet, banque ;
- ➔ Consultation des sites pour la recherche d'un logement ;
- ➔ Consultation boîte mail : pouvoir être acteur de sa propre communication ;
- ➔ Prise de rendez-vous en ligne (par exemple commune, banque, ...) ;
- ➔ Remplissage des cartes de pointage et envoi d'attestations diverses pour le paiement du complément CPAS.

4.4 Perspectives

La mise en place d'un Open Space numérique est un projet qui est suspendu suite aux restrictions. Notre manière de travailler a dû être remaniée, nous amenant souvent à travailler dans l'urgence. Nous développons nos connaissances sur les outils numériques, apprenons à communiquer de manière différente tant avec les partenaires sociaux qu'avec notre public.

5. Antenne Bruxelles Accueil - Porte Ouverte

Bruxelles Accueil - Porte Ouverte se trouve au centre-ville de Bruxelles et comporte, parmi d'autres missions, un service social généraliste. Le service social est assuré par 3 assistantes sociales représentant 2 équivalents temps plein.

5.1 Activités

- **Service social de première ligne**

Les domaines abordés dans nos interventions sont variés : droit des étrangers, sécurité sociale, accès aux droits sociaux, problèmes financiers, fracture numérique, emploi et formation, aide administrative, médiation, relation parents/enfants, problèmes de logement, accès à l'aide juridique, isolement, ...

- **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 orientées 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.

Comme toute notre société, notre service social a été impacté par **la crise sanitaire**. Nous avons été contraints de changer de mode opératoire, notamment avec les permanences sociales **uniquement sur rendez-vous**. Notre antenne a contribué pendant 4 mois (mars-juin) au numéro vert social (voir § 6.1)

La permanence sociale au Point 32 s'est arrêtée avec le premier confinement en mars 2020.

5.2 Statistiques globales

- Notre service a traité **405 dossiers** (523 en 2019), dont 203 nouveaux et 202 ouverts avant 2020, auxquels s'ajoutent les dossiers anonymes.
- Notre public reste majoritairement masculin avec 60% d'hommes pour 40% de femmes, mais l'écart se réduit un peu (68% d'hommes, 32% de femmes en 2019).
- Parmi les bénéficiaires dont le type de ménage est connu, plus de la moitié sont des personnes isolées (51,76%). Suivent les couples avec enfants (18,66%) et les familles monoparentales (16,20%).
- En 2020, nous avons rencontré des personnes de **59 nationalités différentes**. Comme les années précédentes, ce sont les Belges (20,92%) et les Marocains (17,54%) qui sont le mieux

représentés. Les Congolais (RDC) complètent le top 3 : une augmentation de 5,64% en 2019 à 10,77% en 2020.

- Le pourcentage de personnes sans-abri a fort baissé : 6,55% en 2020 par rapport au 15% en 2019. Le fait de travailler avec les portes fermées pendant plusieurs mois et uniquement sur rendez-vous à cause de la crise sanitaire peut expliquer cette baisse.
- Si nous mettons l'accent ~~portons le focus~~ sur les personnes en fonction de leur type de ressources, nous observons que les personnes sans ressources ou à charge d'un tiers représentent environ 30% de notre public.

5.3 Problématiques

Par rapport à 2019, la **sécurité sociale** (14,75%) entre dans le top 5 des problématiques. Pour 3 autres problématiques générales qui se détachent par le nombre d'interventions requises, les pourcentages sont comparables à 2019 : le **logement** (15,95%), les **problèmes financiers** (14,14%) et les **questions administratives** (13,82%). Le **droit des étrangers** complète ce top 5, mais le pourcentage a baissé de 12,82% en 2019 à 9,36% en 2020.

Les grandes problématiques, une quinzaine au total, peuvent être analysées plus en détail. C'est à ce niveau que nous constatons la **grande variété de questions** avec lesquelles les personnes arrivent dans notre service : nous avons répertorié 110 types de demandes. Voici le top 10 des thèmes les plus récurrents et le nombre d'interventions effectuées :

Type de demande	Problématique	Inter- ventions	%
Recherche de logement	Logement	221	6,58%
Mutuelle	Sécurité sociale	221	6,58%
Factures ponctuelles impayées ou dettes	Financier	195	5,81%
Administrations diverses (SNCB, STIB, Poste...)	Questions administratives	162	4,83%
Accès (BAJ, avocat, assistance judiciaire...)	Justice	131	3,90%
Recherche d'emploi	Emploi ou travail	124	3,69%
Administrations communales	Questions administratives	123	3,66%
Régularisation	Droit des étrangers	118	3,52%
Chômage	Sécurité sociale	106	3,16%
Impôts et taxes	Questions administratives	89	2,65%

Pour les **factures ponctuelles impayées ou dettes**, il nous arrive fréquemment de négocier des plans de paiement, notamment avec les huissiers, en tenant compte du budget des bénéficiaires. Nous avons accordé plus d'aides financières en 2020 par rapport aux années précédentes. Le montant total a presque doublé par rapport à 2019. Il s'agit principalement de prêts sociaux avec un plan de remboursement. Nous examinons chaque demande à la lumière de deux critères : l'aide doit débloquer une situation (par exemple un paiement de loyer en cas de menace d'expulsion ou une garantie locative pour aider une personne sans abri à obtenir un logement) et/ou il s'agit d'une aide ponctuelle et urgente, par exemple un retour volontaire dans le pays d'origine pour ceux qui n'ont pas droit à une intervention financière par le gouvernement (pays UE), des factures médicales, scolaires ou d'énergie, etc.

6. Crise sanitaire

6.1 Nouveauté : numéro vert d'urgence sociale

Brabantia s'est engagé à côté d'autres services sociaux membres de la Fédération des Services Sociaux (FDSS) afin d'assurer la permanence du 0800. Il s'agit ici du numéro vert d'urgence sociale bruxellois mis en place en mars dernier par la fédération afin de venir en aide aux personnes qui, suite à la crise sanitaire, traversaient des situations difficiles⁴. Les travailleurs sociaux sont là pour répondre à toutes les questions d'ordre social (aide alimentaire, logement, problèmes financiers, conflits familiaux, isolement, etc.) et orienter le demandeur vers un service social de proximité si nécessaire.

Pendant le premier confinement, de mars à juin, notre contribution à la permanence a été de plusieurs jours par semaine, y compris les week-ends. Au moment où les services réguliers ont repris leurs activités, l'intensité des appels vers le numéro vert a également diminué. Le besoin étant devenu moindre, chaque antenne a réduit sa participation à la permanence. À ce jour, nous contribuons à hauteur deux jours par semaine.

6.2 Impact de la crise du COVID sur le travail social de Brabantia

L'année 2020 aura été fortement marquée par la crise sanitaire Covid-19. C'est vrai encore plus qu'ailleurs dans le domaine de l'aide sociale. Cette crise sanitaire a eu des répercussions à différents niveaux : sur le type et le volume des difficultés et des demandes d'aide, sur la réponse de l'administration et des différents organismes pour répondre à ces demandes et, bien sûr dans le domaine financier.

6.2.1 Impact sur la demande d'aide sociale

Augmentation significative du nombre de demandes d'ordre général et donc du nombre d'interventions.

Le premier impact a été l'explosion des demandes de colis alimentaires due au retard de paiement d'allocations diverses, au basculement en chômage temporaire, aux contrats d'intérim non renouvelés ou aux pertes d'emploi, avec comme conséquences, pertes de revenus, loyers impayés et menaces des propriétaires, une augmentation rapide de la précarité.

Le second impact est le renforcement de la fracture numérique et la perspective d'autonomie qui se retrouve hors d'atteinte : un mur s'est dressé entre nos bénéficiaires et les administrations, les banques, les mutuelles, les syndicats, les services publics fédéraux, ... Les guichets sont fermés, les lignes téléphoniques limitées à un numéro unique et surchargé. Les bénéficiaires deviennent encore plus dépendants de nos services qu'auparavant.

La fermeture des frontières de plusieurs pays a également fortement perturbé les projets de retour des nombreux migrants. En ces temps incertains, il régnait un sentiment de panique chez certains qui n'avaient qu'un seul souhait, celui d'être réunis avec leur famille. Nous étions sollicités plusieurs fois par jour par les mêmes personnes qui espéraient trouver une place dans les rares vols encore autorisés, ce qui n'a malheureusement pas toujours été possible.

⁴ <https://www.fdess.be/fr/publication/numero-vert-durgence-sociale-bruxellois-dossier-de-presse-2/>

6.2.2 Impact sur le traitement des demandes d'aide sociale

Comme évoqué ci-dessus, la fermeture des différents services et la mise en place du télétravail ont accentué la précarité de certains de nos bénéficiaires par le manque d'accès direct aux services ou le manque de communication avec les services publics/essentiels.

La digitalisation des services a fortement fragilisé nos bénéficiaires à plusieurs niveaux : le manque de compétences informatiques, de matériel, d'accessibilité internet ou des problèmes liés à la langue. Certains d'entre eux ont parfois éprouvé de grandes difficultés avant de bénéficier de leurs allocations ou de faire valoir leurs droits.

La situation sanitaire a également gravement perturbé le traitement des dossiers de regroupement familial à tous les stades de la procédure : postes diplomatiques fermés, numérisation généralisée, fonctionnement avec un minimum de personnel, visas D expirés à cause de l'interdiction de voyager, ... Entre autres conséquences : les délais pour obtenir une réponse ont fortement augmenté.

Et encore ... :

- Interdiction d'accès aux centres de détention des personnes en situation illégale puis visites possibles mais très perturbées ;
- Etudiants et stagiaires étrangers sans revenus suite aux fermetures et pertes d'emploi qui en sont la conséquence
- Les contacts entre MENA's et leurs tuteurs ont dû se faire à distance. Des dispositions ont été prises pour maintenir des contacts de qualité malgré la difficulté de l'outil informatique pour certains pupilles.

6.2.3 Impact sur les équipes et mesures prises pour l'organisation des services

1er confinement : remplacement des permanences sociales en présentiel par des permanences téléphoniques. Maintenir l'accessibilité des services.

Progressivement, ouverture d'un service minimum en présentiel (1 AS/jour) uniquement sur rendez-vous pour répondre aux demandes urgentes notamment l'aide alimentaire parallèlement à la permanence téléphonique mise en place au domicile de nos AS. Les mesures sanitaires ont été strictement respectées : plexiglas, masques, gel, désinfection, aération, présence d'une personne à la fois, fermeture des salles d'attente, le cas échéant, disposition des chaises et tables qui permettent le respect de la distanciation sociale, ...

Levée du confinement : Augmentation de la présence mais poursuite du système de rendez-vous avec plage horaire pour les urgences. Heures d'ouverture normale avec également des jours de télétravail.

Un des impacts majeurs est la surcharge émotionnelle tant des bénéficiaires que des équipes sociales. La combinaison du télétravail et de la prise en charge des jeunes enfants, du manque de stabilité, du travail d'équipe réduit, de la pression constante due à la nécessité de faire face à des situations de crise inédites ont rendu cette période particulièrement difficile. Les situations précaires se sont complexifiées et il faut bien plus de temps pour que des solutions soient apportées. Cela apporte une surcharge de travail et un stress pour les bénéficiaires comme pour les travailleurs. Dans ces conditions de travail difficiles, elles ont essayé de donner le meilleur d'elles-mêmes. On notera aussi la participation de nos équipes au n° vert d'urgence sociale mis en place par le Région Bruxelloise avec un double impact : celui de tenir les permanences et donc d'utiliser des ressources humaines, et celui de renvoyer un supplément de demandes d'aide vers nos différents services.

A noter que le changement forcé vers le système de rendez-vous a été difficile pour les bénéficiaires habitués à être aidés le jour même. Certains ont décroché, d'autres ont mis les accueillants sous forte

pression. Le nombre de bénéficiaires que nous pouvions aider chaque jour a diminué. Néanmoins, le temps consacré à chaque bénéficiaire nous a permis de débloquent plusieurs situations coincées.

En ce qui concerne les formations de la cellule MENA, les formatrices ont pu continuer à garantir tous les volets du projet et le soutien nécessaire aux tuteurs.rices.

6.2.4 Impact financier

Il est incontestable que la crise sanitaire a engendré une augmentation significative des dépenses. Il s'agit en particulier de dépenses visant à respecter les mesures sanitaires (plexiglas, masques, gel, sprays de désinfection, ...), de dépenses visant à assurer la continuité des services en mode télétravail (achats de matériel de communication, informatique, ...). Mais surtout, il s'agit de la nécessité d'acheter les produits alimentaires et d'hygiène permettant de répondre à la demande d'aide alimentaire en forte augmentation.

Différentes aides (subsidés, dons, ...) ont été mises en place et ont été une aide précieuse, mais, d'une façon générale, ceux-ci sont insuffisants pour couvrir toutes les dépenses supplémentaires, d'autant plus que l'on ne peut pas encore voir jusqu'à quand cette crise sanitaire laissera des traces et jusqu'à quand ces besoins additionnels seront nécessaires.

7. Constats et revendications

Dans le domaine du logement

- Avant la crise sanitaire, le marché du logement à Bruxelles était déjà saturé, ce qui a entraîné une hausse des loyers et des listes d'attente parfois gigantesques pour les logements sociaux.
- Cette situation n'a fait que s'aggraver, avec l'ajout de problèmes spécifiques : la difficulté d'obtenir une visite sur place avec une agence immobilière ou un propriétaire ; l'impossibilité de s'inscrire auprès de différentes Agences Immobilières Sociales et Sociétés Immobilières de Service Public ; l'impossibilité de mutation pour les personnes qui doivent survivre dans un logement social insalubre, etc.
- Plusieurs familles nombreuses vivent dans des logements trop petits, sans perspective de mutation vers un appartement ou une maison plus grande et sans les moyens financiers de trouver un logement adapté sur le marché locatif privé. Cela a entraîné de grandes tensions et des problèmes intrafamiliaux, surtout pendant le confinement.
- Aujourd'hui, nous devons conclure que le marché de la location privée et sociale est complètement bloqué.

Nous demandons que des solutions urgentes soient trouvées : formes de logement alternatives, utilisation des bâtiments vides, allocations de logement plus élevées... Le gouvernement Bruxellois a annoncé le déblocage de 190 millions d'euros supplémentaires pour le plan d'urgence de logement. Nous espérons qu'ils tiennent leurs promesses et prennent pleinement en compte les personnes les plus fragilisées.

Dans le domaine de la révolution numérique

- La majorité des communes et des institutions publiques sont passées au numérique, parfois exclusivement. Nous constatons avec inquiétude qu'une partie de la population, c'est-à-dire les plus fragiles, est ainsi dépassée, pénalisée voire exclue d'une série de services. En raison d'un manque de connaissances linguistiques et/ou informatiques, ces personnes, dont la plupart sont déjà dans une situation précaire, ont du mal à faire valoir leurs droits.
- S'ajoute à cela la crise sanitaire, avec l'augmentation du télétravail obligatoire : certains services ne sont plus du tout physiquement accessibles. Ces services sont également devenus pratiquement inaccessibles par téléphone : les répondants téléphoniques annoncent des files d'attente énormes.
- La fermeture des mutuelles est particulièrement problématique : cela entraîne des difficultés pour mettre en ordre les dossiers administratifs, tels que les indemnités, l'invalidité, l'intervention majorée, ...
- Ce manque de services en présentiel a un impact majeur sur les personnes les plus vulnérables et celles qui ne peuvent pas suivre le rythme de la digitalisation. Pire encore, des personnes qui pouvaient se débrouiller en s'adressant à la mutuelle cherchent maintenant de l'aide auprès du service social par nécessité. Ainsi, les assistants sociaux sont devenus les guichetiers des mutuelles, des syndicats (demandes de chômage, transmission mensuelle des cartes bleues, transmission de C4, questions juridiques liées au travail), des banques (impression d'extraits, tentative de prise de rendez-vous devenue impossible), des administrations (impression d'extraits, remplissage des déclarations fiscales),... sans recevoir aucune ressource ni rémunération pour les services en question.

En conclusion, nous constatons que ce problème est devenu structurel et qu'on semble considérer cela comme la nouvelle norme. C'est un véritable pas en arrière dans la réduction de la fracture numérique.

L'informatisation, au lieu de faciliter les démarches, les rend beaucoup plus compliquées pour certains publics, augmente leur précarité et provoque leur exclusion.

Aussi, nous proposons les éléments suivants :

Mettre tout en œuvre pour garantir une transition moins discriminante à l'égard des personnes qui ne maîtrisent pas ou ne disposent pas des outils numériques, à savoir :

- Assurer un service minimum au guichet pour les personnes en difficulté
- Faciliter les procédures en ligne
- Proposer un support numérique adapté et des cours d'informatique gratuits
- Renforcer les structures associatives qui viennent en aide à ce public

Dans le domaine de l'Aide alimentaire

La crise sanitaire que nous avons connue en 2020, et qui se poursuit encore, a plongé des groupes déjà vulnérables dans une précarité financière encore plus grande. Cela a conduit à un besoin accru de colis alimentaires. Les services existants sont submergés par la demande, certains demandeurs devant attendre plusieurs jours avant d'accéder au service. Ce qui est difficilement gérable pour ceux qui n'ont rien.

Nous appelons donc les autorités à :

- Renforcer leurs ces services en ressources humaines afin qu'ils puissent traiter toutes les demandes dans un délai raisonnable.
- Uniformiser l'aide alimentaire afin de mettre sur pied un système moins stigmatisant

Divers :

Nous constatons une faible réactivité de certains services administratifs (Communes, CPAS, Syndicats, Mutuelles, etc.)

Nous demandons qu'il y ait suffisamment de personnel disponible pour répondre aux demandes des usagers dans des délais raisonnables.

Il est difficile de trouver les informations sur les aides octroyées aux personnes, notamment les personnes sans-papiers qui sont les plus isolées.

Nous demandons :

- De communiquer les informations de manière plus précises et concrètes sur les services octroyés.
- Que les personnes sans-papiers soient mieux informées de leurs droits.

Pendant la crise, nous avons été approchés à plusieurs reprises par des étudiants étrangers qui ne s'en sortaient plus financièrement sans leur emploi et n'osent pas faire appel au CPAS de peur de perdre leur droit de séjour.

Nous demandons aux autorités de prendre en compte la situation sanitaire et l'impact exceptionnel qu'elle a sur la société et de permettre à ces étudiants de bénéficier exceptionnellement d'une aide financière dans des conditions moins strictes que celles actuellement prévues par la loi.

8. Rapport d'activité de la collaboration Inter-centres CAP 2020

L'IC CAP réunit toutes les 6 semaines les coordinateurs des CAP membres de la FdSSB. 12 Centres d'aide aux Personnes et 4 Services d'Aide aux Justiciables participent et contribuent au fonctionnement de l'IC CAP. La participation des coordinateurs à cet espace collectif est variable d'un centre à l'autre, selon l'ordre du jour, la vie et les aléas du service, la charge de travail et la possibilité de dégager du temps pour contribuer à la dynamique sectorielle.

L'Inter-centres est un espace privilégié pour le secteur où se réalisent les allers-retours nécessaires entre les équipes de terrain, la FdSSB, l'administration, le Cabinet, le conseil consultatif, le réseau social-santé en RBC et les autres espaces de travail du secteur.

2020 a bien entendu été marquée par la crise du coronavirus, L'Inter-Centres s'est montré essentiel comme lieu de coordination, d'information et d'alignement sectoriel durant cette année où les équipes ont été particulièrement mises à rude épreuve.

Activités de l'IC en 2020

- L'IC s'est réuni 9 fois en 2020 : les 29/01 ; 11/03 ; 05/05 ; 03/06 ; 16/06 ; 09/09 ; 21/10 ; 17/11 ; et 02/12.
- L'IC CAP et l'IC CASG ont mené conjointement les réunions de mai et juin, ainsi que la rencontre sectorielle en présence du Cabinet du Ministre Alain Maron et des 2 administrations Cocof et Cocom de novembre.

Axes de travail 2020

- L'échange d'informations sur les actualités des Centres, sur les équipes ou les projets :
 - Échanges continus sur la manière dont chaque CAP a su/peut/dû adapter ses activités aux mesures covid, accompagner ses équipes durant la crise, réorienter ses projets pour accompagner au mieux son public.
 - Lancement du numéro vert par les CAP et les CASG. Co-construction dispositif et échanges sur les développements d'outils communs à destination des répondants mais tout aussi valables pour les travailleurs de première ligne.
- L'échange d'informations de type administratif et patronal :
 - Centraliser les informations « employeurs » pour les centres : obligations relatives aux mesures de protection, plan de circulation ou encore législation en matière de télétravail. Pour ce faire, l'IC s'appuie notamment sur la cellule « pôle patronal » de la FdSS-FdSSB.
 - Transmettre et interpréter les circulaires relatives aux mesures covid pour le secteur ambulatoire.
 - Coordonner la demande de subventions Covid pour le maintien des activités des services CAP
- L'état des lieux des avancées des différents groupes de travail en cours au sein du secteur ;
 - GT OPALE
 - GT Numéro vert
 - GT Promotion de la santé
- La transmission d'informations de la FdSS-FdSSB vers ses membres sur les actualités et évolutions du « social santé bruxellois » :
 - Relais Task Force Urgence sociale
 - Relais IFA
 - Relais des différents lieux de travail de la FdSS-FdSSB (GEES, GEMS, Concertation au niveau fédéral, régional, Fédération des CPAS)

- La concertation entre les Centres sur les enjeux du secteur (travail social, évolution des politiques sociales, pratiques professionnelles...).
 - **Redimensionnement de l'action sociale**
 - Lancement du numéro vert
 - Webinaire réponse locale à crise globale
 - Synergies avec le secteur de la Promotion de la santé
 - Accessibilité des administrations et organismes publics et privés en temps de crise
 - Digitalisation généralisée des procédures administratives

Synergies CAP et CASG

Le rapprochement des deux secteurs s'est révélé plus que pertinent durant la gestion de la crise. Mutualiser les forces, les expériences, les informations et les énergies était fondamental. On constate le même rapprochement qui a également eu lieu entre les différentes administrations de la région : IRisCare, Cocof et Cocom ont travaillé conjointement dans la gestion de la crise et de l'ambulatoire en RBC. La coordination s'est faite au niveau des communications, des directives et des circulaires. Ceci a permis de faciliter, dans la mesure du possible, le travail du secteur qui a dû composer avec le flou et les incertitudes de perspectives caractéristiques de la gestion de cette crise.

Le renfort des synergies s'inscrit aussi directement dans la mise en place d'un projet commun, porté par la première ligne sociale généraliste en RBC : le numéro vert social bruxellois, aujourd'hui assuré par des travailleurs des CAP et des CASG (pour la ligne francophone), du CAW Brussel (pour la ligne néerlandophone) et des CAP à nouveau (pour les deux lignes francophones et néerlandophones). Ce dispositif permet d'élargir l'accessibilité de la première ligne en offrant un accès gratuit et anonyme ; un premier accueil de la demande, une écoute et une orientation vers des aides et services compétents. Le dispositif a ainsi permis à la fois un monitoring des problématiques rencontrées par les bruxellois (suite à la crise), mais également de mieux rendre visibles les Centre d'aide aux personnes et les Centres d'action sociale globale, touchant ainsi une nouvelle frange de la population. Si certaines asbl peuvent être individuellement relativement connues (pour certaines de leurs spécificités), le dispositif a ainsi renforcé la connaissance de l'existence de ces deux secteurs auprès des publics potentiels.

Malgré ces synergies et l'approche conjointe du Cabinet et des administrations, il subsiste toutefois des spécificités propres au régime bicommunautaire que l'IC CAP a souligné. Nous pointerons particulièrement que le renfort des CAP n'a pas eu lieu (là où en COCOF, les CASG ont bénéficié d'un renfort conséquent). Par ailleurs, la gestion différenciée des moyens alloués via le fond Covid pour maintenir et adapter les activités aux nouvelles mesures de protection (liées à la gestion de l'épidémie) a eu pour impact de mettre les CAP en difficultés sur le plan financier et de gestion budgétaire.

Perspectives 2021

Le refinancement et la révision de l'ordonnance qui encadre le secteur, déjà à l'agenda depuis début 2020, sera toujours à l'ordre du jour. Il est plus que jamais nécessaire de repenser les modalités de fonctionnement des services et de renforcer les moyens alloués à la première ligne sociale.

Le secteur poursuit son engagement dans le numéro vert social et dans le développement de l'approche par quartier pour renforcer l'accessibilité des services. C'est dans cette optique qu'il participe au projet ALCOV et encadrera des RAQ.

9. Annexes

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

E-mail : 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

CAP Brabantia, antenne Entraide de Saint-Gilles

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

Tél : 02/541 81 10

E-mail : entraide.koffi@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

CAP Brabantia, antenne Bruxelles Accueil- Porte Ouverte

rue de Tabora, 6 à 1000 Bruxelles

Tél : 02/511 81 78

E-mail : as@bapobood.be

Le Conseil d'Administration au 31 décembre 2020 :

Président : Monsieur Edward BEKAERT

Secrétaire : Monsieur Marc LINARD

Trésorier : Monsieur François CORNET

Autres membres : Madame Marie-Françoise BOVEROULLE

Madame Anne DUSSART

Monsieur Michel BROUILLARD

Madame Eliane VASTENAVONDT

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