



BRABANTIA

SERVICE SOCIAL • SOCIALE DIENST

Centre d'Aide aux Personnes Brabantia

Rue de la Charité 43

1210 Bruxelles

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2021

- Version française -



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



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE
GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE

Table des matières

1. PRESENTATION CAP BRABANTIA.....	3
2. ANTENNE CARITAS INTERNATIONAL	4
2.1 Service social de Caritas International	4
2.1.1 Permanence de première ligne	5
2.1.2 Le regroupement familial.....	8
2.1.3 Le retour volontaire	11
2.1.4 Détention	13
2.1.5 Service Social pour les Etudiants et Stagiaires Etrangers (S.E.S.E)	14
2.1.6 La lutte contre l'exclusion socioculturelle et sportive	17
2.2 Tuteurs.....	18
2.2.1 Projet « Xtra MENA ».....	18
2.2.2 Projet « Soutien aux tuteurs/tutrices ».....	20
3. ANTENNE ENTRAIDE DE SAINT-GILLES.....	22
3.1 Activités	22
3.2 Partenariats et travail communautaire	23
4. ANTENNE SERVICE SOCIAL DE CUREGHEM	24
4.1 Activités	24
4.2 Impact Covid	24
4.3 Statistiques globales	24
4.4 Espace d'Inclusion Numérique – ANDERLECHT CONNECT.....	25
4.5 Travail en réseau.....	25
5. ANTENNE BRUXELLES ACCUEIL - PORTE OUVERTE	26
5.1 Activités	26
5.2 Statistiques	26
5.3 Problématiques.....	26
5.4 Quelques points mis en exergue	27
6. NUMERO VERT	28
7. PROJET RAQ.....	29
8. RAPPORT D'ACTIVITE DE LA COLLABORATION INTER-CENTRES CAP 2021.....	31
9. ANNEXES.....	33

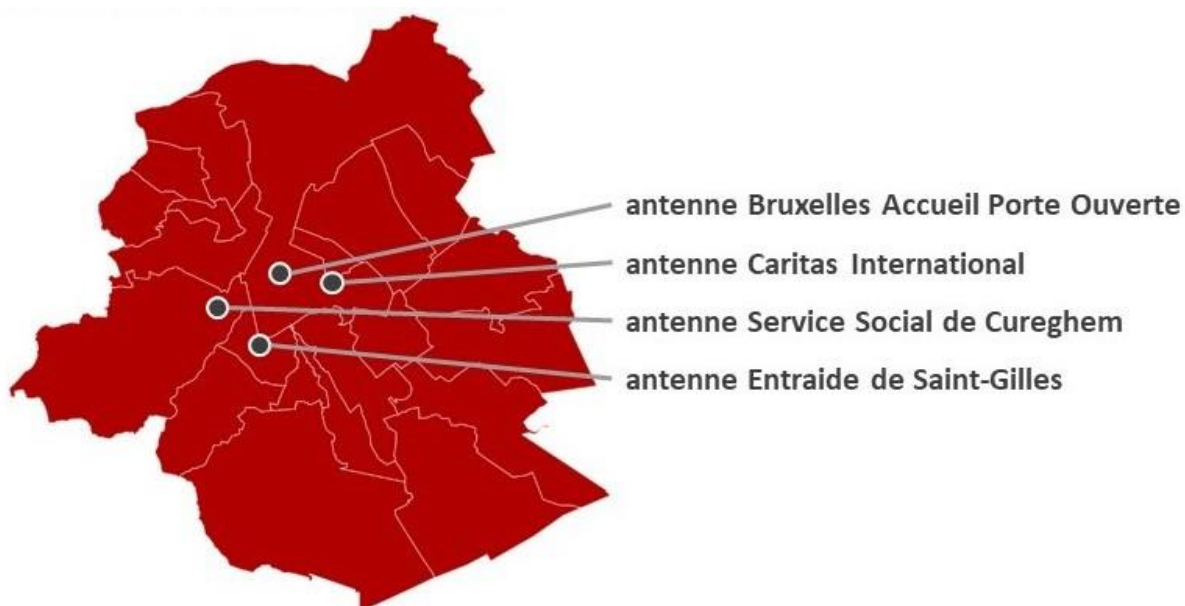
1. Présentation CAP Brabantia

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, 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.



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



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.

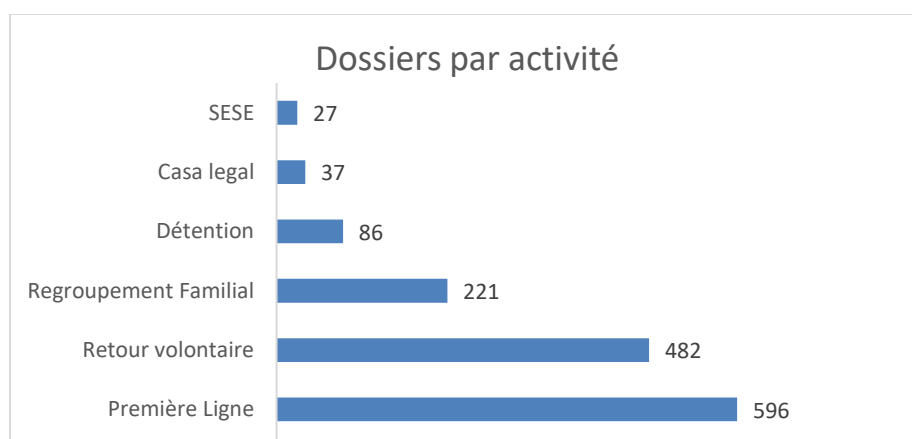
L'antenne comprend deux services, à savoir le service social de première ligne et le service pour mineurs étrangers non accompagnés (MENA). A travers cet écrit, vous trouvez nos statistiques qui vous permettront de prendre connaissance du profil de nos bénéficiaires ainsi que des problématiques pour 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

Ceux qui avaient prédit que la pandémie de Corona durerait au moins trois ans étaient considérés comme des pessimistes par le commun des mortels. Mais le temps a malheureusement démontré qu'ils étaient les réalistes. En effet, l'année 2021 a été à bien des égards similaires à la précédente. Pour nous, en tant que service de première ligne, cela signifiait plus de télétravail que d'habitude. La numérisation a donc continué à jouer un rôle important dans l'organisation de notre travail. Néanmoins, nous avons maintenu nos permanences sociales en conformité avec la réglementation sanitaire afin de continuer à accueillir notre groupe cible.

Nos dossiers

Au cours de l'année 2021, notre équipe composée de 12,5 ETP a traité **1449 dossiers**. Vous trouverez ci-dessous un aperçu du nombre de dossiers par activité/projet de notre service.

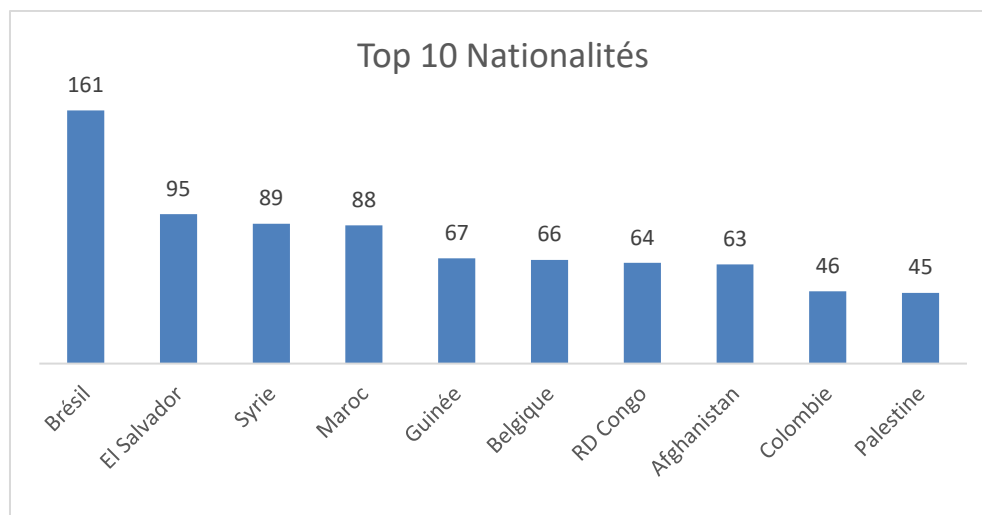


Notre Public

Notre public s'adresse généralement à notre service de manière spontanée parce qu'ils en ont entendu parler de notre travail, ou après avoir été orientés par des professionnels du secteur social ou par des instances publiques.

En raison à notre expertise et à notre implication dans le domaine de droit des étrangers, le profil de notre public demeure inchangé. Il subit de temps à autre quelques changements dus à l'évolution du secteur social et des migrations, mais pas suffisamment pour modifier ses caractéristiques de fond.

La plupart de nos usagers (63%) sont cette année encore des hommes d'origine étrangère, célibataires et âgés entre 26 à 45 ans. L'année dernière, nous avons reçu pas moins de 97 nationalités différentes, dont vous trouverez le top 10 ci-dessous. Si l'on compare ces chiffres à ceux de l'année précédente, la forte baisse du nombre de Brésiliens et de Guinéens est frappante : ils ont diminué de près de la moitié. Les nouveaux venus dans le top 10 sont le Salvador et la Palestine.



2.1.1 Permanence de première ligne

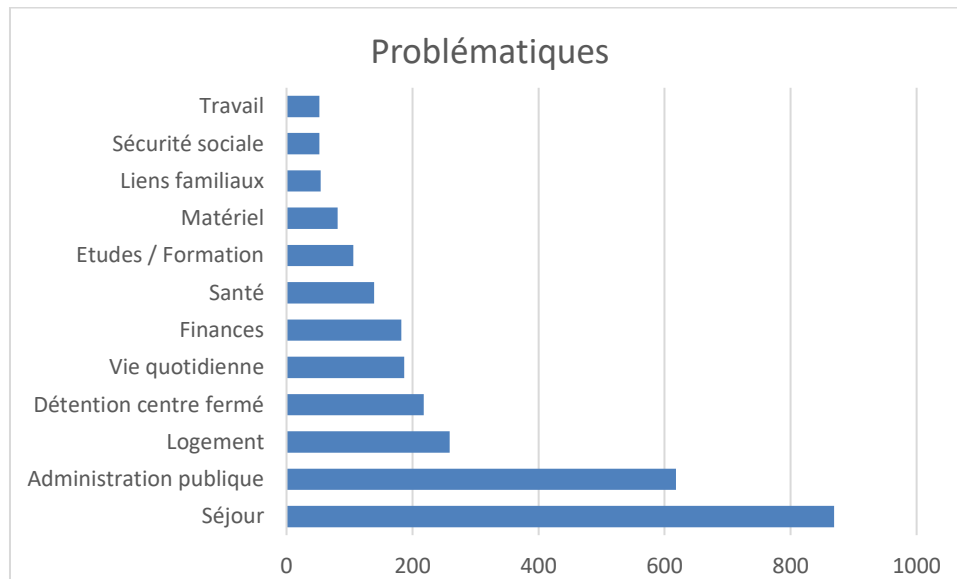
En qualité de service de première ligne, nous sommes à la disposition de toute personne ayant une question juridique, administrative, psychosociale ou d'ordre matériel. Après avoir pris connaissance de la situation, le travailleur social met tout en œuvre pour répondre à la demande du bénéficiaire. Parfois, il suffit de lui donner des informations concrètes, mais ces dernières années, nous sommes plus souvent confrontés à des situations complexes. Dans ce cas, un accompagnement sur le long terme s'impose. Souvent, le travailleur doit également réorienter le demandeur vers un service spécialisé qui peut répondre à sa demande. C'est le cas, par exemple, pour les personnes sans domicile fixe qui sont orientées vers des refuges ou pour les personnes à la recherche d'un avocat qui sont orientées vers le bureau d'aide juridique. Ainsi, comme le montre le tableau ci-dessus, nous avons traité un total de **596 dossiers** en première ligne.

Outre les permanences tenues au siège, nous avons poursuivi notre engagement auprès de **Casa Legal**¹. Depuis 2019, deux de nos travailleurs sociaux travaillent en étroite collaboration avec ce jeune collectif d'avocates qui se veut innovant dans la manière de traiter ses dossiers. Grâce à cette approche multidisciplinaire, ils ne se limitent pas qu'à l'aspect juridique des dossiers. Au besoin, un suivi psychosociale est également proposé à l'utilisateur. C'est là nous apportons notre expertise. Dans le cadre de cette collaboration, nous avons eu à traiter **37 dossiers** en 2021.

¹ <http://casalegal.be/>

En plus des permanences physiques, notre équipe de première ligne traite quotidiennement les questions reçues par téléphone ou par e-mail. Il s'agit souvent de demandes liées aux droits des étrangers, au droit social, à l'aide matérielle/financière, au logement, etc. Le travailleur social de permanence informe et conseille le bénéficiaire ou le professionnel au mieux et, au besoin, l'invite à un entretien personnel. En 2021, nous avons traité de cette manière une moyenne de **130 questions** par mois.

Les problématiques les plus courantes et leur évolution



Sans surprise, **le droit de séjour, le logement**, ainsi que les problèmes en lien avec **les instances publics** (CPAS, commune, tribunal, etc.) sont les difficultés les plus courantes rencontrées par notre public en première ligne. Avec un public en grande partie d'origine étrangère, les questions relatives au droit de séjour font partie intégrante de notre travail quotidien. Nous traitons les questions en lien avec la demande de protection internationale, la régularisation, le regroupement familial, la demande de nationalité ainsi que les procédures d'appel à différents niveaux.

Le logement reste également donc un problème majeur dans les différentes étapes de la vie de nos bénéficiaires. Pour diverses raisons, nombre d'entre eux se retrouvent dans des logements insalubres ou à la rue. Il est difficile d'échapper à cette situation en raison des loyers excessifs sur le marché privé, de l'offre limitée de logements dans les grandes villes et de la discrimination dont ils sont victimes. Nous avons également remarqué que les restrictions imposées par les autorités en raison de la crise sanitaire ont une fois de plus mis en évidence la précarité de certains logements. Dans les logements trop petits, des mesures telles que le télétravail ou l'enseignement à distance ont un impact sérieux sur la qualité de vie des personnes.

Le revers de la digitalisation

Bien que la digitalisation avait déjà commencé, la crise sanitaire qui nous a touché depuis 2020 a hâté son implantation à tous les niveaux de la société.

À cela s'est ajouté le télétravail, une mesure jugée nécessaire pour des raisons sanitaires, mais qui a eu comme effet pervers de creuser encore plus la fracture numérique. L'accès au droit a été conditionné par sa capacité à gérer l'outil informatique car il était devenu impossible d'être reçu en personne. Et même lorsqu'on maîtrise la digitalisation, il n'était pas toujours évident de joindre son gestionnaire de dossier, soit parce que les différents canaux numériques sont saturés ou inefficaces. Par conséquent, plusieurs personnes se sont tournées vers les services sociaux de première ligne qui étaient encore ouverts. Nous avons très souvent été sollicités pour débloquer des situations auprès des communes, mutuelles, syndicats, SPF Finances, etc.

En l'absence d'accès à ces services, plusieurs personnes se sont retrouvées en difficultés financières. Loyers et factures impayées, frais médicaux et même besoins alimentaires non satisfaits. Certains se sont donc tournés vers nous dans l'espoir d'obtenir une aide financière. Malheureusement, nous n'avons pas été en mesure de répondre favorablement à toutes ces demandes. Lorsque cela s'est avéré nécessaire, nous avons fait de notre mieux pour leur permettre de régler les questions urgentes jusqu'à ce que leur situation financière soit débloquée. Grâce aux subventions de la COCOM, nous avons également pu répondre à un besoin alimentaire urgent en distribuant des chèques alimentaires à quelques centaines de personnes.

Il est vrai que la numérisation est désormais imparable, mais les responsables politiques et la société dans son ensemble ne doivent pas perdre de vue que la fracture numérique est réelle. Elle conduit à l'exclusion d'une partie de la population, dont la plupart sont déjà en situation de précarité, et accroît l'inaccessibilité à certains droits.

Social et santé

A l'instar du secteur social, nous constatons chaque année que les problèmes auxquels les usagers 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.

Lorsqu'un travailleur social soupçonne l'existence d'un problème d'ordre psychologique ou psychiatrique, il essaiera de savoir si la personne bénéficie déjà d'accompagnement adéquat. Dans le cas contraire, il cherchera à savoir s'il serait ouvert à l'idée de le faire. Cette conversation n'est possible que s'il existe une relation de confiance entre les deux parties, faute de quoi le bénéficiaire risque d'être vexé et de mettre fin à la collaboration. Le cas échéant, le travailleur fera le relai vers des services spécialisés dans la santé mentale.

Outre les problèmes d'ordre psychologiques, notre service est également confronté à des personnes souffrant de troubles physiques qui, pour diverses raisons, n'ont pas accès aux soins médicaux. Manque de ressources financières, absence de séjour légal, méconnaissance des services d'aide existants, etc. Nous aiguillons quotidiennement des personnes vers des maisons médicales et médecins dans le monde entier. Pour ceux qui en auraient besoin, le travailleur social engage la procédure pour l'obtention d'une carte médicale ou l'ouverture du droit à l'aide médicale urgente. Tous les jours, les gens sont également dirigés vers les maisons médicales, les médecins du monde.

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 aussi de stress en raison du nombre croissant de demandes formulées aussi bien par des bénéficiaires que des professionnels, chaque année. Outre le nombre de demandes, le traitement des dossiers devient de plus en plus complexe et nécessite plus de temps de travail. Les ressources humaines étant limitées, nous avons dû réorienter de nombreuses personnes en demande d'accompagnement vers d'autres services du secteur, comme c'était déjà le cas les années précédentes.

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

Helpdesk et séances d'information collectives

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 du suivi du dossier. L'année précédente, nous avons traité une moyenne de **250 questions** par mois par le biais du helpdesk. Ce chiffre est passé à 300 pendant les mois où nous n'avons pas pu organiser de sessions d'information collectives en raison des mesures sanitaires.

Outre le helpdesk, qui traite les questions de regroupement familial sur une base individuelle, notre service organise également des séances d'information collectives pour les usagers. L'objectif de ces sessions est d'informer en une seule fois un groupe sur la procédure de regroupement familial. Quelles conditions s'appliquent à leur situation, quels documents sont nécessaires, etc. Cela leur permet de se familiariser avec la procédure et d'entamer les démarches avec les bonnes informations.

En raison de la crise sanitaire, seules quatre séances d'information collectives ont été organisées en 2021, touchant **80 personnes**.

Accompagnement individuel des dossiers

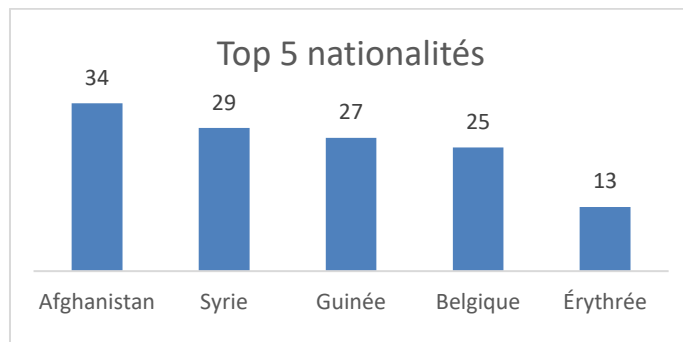
En plus du helpdesk et les séances collectives, notre service propose également un accompagnement individuel aux usagers. À ce niveau, le travailleur social est plus qu'un conseiller. Il accompagne le demandeur dans toutes les phases de la procédure : informer, vérifier les documents, compléter le formulaire 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.

En plus des dossiers non clôturés de l'année précédente, nous avons ouvert **221 nouveaux dossiers** en 2021.

Public

Le profil de nos bénéficiaires est fort semblable à celui des années précédentes au sein de notre service regroupement familial au cours de l'année 2021. En termes de genre, les hommes (68%) restent largement majoritaires, aussi bien chez les adultes que chez les MENA. Sur les 221 nouveaux dossiers traités, 20% introduits étaient introduits par des (ex-) 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.

Quant à la nationalité des candidats au regroupement, on note quelques changements qui méritent d'être soulignés. C'est notamment le cas du nombre de dossiers afghans. Ils sont au nombre de 34 contre 19 l'année dernière. Un nombre qui le place en tête du classement. En se basant sur le rapport du CGRA, on peut considérer que le départ de l'armée américaine et de ses alliés d'Afghanistan l'été dernier est l'une des causes de cette augmentation². Durant cette période, et dans les mois qui ont suivi, nous avons été contactés quotidiennement par des ressortissants afghans inquiets qui souhaitaient faire venir leur famille. Le deuxième changement majeur est la disparition du Cameroun du top 5, laissant la place à l'Erythrée. Tout comme l'Afghanistan, ce pays était non seulement signalé comme l'un des principaux pays d'origine des demandeurs de protection internationale en 2021 par le CGRA, mais aussi comme l'une des nationalités ayant un taux de reconnaissance élevé³. En complément de ce top 5, notre service a suivi les demandes de 29 autres nationalités, ce qui nous amène à 34 nationalités différentes. Bien qu'enrichissante, cette grande diversité apporte son lot de défis. La formation continue reste une exigence pour rester à jour et faire un travail de qualité.



Partenariat avec Miles4Migrants

² <https://www.cgra.be/fr/actualite/statistiques-dasile-apercu-2021>

³ <https://www.cgra.be/fr/actualite/statistiques-dasile-apercu-2021>

En 2021, nous avons poursuivi notre partenariat avec l'association américaine Miles4Migrants, qui vise à collecter les miles des grands voyageurs afin qu'ils puissent offrir des billets gratuits aux familles de réfugiés qui souhaitent les rejoindre dans un pays sûr. Grâce à ce projet, **15 familles, soit 69 personnes**, ont pu bénéficier de la prise en charge de leur billet d'avion. Ils représentent 7 nationalités différentes, dont 49% sont afghans.

Difficultés rencontrées

Outre la digitalisation qui touche tous les secteurs, voici quelques-unes des difficultés auxquelles les demandeurs de regroupement familial ont été confrontés l'année dernière.

➤ ***Augmentation fulgurante du montant des revenus exigés***

En 2020, le montant des revenus exigés pour faire venir une famille s'élevait à 1555 €. Dans le courant de l'année 2021, 3 augmentations ont été enregistrées : en janvier : 1598 €, en juillet : 1628 €, en novembre : 1661 €. Cette courbe suit la montée de l'index du (RIS) revenu d'intégration sociale et en représente 120 %.

Les temps partiels, les contrats à courte durée, la précarité de l'emploi due à la crise sanitaire accentuent les difficultés à remplir les conditions de revenus stables, réguliers et suffisants.

➤ ***Afghanistan : au-delà des frontières, l'angoisse des familles***

La prise de pouvoir par les talibans l'été dernier s'est accompagnée du chaos et d'une ruée vers l'extérieur du pays. L'incertitude, la peur de l'avenir et les souvenirs du précédent régime taliban ont conduit de nombreuses personnes à nous contacter dans l'espoir de faire venir un conjoint, des enfants, des frères, des sœurs, des parents ou d'autres proches restés en Afghanistan.

Malheureusement, dans de nombreux cas, les conditions du regroupement familial n'étaient pas réunies. Leur seule option était de demander un visa humanitaire aux autorités belges.

Malgré le chaos, certains parviennent à obtenir des visas pour la Belgique et ont pu être évacués avant le départ de l'armée américaine. Peu après, le départ de l'aéroport de Kaboul n'était plus possible. Il fallait se rendre au Pakistan pour atteindre l'Europe. Fin 2021, le Pakistan a introduit une obligation de visa pour les Afghans souhaitant franchir sa frontière. Cela n'a fait que rendre le voyage plus difficile.

Actuellement, les passeports afghans ne sont délivrés que sporadiquement, les documents d'état civil sont très onéreux et les légalisations sont inexistantes. Face à ces difficultés, l'ambassade de Belgique à Islamabad a décidé d'accepter les demandes de visas de regroupement familial, même si les dossiers sont incomplets. Mais même en cas de décision positive, il reste difficile de voyager, car toute personne ayant pénétré illégalement sur le territoire pakistanais ou iranien se verra refuser l'accès à un vol vers l'Europe.

➤ ***Jurisprudence récente***

A ce jour des circonstances particulières peuvent rendre objectivement excusable l'introduction tardive de la demande de visa. Ainsi, le Conseil du Contentieux des Etrangers a rendu plusieurs arrêts annulant des décisions de refus de visa prises par l'Office des Etrangers. Les recours ont permis de faire

valoir l'impossibilité d'introduire une demande de visa à temps pour différents motifs : longue fermeture des bureaux visa suite au COVID, fermeture des frontières Afghanistan/Pakistan en 2020, difficultés d'avoir un rendez-vous au bureau visa, voyage difficile de la Somalie vers le Kenya, fonctionnement non transparente du partenaire de service externe.

Notre service reste particulièrement vigilant pour ce type de dossiers, nous mettons tout en œuvre pour argumenter au mieux ces demandes afin d'obtenir gain de cause en appel.

➤ *Erythrée : un parcours dangereux semé d'embûches*

L'introduction de la demande de visa pour les Erythréens se fait en Ethiopie. Cela implique de devoir quitter l'Erythrée par toute voie possible. Il est quasi impossible d'obtenir un passeport national et le conflit au Tigré a rendu la traversée particulièrement risquée.

A l'arrivée en Ethiopie, l'enregistrement d'une demande d'asile ne se fait pas sans difficulté mais est un passage obligé pour obtenir un ETD ou exit permit. Ce document est indispensable pour pouvoir quitter l'Ethiopie, une fois qu'on a obtenu le visa de regroupement familial pour la Belgique.

2.1.3 Le retour volontaire

Depuis 1984, notre service collabore avec l'Organisation Internationale pour les Migrations (OIM) afin d'aider les migrants qui souhaitent retourner dans leur pays d'origine, mais qui rencontrent divers obstacles, à le faire de manière digne. L'aspect volontaire de la décision de retour est fondamental. En aucun cas, le travailleur n'essaiera de convaincre ou de dissuader la personne. Sa tâche consiste à l'informer afin qu'il puisse, le cas échéant, prendre la décision qui lui convient le mieux.

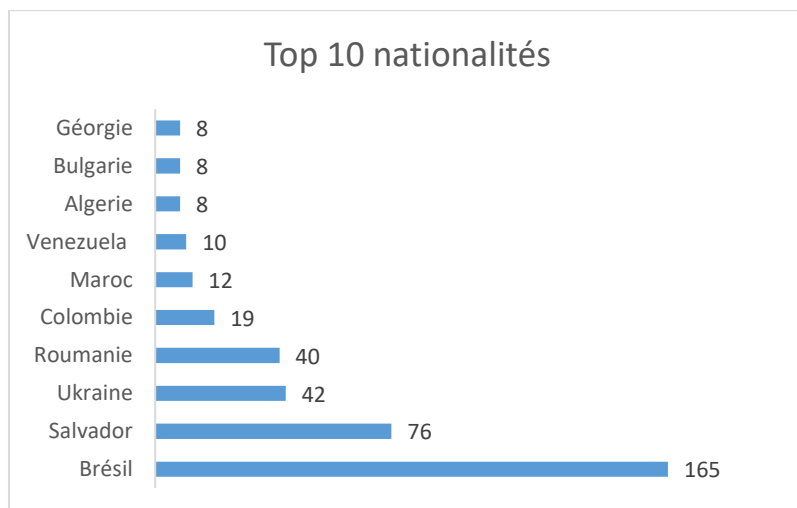
Le programme de base du retour volontaire prévoit la prise en charge des billets d'avion des migrants par l'État belge. Toutefois, sous certaines conditions, il est possible de bénéficier d'une aide à la réintégration par l'intermédiaire de Caritas International ou l'OIM. Cela inclut un budget qui permettra au migrant, une fois rentré, de développer une activité génératrice de revenus. Un partenaire local lui fournira également un soutien administratif et des conseils pour faciliter la mise en œuvre du projet.

Avec la situation sanitaire telle qu'elle est depuis 2020, le retour dans de nombreux pays reste compliqué et dans certain cas irréalisable. Des exigences telles que le test PCR, la vaccination et la quarantaine rendent un dossier standard de " retour volontaire " plus compliqué qu'en 2019. Cela cause beaucoup de stress à toutes les parties concernées, à savoir notre personnel, les partenaires de l'OIM et, bien sûr, le migrant lui-même. Parfois jusqu'à plusieurs heures avant le vol, le migrant n'est pas sûr de son départ car les résultats du test PCR ne sont pas connus.

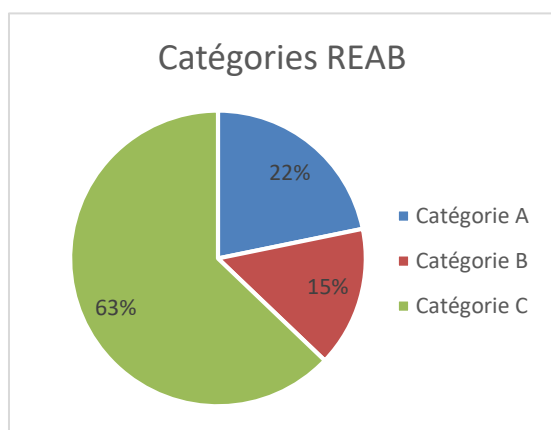
Public

En 2021, nous avons traité **482 nouvelles demandes** de retour volontaire, pour un total de **678 personnes**. 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 2021, 48% des bénéficiaires étaient des hommes adultes, 31 % des femmes et 21 % des mineurs.

Vous trouverez ci-dessous le top 10 des nationalités que nous avons accueillies. Bien que le nombre de demandes ait diminué de moitié (de 338 à 165), le Brésil reste en tête de liste, suivi par le Salvador, dont le nombre a fortement augmenté (de 13 à 73) par rapport à l'année précédente. On note également la forte réduction du nombre de demandes colombiennes et le retour de deux pays africains dans le top 10, à savoir le Maroc et l'Algérie.



Pour rappel, le programme de retour volontaire fonctionne sur base de trois catégories. Ceux-ci déterminent l'aide octroyée au migrant. Comme c'est le cas depuis plusieurs années maintenant, la majorité des personnes accueillies en 2021 appartenaient à la catégorie C. Ils représentent 63 % des demandes. Tout comme l'année dernière, la catégorie A reste la deuxième catégorie la plus importante. L'explication peut à nouveau être trouvée dans les statistiques du CGRS sur les demandeurs de protection internationale. Le Salvador, qui représente plus de la moitié de nos cas en catégorie A, est mentionné comme l'un des pays ayant le plus grand nombre de demandes ultérieures. Mais il n'est pas répertorié comme un pays bénéficiant d'un taux de reconnaissance élevé. Cela peut expliquer pourquoi un certain nombre d'entre eux demandent à rentrer⁴.



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.

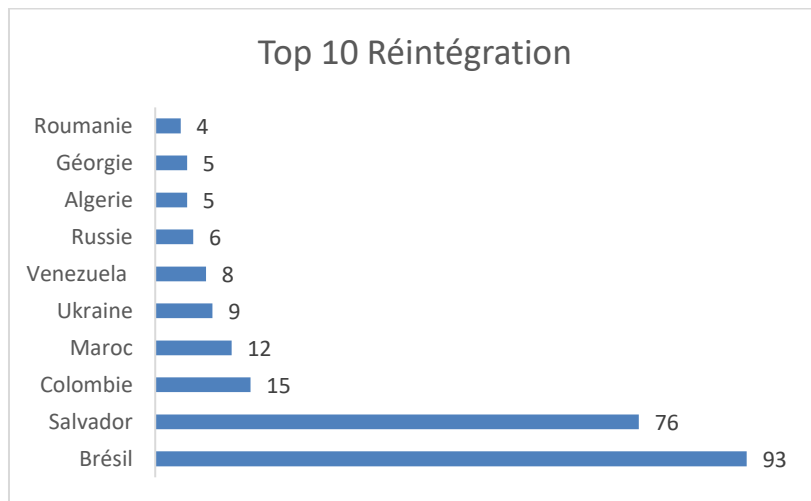
Catégorie C : Personne qui n'a jamais introduit une demande pour un séjour légal

⁴ <https://www.cgra.be/fr/actualite/statistiques-dasile-apercu-2021>

Partenariat avec la Cellule Réintégration de Caritas International

Lorsque les personnes demandent le retour volontaire, elles peuvent bénéficier d'un budget de réintégration sous certaines conditions. L'objectif est de leur permettre de lancer une petite activité génératrice de revenus ou de payer les premiers frais de subsistance, de santé avant qu'ils ne redeviennent autonomes. Pour y parvenir, notre service travaille en étroite collaboration avec la Cellule Réintégration de Caritas International. En coordination avec leurs partenaires locaux, ils offrent aux personnes retournées un Accompagnement individuel et sur mesure. En règle générale, seules les personnes originaires de pays soumis à l'obligation de visa et ayant entamé une procédure en Belgique peuvent bénéficier de ce programme. Toutefois, des exceptions sont faites en cas de vulnérabilité, même si les critères ci-dessus ne sont pas remplis.

En 2021, **308 dossiers** ont bénéficié de ce programme. À l'instar des chiffres précédents, le Brésil est le plus grand bénéficiaire de la réintégration, suivi par le Salvador.



2.1.4 Détention

Notre service fait partie d'un réseau d'organisations qui, grâce à une accréditation délivrée par l'Office des Etrangers (OE), a accès aux centres de fermés belges. Deux collègues effectuent des visites hebdomadaires au centre de rapatriement 127bis à Steenokkerzeel et au centre fermé pour femmes à Holsbeek.

La tâche du visiteur accrédité est d'informer les détenus sur leurs procédures, de les écouter et de les soutenir pendant leur détention. Le monitoring des conditions générales du centre et des droits des détenus fait également partie des missions. Nous pouvons également intervenir en tant qu'intermédiaire entre le détenu et son avocat, sa famille ou d'autres organisations et des institutions.

Public

Les personnes se trouvant dans les centres de détention sont privées de leur liberté pour des raisons administratives, car elles ne disposent pas d'un permis de séjour valide pour rester sur le territoire. Nous voyons principalement des personnes qui ont épuisé toutes les voies de recours, des personnes

qui sont entrées illégalement sur le territoire, ceux qui ont été arrêtées à la frontière et y ont demandé une protection internationale et des personnes qui font l'objet d'une procédure Dublin.

En 2021, nous avons ouvert **86 dossiers** en détention, dont 44 à Holsbeek et 42 à 127bis. À Holsbeek, des femmes de 25 nationalités différentes ont été suivies par nos collègues. Les quatre premières étaient le Brésil, le Cameroun, l'Érythrée et le Nigeria. Au 127bis, centre pour hommes, 24 nationalités différentes étaient représentées. Le Cameroun était en tête, suivi de la Guinée, le Maroc, la Russie, le Soudan et la Tunisie.

MOVE

En 2021, MOVE, un collectif d'organisations humanitaires travaillant sur la détention, a été créé. Composée de Caritas International, JRS, Vuchtelingenwerk Vlaanderen, Point d'appui et CIRE, la coalition veut apporter son appui (juridique) aux visiteurs accrédités, les informer et protéger leur statut. Ensemble, les membres visitent les six centres fermés et les maisons de retour, gérés par l'Office des Etrangers, mais ils ont également comme ambition d'influencer la politique relative aux centres fermés et rendre la détention plus visible pour l'opinion publique.

Problèmes et évolutions

En raison de la pandémie de Covid-19, l'occupation du centre 127 bis et de celui de Holsbeek a été réduite de moitié. L'accès au bâtiment pour les visiteurs (accrédités) était également limité. Dans le centre Holsbeek, notre visiteur n'avait accès qu'à la salle réservée aux entretiens avec les avocats, et au 127 bis, il n'avait pas du tout accès au bâtiment. Le visiteur devait rester dans un conteneur aménagé. Il était donc extrêmement difficile d'entrer en contact avec les détenus. Des règles ont également été imposées quant au nombre de visiteurs accrédités autorisés par semaine. À un moment donné, ce nombre a été fixé à deux visiteurs par semaine.

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

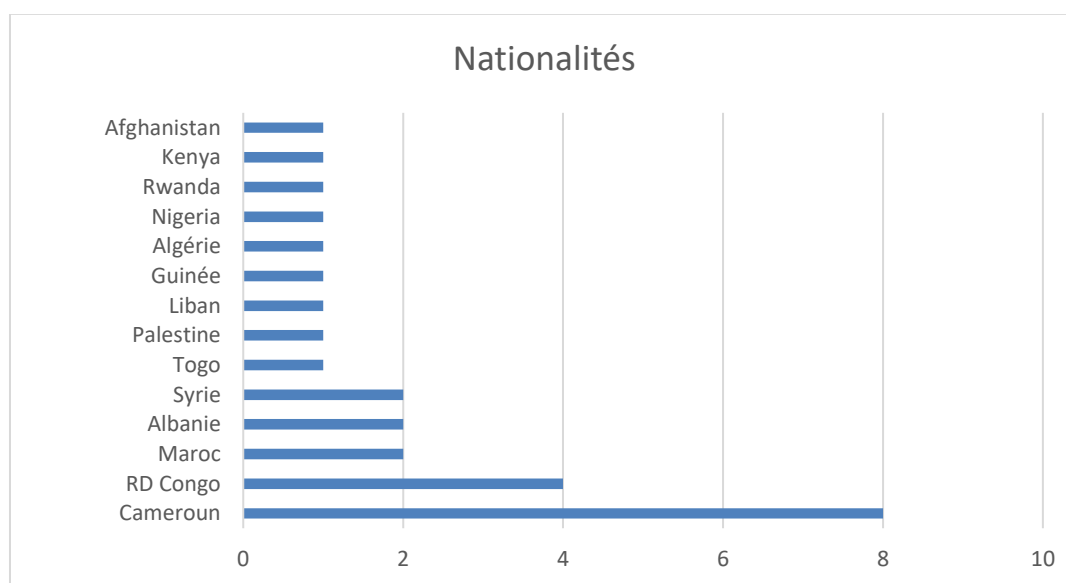
Le S.E.S.E est un Service pour Etudiants et Stagiaires Etrangers (S.E.S.E.) qui s'adresse aux étudiants étrangers porteurs d'un séjour limité aux études, originaires des pays dits « en voie de développement ». Le profil des étudiants étrangers étant très spécifique, le traitement de leurs dossiers est confié à notre collaborateur du SESE. Son travail consiste à traiter les demandes des étudiants qui nous sont adressées directement par les étudiants ou nous parviennent par le biais du réseau des foyers d'étudiants, des services sociaux des universités et des hautes écoles.

En résumé, le service S.E.S.E. peut être divisé en deux volets. Le premier fait partie d'un service de première ligne sociale qui offre un accompagnement social et un aiguillage aux étudiants étrangers. Le deuxième volet offre un suivi aux étudiants étrangers qui, après avoir terminé leurs études, souhaitent retourner dans leur pays d'origine par le biais du programme de retour volontaire. Ici, il est important que l'étudiant ait un projet en rapport avec le diplôme d'enseignement supérieur obtenu en Belgique. Nous aborderons ces deux sections plus en détail par la suite.

Public

En 2021, **27 nouveaux dossiers** ont été traités par le SESE. Un chiffre nettement inférieur à celui de 2020, où 148 nouveaux dossiers avaient été ouverts. Une année qui a été marquée par la pandémie de corona et cela explique le nombre anormalement élevé de dossiers.

En termes de genre, les hommes ont toujours été surreprésentés dans nos statistiques, mais cette tendance est en train de changer progressivement. Au fil des années, nous constatons que nous évoluons vers un équilibre entre les sexes. Ainsi, l'année dernière nous avons eu 56 % d'hommes et 44% de femmes. Comme les années précédentes, la plupart des étudiants sont d'origine africaine avec le Cameroun en tête, suivi de la RD Congo et du Maroc.



Accompagnement & suivi

Contrairement aux années précédentes, où les étudiants nous étaient principalement adressés par les services sociaux des universités/hautes écoles ou les foyers d'étudiants, à ce jour, nous entrons principalement en contact avec eux par le biais de nos permanences de première ligne. Cela se fait soit par un contact direct avec l'étudiant, soit par l'intermédiaire d'un autre service ou organisation agissant en son nom. Étant un service de première ligne, les étudiants peuvent nous consulter pour tout type de question. Après une analyse de la situation, l'étudiant se voit proposer un accompagnement psychosocial, une aide administrative, le cas échéant une réorientation vers des services spécialisés ou encore un soutien dans les différentes perspectives d'avenir. Une aide financière est également octroyée sous certaines conditions.

➤ **Les demandes**

La principale raison pour laquelle nous avons été contacté l'année dernière par les étudiants est similaire à celle de 2020, à savoir obtenir un soutien financier. La motivation première de ces demandes était de trouver ou de conserver un logement. Bien que la plupart des étudiants louent déjà un logement étudiant, dont le prix est inférieur au loyer ordinaire, nous constatons que beaucoup d'entre eux ont des difficultés à payer le loyer. Il est donc très difficile de trouver une alternative encore

moins chère. À cet égard, S.E.S.E. tente principalement d'orienter les étudiants vers des plateformes qui proposent des modes de location alternatifs tels que la colocation. En outre, le service fait appel à son réseau de communautés et de partenaires catholiques afin d'orienter l'étudiant vers un autre foyer. Le deuxième motif de demande était les frais d'inscription. À l'approche des échéances, les étudiants sont mis sous pression car s'ils ne s'acquittaient pas de leurs dettes, ils risquaient de perdre leur inscription. Et par conséquent leur droit de séjour. Ainsi, certains ont fait appel à nous pour la prise en charge d'une partie des frais d'inscription.

En raison du budget disponible de la S.E.S.E., il y a des conditions et une limite à l'aide financière possible que l'étudiant peut obtenir. Cela signifie que tous les étudiants qui introduisent une demande ne recevront pas une réponse favorable. La tâche de l'assistant social est de faire une analyse sociale et financière, avec l'étudiant, afin d'avoir une vue d'ensemble de sa situation et de la relier aux conditions du SESE.

Ainsi, cinq étudiants ont reçu une contribution financière pour principalement un paiement partiel des frais d'inscription et très exceptionnellement le paiement du loyer. D'autres coûts tels que le matériel didactique ou les frais médicaux peuvent également bénéficier d'un soutien financier.

En plus de l'aide financière, le S.E.S.E. est contacté pour des conseils et une orientation sur **le séjour de l'étudiant étranger**. Il peut s'agir d'informations sur la procédure de demande de visa d'étudiant, mais aussi d'un soutien pratique et administratif. Par exemple, lorsqu'il s'agit de soumettre le renouvellement d'un permis de séjour pour étudiants à temps et dans les règles. Le travailleur social reste disponible pour le suivi du dossier et peut servir de facilitateur en cas de difficultés avec le droit de séjour de l'étudiant.

➤ **Causes des problèmes financiers**

Après avoir analysé les différentes demandes, nous pouvons conclure qu'une accumulation de coups durs est à l'origine de ces difficultés financières rencontrées par les étudiants étrangers. Nous énumérons ci-dessous les principales causes.

- La pandémie de covid continue a fragilisé le marché du travail et impacté par conséquent les étudiants étrangers qui sont généralement très dépendants d'un job étudiant. De plus, un certain nombre de garants sont eux-mêmes confrontés à une situation financière difficile et ne sont donc plus en mesure de répondre à tous les besoins financiers de l'étudiant.
- Deuxièmement, les frais d'inscription élevés, pour certains pays par rapport aux étudiants belges, pèsent lourdement sur leurs finances déjà fragilisées par la pandémie.
- La possibilité très limitée d'obtenir un soutien financier en tant qu'étudiant étranger est la troisième cause importante. Même dans les moments difficiles, les étudiants peu disposés à se tourner vers le CPAS pour obtenir de l'aide. En effet, à leur arrivée, l'Office des étrangers leur signifie que cela peut avoir un impact négatif sur leur droit de séjour. Cette incertitude entraîne souvent une pression psychologique trop forte, qui empêche les étudiants de franchir cette étape. Ils préfèrent s'endetter auprès d'un tiers plutôt que de s'adresser au CPAS.
- Quatrièmement, l'offre destinée aux étudiants étrangers proposée par les services sociaux des établissements d'enseignement supérieur est extrêmement limitée et ne permet pas d'obtenir un soutien financier.

Retour volontaire et réintégration

En plus l'accompagnement exposé ci-dessus, le SESE est également impliqué dans le processus de retour volontaire et de réintégration des étudiants qui ont terminé leurs études et souhaitent retourner dans leur pays d'origine.

Un étudiant étranger peut décider de retourner dans son pays d'origine à tout moment. À cette fin, il peut faire appel au programme de retour volontaire et, dans certains cas, également à une aide à la réintégration. Le volet réintégration, financé par Fedasil, est réalisé par le service de réintégration de Caritas International en collaboration avec leurs partenaires dans plusieurs pays. Le S.E.S.E. motivé pour le bien-être et la réussite des étudiants, peut octroyer une aide à la réintégration complémentaire, en plus de l'aide générale standard. Cela se fait sous certaines conditions. L'étudiant doit impérativement présenter un diplôme ou une attestation d'études réussies dans un établissement d'enseignement supérieur belge, ainsi qu'un business plan avec une estimation financière du projet qu'il souhaite lancer. Ce soutien complémentaire à la réintégration ne peut être offert que dans les pays où Caritas a des partenaires locaux.

En 2021, le nombre de retours volontaires en Belgique, quel que soit le statut de résidence, avait diminué. Ce phénomène est également visible dans le projet de réintégration du S.E.S.E. Seuls deux étudiants sont retournés en 2021, contre cinq en 2020 :

- Un étudiant togolais avec un projet de culture de tomates.
- Un étudiant algérien avec un projet de consultance en informatique.

2.1.6 La lutte contre l'exclusion socioculturelle et sportive

En 2019, nous avons répondu à l'appel à projets lancé par l'asbl Welzijnszorg, qui visait à lutter contre l'exclusion socioculturelle et sportive des personnes en situation de pauvreté. Notre projet ayant été approuvé, nous avons reçu 8000 euros de subventions nous permettant ainsi d'organiser des activités collectives, d'intervenir dans les frais d'inscription individuels ou d'achat du matériel nécessaire à l'exercice d'activités sportives.

Le projet aurait dû être lancé en 2020, mais la crise sanitaire sans précédent que nous avons connue a rendu impossible toute pratique activité socioculturelle ou sportive. Ce n'est donc qu'en 2021 que nous avons pu réellement mettre en œuvre ce projet. Au total 130 personnes ont bénéficié de cette subvention, dont 57% dans le cadre d'activités collectives organisées par notre service et 43% par une intervention directe suite à une demande individuelle. Dans 69% des cas, la demande individuelle concernait une activité sportive telle que la natation, le football et le fitness. Les activités non sportives étaient principalement des voyages scolaires pour enfants, des tickets de cinéma et l'accès au centre de jour pour personnes souffrant d'un handicap.

Ce projet nous a permis d'atteindre un aspect de la vie de nos bénéficiaires qui reste souvent dans l'ombre car il n'est pas considéré comme urgent en comparaison des autres problèmes auxquels ils sont confrontés. Nous avons constaté que le désir de s'adonner à des activités de loisirs existe, tant pour les personnes isolées que pour les familles avec enfants. Non seulement parce que c'est amusant, mais aussi parce que cela contribue au développement d'un réseau et rompt l'isolement. Grâce à ce budget, nous avons pu lutter, à petite échelle, contre l'exclusion culturelle et sportive d'une centaine de personnes vivant dans la pauvreté.

2.2 Tuteurs

Nous travaillons avec une équipe de 11 personnes, dont 10 personnes sont tutrices. Elles font ce travail en combinaison avec d'autres responsabilités car à côté de la tutelle nous sommes encore active dans deux autres grands domaines : les MENAS en transit (projet Xtra MENA) et un projet en soutien des tuteurs et tutrices indépendant francophones (projet helpdesk/coaching).

Avec cette équipe nous avons fait le suivi de 191 mineurs.

Genre	
F	62
M	135
TOTAAL	197

Nationalité	Top 10
Afghanistan	48
Burundi	23
Congo	10
Somalië	10
Guinée	10
Roemenië	9
Marokko	8
Syrië	8
UK	8
Eritrea	6

2.2.1 Projet « Xtra MENA »

La Belgique est de plus en plus confrontée aux jeunes en transit et aux mineurs étrangers non accompagnés (MENA) qui tentent de rejoindre un autre pays de l'UE, la plupart du temps le Royaume-Uni. Ils ne veulent pas, dans un premier temps, intégrer le système belge. La majorité de ces mineurs évitent tout contact avec les autorités officielles et n'introduisent pas de demande de protection internationale en Belgique. Ils ne comptent souvent que sur leurs propres mécanismes de survie et d'adaptation, sur leurs pairs et sur les réseaux de trafiquants. Ils sont très méfiants, surtout à l'égard des autorités gouvernementales, et mal informés. De plus, beaucoup passent inaperçus parce qu'ils ont peur de devoir donner leurs empreintes digitales, par exemple.

De notre point de vue, atteindre ce groupe cible est une tâche difficile mais fondamentale. En effet, les informations que ces mineurs non accompagnés reçoivent au cours de leur parcours migratoire sont souvent erronées. Ils ne peuvent, par conséquent, pas faire des choix éclairés sur leur avenir s'ils ne disposent pas d'informations correctes sur leurs droits.

Les quatre mots clés résumant l'essence du projet Xtra MENA et de ses activités sont : sensibilisation, information, formation et soutien. Cela concerne tant l'information donnée au groupe cible des MENA en transit que la formation des acteurs impliqués. Nous rencontrons ces jeunes pour les informer de leurs droits en Belgique et pour les guider/accompagner vers une intégration durable dans le système. Nous allons à leur rencontre dans les lieux où ils sont. Nous étions présentes jusqu'en juin au centre Croix Rouge de la rue de Trêves. En avril, nous avons commencé des permanences au PSA, centre de jour de la Croix Rouge. Nous nous rendons également à la demande dans d'autres lieux comme par exemple, l'hôtel Van Belle (plan MENA de MSF), à la Sister House, dans des squats, chez les familles

hébergeuses de la Plateforme citoyenne, au Hub humanitaire. Nous faisons des suivis individuels et parfois aussi des séances d'informations collectives.

Nous avons mis en place une vidéo disponible en quatre langues (tigrinya, amharique, arabe et anglais) à destination des jeunes dans le but de leur expliquer leurs droits en Belgique. Cette vidéo peut être utilisée par toute personne entrant en contact avec le groupe cible.

En termes de formations, en 2021, nous avons formé plusieurs équipes travaillant dans l'accueil des MENA, notamment des Centres d'observation et d'orientation (COO) et Minor Ndako. Nous avons donné des formations à des équipes rentrant en contact avec les jeunes dans le cadre de leur travail, par exemple l'équipe Reach Out de Fedasil, l'équipe de Macadam, l'équipe OST et l'équipe MSF travaillant sur le plan MENA. En collaboration avec SOS Jeunes, nous avons informé les travailleurs et les bénévoles du Hub et de la Plateforme citoyenne à deux reprises dans l'année. Également avec SOS Jeunes, nous avons expliqué le projet et le groupe cible aux avocats MENA du BAJ de Bruxelles. Nous avons pris part à une journée organisée par Fedasil, Caritas International et IOM où nous avons tenu un workshop sur les MENA en transit. Dernièrement, nous avons été invitées à présenter le projet lors d'un échange organisé par le UNHCR ayant pour but de relater les différentes pratiques dans les pays européens.

Nous faisons également partie de plusieurs groupes de travail concernant les MENA et les MENA en transit. Notre participation à ces groupes a pour but de partager les expériences des différents partenaires sur le terrain, d'échanger les bonnes pratiques et d'agir ensemble afin que le groupe cible reste au centre des préoccupations aux différents niveaux de pouvoirs.

Le projet est financé par Fedasil depuis avril 2019 et cela a été prolongé jusqu'à la fin de l'année 2021.

En 2021, nous avons rencontré 257 jeunes :

- 14% de ces jeunes ont décidé de se faire signaler et d'entrer dans le système de manière durable. Le faible pourcentage de signalement cette année, comparé aux années précédentes, est dû aux changements de contexte, notamment le Brexit et au grand nombre d'arrivées au Royaume-Uni de personnes traversant la Manche à bord d'embarcations.
- Notre groupe cible est principalement composé de jeunes venant d'Érythrée (66%) et du Soudan (13%). Nous avons constaté en début d'année, que la plupart des jeunes Érythréens parlaient le tigrinya, alors qu'à partir de l'été ce sont une majorité de jeunes parlant le tigré et certains le bilen qui arrivaient en Belgique.
- 96% des jeunes rencontrés étaient des garçons.
- Plus de 70% avaient 16 ans ou plus. Nous avons, toutefois, rencontré plus de jeunes de moins de 16 ans que les autres années. Nous constatons donc, une baisse dans l'âge des jeunes arrivant en Belgique.
- Il est également important de souligner que 62% de ces jeunes dormaient à la rue.

Cette année, nous avons écrit **un rapport sur 'les MENA en transit et la recommandation d'un pré-accueil'**. Il ne s'agit pas d'une étude scientifique mais bien de nos observations et celles de nos partenaires de terrain. Dans ce rapport, nous retraçons le parcours des MENA en transit lors de leur séjour sur le territoire belge. Nous mettons en évidence les obstacles auxquels ils font face lorsqu'ils entrent en contact avec les instances officielles mais également avec le système informel, en proposant

des solutions à ces obstacles. Dans une seconde partie, nous élaborons la recommandation d'un pré-accueil. En effet, le pré-accueil permettrait aux jeunes de pouvoir dans un premier temps répondre à leurs besoins primaires, notamment pour se reposer. Pour dans un deuxième temps être capable de réfléchir à leur projet futur et absorber les informations que nous leur donnons, afin de faire un choix éclairé.

Suite au Brexit, nous avons adapté les informations que nous donnions aux jeunes. En effet, les jeunes qui avaient de la famille au Royaume-Uni pouvaient dans le cadre du règlement Dublin III faire une demande de regroupement familial. Il n'est désormais plus possible de faire cela. Depuis le 1er janvier 2021, il est plus compliqué pour un jeune de rejoindre un membre de sa famille, cela se fait à présent en vertu des règles d'immigration britanniques. Nous rencontrons de nombreux jeunes avec des membres de la famille là-bas. Nous leur expliquons comment fonctionne la procédure et quelles sont les personnes qui vont les aider. Nous travaillons en collaboration avec Safe Passage International au Royaume-Uni pour ce faire.

Recommandation

Pour cette année, la recommandation est toujours celle du pré-accueil/ accueil adapté. Cela étant pour nous une condition sine qua non pour que notre rôle d'information et de soutien auprès de ces jeunes ait un réel impact.

Perspectives

Nous élargissons nos permanences vers de nouveaux lieux afin d'atteindre un plus grand nombre de mineurs en transit, notamment les filles – public plus difficile à atteindre.

2.2.2 Projet « Soutien aux tuteurs/tutrices »

Depuis avril 2015, les tutrices de la Cellule MENA offrent des formations et un soutien aux tuteurs.rices francophones pour le compte du SPF Justice. En effet, le rôle du tuteur.rice est très varié et ils doivent maîtriser beaucoup de matières disparates et complexes. Les tuteurs.rices sont souvent seul.es face à ces démarches, raison pour laquelle le Service des Tutelles a mandaté l'équipe de tutrices (de Brabantia- antenne Caritas International) pour répondre aux diverses questions de l'ensemble des tuteurs.rices francophones.

L'objectif de ce projet est le renforcement des capacités des tuteurs.rices de mineur.es étranger.es non accompagnés.es, notamment de ceux.celles ayant peu d'expérience ou étant confrontés.es à des difficultés dans la réalisation de leurs missions. Ce projet vise à consolider leurs connaissances, à renforcer leur réseau professionnel, à leur fournir des outils tout en leur offrant l'opportunité de partager leurs expériences.

Malgré les diverses mesures - parfois changeantes - adoptées dans le cadre de la lutte contre la propagation du Covid-19, les formatrices ont continué à garantir les différents aspects du projet helpdesk. Forte de l'expérience de 2020, l'équipe a pu continuer à réadapter ses programmes. L'offre de formations à distance est ainsi devenue partie intégrante du programme de formations. Il est, par ailleurs, prévu que, indépendamment de l'évolution de la situation sanitaire, ce format de formation continuera à être proposé car fort apprécié par un bon nombre des tuteurs.rices

Depuis le mois de juillet, certaines formations ont pu à nouveau être données en présentiel, ce qui représente, pour beaucoup de tuteurs.rices, des occasions de rencontre et d'échange précieux et essentiels. Les formations en 2021 ont eu lieu soit en présentiel, soit en visioconférence ou soit même parfois, de manière hybride laissant ainsi le choix aux tuteurs.rices.

L'équipe a, en avril 2021, obtenu la prolongation d'un an de ce marché public qui a, par ailleurs, amené certaines modifications pour le deuxième semestre de l'année 2021. Au cours de cette année 2022, il faudra répondre à un nouvel appel d'offres pour ce projet.

Le projet se décline en plusieurs volets :

1. **Helpdesk** : Un service helpdesk est accessible aux tuteurs.rices par téléphone et par mail. Les permanences sont assurées à trois moments durant la semaine. Celles-ci, avec le nouveau marché, ont été prolongées et ont lieu le lundi de 9h30 à 13h, le mardi de 17h à 20h et le jeudi de 12h30 à 15h30. En 2021, les tutrices formatrices ont répondu à 411 questions (via mail ou téléphone).
2. **La formation de base destinée aux nouveaux tuteurs** : en 2021, aucune formation de base n'a été organisée. En effet, la dernière date de décembre 2020. Cette formation avait permis l'agrément d'une cinquantaine de tuteurs.rices. La prochaine formation de base aura lieu prochainement, à savoir en février et mars 2022.
3. **Un trajet de coaching**, composé de 3 sessions (chacune d'une durée de 2h30), qui se veut une application pratique et approfondie des informations reçues lors de la formation de base. En 2021, les tutrices de la Cellule MENA ont donné au total 15 coachings qui ont eu lieu soit en matinée, soit durant l'après-midi soit 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 2021, l'équipe de la Cellule MENA a ainsi répondu à 41 suivis individuels.
5. **Les formations continues** : en 2021, les tutrices de la Cellule MENA ont organisé 23 moments de formation (de plusieurs heures, demi-journée ou journée entière) autour de thèmes indispensables pour le suivi des tutelles (notamment : regroupement familial, droits sociaux, procédures de séjour, traite des êtres humains, accueil en famille des MENA, les gens du voyage, consommation, Mena ayant commis un fait qualifié infraction, Afghanistan...). Pour certaines formations, l'équipe des formatrices collabore aussi avec des intervenants externes experts en la matière. De plus, 3 coachings thématiques ont été organisés. Il s'agit, plutôt qu'une formation formelle, d'un moment – en petit groupe- de partage de questionnements, de « bonnes pratiques », de difficultés vécues.

3. Antenne Entraide de Saint-Gilles

L'Entraide 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 sans distinction d'appartenance philosophique ou religieuse. Toute personne est la bienvenue 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. Aussi, avec les bénévoles, l'équipe des travailleurs est souvent amenée à écouter, à encourager, à reconforter certains usagers en détresse.

3.1 Activités

Ouvert chaque matin de 8h à 12h, **notre accueil** constitue le point d'entrée principal de l'Entraide. L'accueil est un endroit où 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 les volontaires, jouer à des jeux de société ou demander une assistance sociale.

Le public est principalement composé de personnes sans-abri. Depuis la réouverture du service d'accueil à l'intérieur du bâtiment, en avril 2021, la distribution du petit déjeuner et de la soupe se faisant depuis quelques mois à l'extérieur à cause des mesures sanitaires, nous avons constaté une augmentation progressive du public. En effet, par rapport à l'année passée, où nous avons accueilli entre 65 et 80 bénéficiaires par jour, cette année 2021, nous avons atteint plus ou moins une centaine de passages par jour. Cette augmentation est due au retour de quelques habitués qui ne venaient plus depuis le début de la pandémie, et de quelques nouveaux usagers qui sont orientés vers notre service. Cette activité est assurée par deux éducateurs, un travailleur à contrat article 60 et quelques volontaires issus des paroisses de Saint-Gilles et de Forest, venus à titre privé ou issus des bénéficiaires du service.

Assurées par deux assistantes sociales, **les permanences sociales** 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, fournissent aux bénéficiaires, familles et personnes isolées, une aide administrative et/ou un suivi social. Elles peuvent orienter selon les besoins vers d'autres services. Elles accompagnent également les personnes qui les sollicitent au CPAS, chez les avocats, les médecins ou au tribunal. Le service social réalise aussi la médiation et un plan d'apurement de dettes.

Cette année, nous avons traité 600 dossiers sociaux. Comparativement à l'année passée où le nombre total des dossiers était de 586, nous avons eu cette année 2021, une légère augmentation de 14 dossiers. Les nationalités les plus représentées sont : les Belges 31,57%, Marocains 24,23%, Ressortissants et Résidents européens 12%. Le tiers restant provient de l'Afrique subsaharienne et de l'Amérique du Sud.

L'année 2021 a été particulièrement marquée par la création d'un autre service au sein de l'Entraide : **la Consigne Sociale**. Ce projet est destiné uniquement aux bénéficiaires sans-abri qui exprimaient très souvent leur besoin de déposer leurs bagages et documents importants dans un lieu sûr, les consignes manquant terriblement à Bruxelles. Ainsi, ce projet a été pensé et mis en place dans le but de les rassurer sur la sécurité de leurs affaires et les soulager ainsi un tant soit peu. En effet, ils doivent supporter souvent, non seulement, le poids de leur situation de précarité, mais aussi, celui de leurs bagages qu'ils traînent, jour et nuit, d'un service à l'autre, d'un lieu à l'autre, ce qui les empêche finalement d'accomplir leurs démarches de réinsertion dans de bonnes conditions (démarches administratives, recherche de logement, etc.) ou leur donne parfois l'envie de baisser les bras.

D'autres activités concernant la prise en charge des personnes sans-abri et relatives à l'hygiène et à la réinsertion sociale ont également lieu au sein de l'Entraide. Ce sont : la laverie, le vestiaire, les recherches de logement et d'emploi, la guidance budgétaire.

Nos barbecues, excursions estivales et repas de Noël ont permis, cette année, à nos bénéficiaires de se détendre après la rude épreuve du confinement et des fermetures de certains services administratifs occasionnées par la lutte contre la pandémie de la Covid-19.

3.2 Partenariats et travail communautaire

Outre le partenariat avec la FdSS concernant l'hébergement d'un Relais d'Action de Quartier, (RAQ) un agent de santé communautaire, l'Entraide a encore collaboré cette année avec d'autres partenaires pour se faire connaître, réfléchir ensemble avec eux sur les différentes problématiques liées à l'exclusion et à la pauvreté en vue de mener des actions communautaires et essayer de trouver des pistes de solution pour une prise en charge optimale de la population précarisée de la Région de Bruxelles-Capitale. Nos collaborations principales se font avec le CPAS de Saint-Gilles, l'association l'Îlot, centre de jour, les Educateurs de rue, Douche Flux Asbl, Resto du Cœur, REZONE, etc.

Née il y a une cinquantaine d'année (1968) au sein des paroisses de Saint-Gilles, l'Entraide tisse un lien particulier avec ces communautés qui organisent des collectes de vivres, de produits d'hygiène, de vêtements et animent d'autres initiatives pour renforcer l'aide caritative à l'endroit de nos bénéficiaires. Principalement, la paroisse du Parvis ouvre ses portes aux personnes sans-abri qui vont souvent se réchauffer à l'intérieur de l'église ou prendre, devant celle-ci, un café offert tous les samedis par un groupe de paroissiens bénévoles. Ces bénévoles font connaître, informent et orientent le public précarisé vers notre service. Les paroisses s'engagent aussi fortement sur le plan financier, en assurant la part du financement de l'Entraide non couverte par des subsides publics, de l'ordre de 40.000€ par an.

L'Entraide développe depuis quelques années d'autres partenariats liés au logement. Grâce à notre collaboration avec les Infirmiers de Rue, nous avons pu reloger, cette année, deux personnes sans-abri. Nous les visitons et les accompagnons dans leurs différentes démarches.

Pour 2022, notre partenariat avec la Fondation Stella Lucet va également se concrétiser par un autre logement que cette Fondation est en train d'acquérir et qu'elle va mettre également à notre disposition pour un bénéficiaire.

4. Antenne Service Social de Cureghem

Le Service Social de Cureghem est un service de première ligne offrant un accompagnement psycho-social destiné aux habitants de Cureghem, à l'exception des personnes qui quittent le quartier mais restent habiter Anderlecht. Le service propose en outre l'octroi d'une aide alimentaire et d'une aide vestimentaire. Cette année 2021 a encore été marquée par la pandémie qui nous a contraints à adapter nos horaires et à recevoir les usagers sur rendez-vous.

4.1 Activités

- **La permanence sociale**

L'aide apportée aux gens se décline de différentes manières : l'information, l'orientation, l'aide administrative, l'accompagnement, le soutien psychologique, l'intervention matérielle alimentaire et vestimentaire et ce pour des démarches liées à la vie quotidienne.

- **La distribution de colis**

L'octroi des colis est basé sur une enquête financière et accordé pour maximum deux ans, ceci permettant d'avoir de la place à d'autres personnes. Cette distribution est assurée par deux bénévoles.

- **Le vestiaire social**

La manne à linge, un vestiaire pour adultes et enfants est ouvert 3 demi-journées par semaine. La gestion de la boutique est assurée par une bénévole.

4.2 Impact Covid

Le premier impact a été l'explosion des demandes de colis alimentaires. En effet, les retards de paiement d'allocation, les familles ayant un travail qui basculent en chômage technique, ...

Le second impact est le renforcement de la fracture numérique et la perspective d'autonomie qui se retrouve hors d'atteinte. En effet, 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 se rendent encore plus dépendants de nos services qu'avant.

L'impact majeur porte sur la charge émotionnelle de nos bénéficiaires mais également de nos équipes sociales. En effet, les situations précaires se sont complexifiées et il faut bien plus de temps pour que des solutions soient apportées, indépendamment de notre volonté. Nous devons faire face à des personnes dépitées, tristes, en colère, déprimées d'autant plus exacerbées par le contexte pandémique.

4.3 Statistiques globales

En 2021 le nombre de dossiers actifs est de 486 ; 94% des usagers ont entre 18 et 65 ans et sont en âge d'activité ; les pays les plus représentés sont la Belgique, le Maroc, la Guinée et la Roumanie. Il y a eu une petite diminution des interventions due à l'absence d'un temps plein pendant 4 mois.

2021 a été marqué par :

- Une hausse du nombre de dossiers
- Une augmentation des bénéficiaires d'allocations de chômage et d'indemnités de la mutuelle
- Une baisse des démarches liées à l'énergie
- Une hausse des demandes liées à la sécurité sociale

4.4 Espace d'Inclusion Numérique – ANDERLECHT CONNECT

Depuis novembre, il est possible pour tout habitant d'Anderlecht de bénéficier d'un accompagnement numérique inclusif en se rendant chaque vendredi de 13h à 15h à la rue d'Aumale, n°11. C'est une volonté de notre équipe depuis plusieurs années de pouvoir concrétiser ce projet : ANDERLECHT CONNECT, espace d'inclusion numérique, qui permet de faire un pont entre la précarité numérique et l'accélération de l'usage de smartphones, laptops, applications, ..., pour toutes démarches.

En effet, le public pourra effectuer ses démarches administratives, de la recherche d'emploi, de la recherche de logement, ... Les perspectives seraient de pouvoir mettre en place des modules d'apprentissage et d'offrir une certaine formation ; l'alphanumérisation.

4.5 Travail en réseau

- **Concertation de l'aide alimentaire**

Le travail en réseau a été particulièrement important cette année. Nous nous sommes spécialement impliquées au niveau de la concertation aide alimentaire mise en place par la fédération des services sociaux. Une concertation spécifique pour Anderlecht a vu le jour à laquelle nous avons pris part. Ce groupe de réflexion a fait émerger un besoin d'analyse et de mise en commun de nos pratiques mais également des manquements existants sur le territoire.

Les différentes rencontres des acteurs de terrain a permis de créer un groupe de recherche action mêlant professionnels et bénéficiaires. Ce travail a eu pour objectif de travailler ensemble afin de pouvoir trouver une réponse adéquate face à la demande grandissante d'aide alimentaire. Un esprit de cohésion et de force commune a pu permettre un travail de fond.

- **Coordination sociale Anderlecht**

Mise en place par le CPAS d'Anderlecht, la coordination sociale est un lieu d'échange, de rencontre et de réflexion sur les différentes pratiques professionnelles des acteurs du terrain sur la commune. Elle permet une meilleure connaissance du terrain et des actions qui y sont menées. Les réunions ont lieu de façon régulière et abordent des sujets à chaque fois différents. Notre implication a pour objectif également d'apporter une visibilité accrue de notre service, de notre travail, mais également de promouvoir des collaborations étroites avec les autres institutions.

- **Collaboration avec Logement pour Tous**

Pour aider très modestement les personnes face à l'énorme crise du logement, nous avons un partenariat avec une agence immobilière sociale « *Logement pour Tous* ». Dans ce cadre-là, nous nous chargeons d'y inscrire les candidats sur base d'une visite à domicile. Cela implique également que nous nous chargeons du suivi social de ces personnes. Les agences immobilières sociales fonctionnent également sur base d'une liste d'attente avec un délai assez important.

5. Antenne Bruxelles Accueil - Porte Ouverte

5.1 Activités

- **Service social de première ligne**

Les permanences sociales sont assurées par 3 assistantes sociales représentant 2 équivalents temps plein. Les permanences ont lieu du lundi au vendredi de 10h à 17h. Nous étions contraints à travailler presque uniquement sur rendez-vous à cause de la crise sanitaire.

- **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 parler avec l'accueillant sans qu'il n'y ait 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. Nos permanences au Point 32 se sont arrêtées avec le premier confinement en mars 2020. Actuellement, des lunchs paquets en « take away » y sont distribués. Nous espérons reprendre notre permanence hebdomadaire une fois que les repas seront de nouveau pris à l'intérieur, parce qu'elle permet de toucher un public qui ne franchit pas facilement la porte d'un service social.

5.2 Statistiques

- Notre service a traité **428 dossiers** (405 en 2020), dont 208 nouveaux dossiers ouverts en 2021, auxquels s'ajoutent les dossiers anonymes.
- Notre public reste majoritairement masculin : 58,50 % d'hommes pour 41,50 % de femmes, mais l'écart se réduit un peu (32% de femmes en 2019, 40% de femmes en 2020).
- Parmi les bénéficiaires dont le type de ménage est connu, presque la moitié sont des **personnes isolées** (47,38%). On voit une nette **augmentation des familles monoparentales** de 16,20% en 2020 à 24,31% en 2021. En troisième place viennent les couples avec enfants (18,77%).
- En 2021, nous avons rencontré des personnes de **58 nationalités différentes**. Comme les années précédentes, ce sont les Belges et les Marocains qui sont le mieux représentés avec le même pourcentage de 24,02%. Les Congolais (RDC) complètent le top 3 avec 8,10%.

5.3 Problématiques

Sur l'ensemble des 4180 interventions en 2021, quelques problématiques se détachent par le nombre d'interventions requises. La **sécurité sociale**, qui a fait son entrée dans le top 5 des problématiques en 2020 avec la crise sanitaire, s'est hissée à la première place avec 682 interventions (16,32%). Suivent le **logement** (15,93%), les **problèmes administratifs** (13,01%) et les **problèmes financiers** (12,46%). Le **droit des étrangers** (7,99%) complète le top 5 avec un pourcentage en légère baisse par rapport aux années précédentes (12,82% en 2019 ; 9,36% en 2020). Si nous regardons plus en détail, nous pouvons

répertorier **112 types de demandes**, ce qui confirme notre ADN comme service social généraliste. Voici les 10 demandes les plus récurrentes :

Type de demande	Problématique	Interventions	%
Problème avec la mutuelle	Sécurité sociale	271	6,62%
Recherche de logement	Logement	215	5,25%
Factures ponctuelles impayées/Dettes	Financier	193	4,72%
Démarches liées au logement social (dont AIS)	Logement	174	4,25%
Démarches auprès administrations communales	Questions administratives	156	3,81%
Problème avec le chômage	Sécurité sociale	154	3,76%
Problème de compréhension de documents	Vie quotidienne	141	3,45%
Régularisation	Droit des étrangers	135	3,30%
Accès aux droits	Justice	130	3,18%
Démarches auprès des assureurs et banques	Questions administratives	130	3,18%

5.4 Quelques points mis en exergue

En général, nos bénéficiaires sont très impactés par la crise du logement à Bruxelles (manque de logements à un coût modéré, pas assez de places disponibles dans les maisons d'accueil et les centres d'accueil d'urgence, etc.), par l'inaccessibilité des services publics et privés, par la fracture numérique, etc. Ce sont des constats connus, mais il y a peu de solutions à l'horizon.

En 2021, nous avons conclu un partenariat avec Hermesplus, qui organise une **concertation pour les professionnels travaillant dans le quartier de 1000 Bruxelles**, issus de différents domaines, **sur les personnes souffrant de problèmes psychiques**. L'objectif est d'orienter ces personnes vers le service d'aide approprié, de partager des informations, d'échanger les bonnes pratiques et de renforcer les systèmes de soutien communautaire autour de ces personnes. Cette consultation mensuelle a permis de mieux connaître le réseau social dans notre quartier ; ce fut un enrichissement mutuel.

Après la **grève de la faim des personnes sans séjour légal** aux mois de mai à juillet 2021, nous avons remarqué rapidement une augmentation de personnes ayant besoin d'aide pour faire des **différentes démarches administratives concernant leur régularisation**. Nous avons constaté que la démarche gouvernementale pour stopper cette grève a **suscité beaucoup d'espoir** auprès de notre public étant de longue date sur le territoire sans titre de séjour légal.

Le **contenu de notre travail social a considérablement changé** en raison de la nature des demandes d'aide. Avant la crise, nous recevions beaucoup de questions administratives et sociales ponctuelles, faciles à traiter, en alternance avec des questions plus difficiles qui nécessitaient un suivi. De temps en temps, il y avait une urgence. Depuis mars 2020, notre service est confronté à une **multitude de demandes d'aide complexes** qui nécessitent un suivi, notamment en raison de l'inaccessibilité des services administratifs. En outre, nous devons faire face à **beaucoup plus de situations d'urgence**, comme les expulsions ou les personnes qui n'ont pas de revenu pendant plus d'un mois en raison d'un blocage administratif de leur dossier. Avec la forte pression sur notre service, nous avons vu les simples demandes d'aide se déplacer vers l'accueil, notamment des démarches liées à la fracture numérique.

6. Numéro vert

Le télétravail n'est pas compatible, à lui tout seul, avec le travail social. En effet, nous effectuons un travail relationnel et d'accompagnement psychosocial au quotidien avec les bénéficiaires de nos services. En mars 2020, une rupture s'est créée bien malgré nous. Nous sommes devenus créatifs pour maintenir un contact avec les populations en détresse. Pour y parvenir, certains services ont assuré une permanence sociale subsidiaire, d'autres ont vu dans la disponibilité téléphonique un « dernier retranchement ».

Nous l'avons constaté au cours de ces 20 derniers mois dans nos services : la pandémie a exacerbé les problématiques psychosociales et socio-économiques déjà existantes. Depuis son arrivée, un mur quasi-infranchissable s'est dressé entre la précarité et les administrations : les guichets ont fermé, les lignes téléphoniques sont saturées et les réponses aux e-mails mettent plusieurs semaines à arriver. Les C.P.A.S et les syndicats ont pris du retard dans le traitement des dossiers ce qui incombe des retards des paiements ... C'est un effet boule de neige dévastateur : la pauvreté s'étend et engloutit celles et ceux qui tenaient alors encore le coup, parfois en équilibre sur un fil. Demandes alimentaires croissantes, fracture et exclusion numérique, détresse sociale et isolement, etc. La dignité humaine et l'accès à aux droits sont devenus bien peu de choses derrière toutes ces portes closes. Face à toutes ces conséquences, nous, les travailleurs sociaux, déplorons, tant bien que mal, le dernier « filet social ».

Dès lors, en alliant la réflexion des uns et la détermination des autres, des initiatives se mettent place pour tenter de reprendre le dessus. C'est ainsi que, le numéro vert d'urgence sociale est créé par la Fédération des Services Sociaux et soutenu par la COCOF. Un appel est lancé dans les différents services partenaires et de nombreux répondent présents. C'est un travail de fond et de forme qui est fourni, dans un temps record, pour développer une synergie dans le but d'offrir un accueil et une assistance gratuite et efficace à toute personne s'adressant au 0800/35.243. Nous avons, cette année encore, participé aux permanences.

La pression est moins forte qu'en 2020, mais une série de questions récurrentes se posaient : où trouver des colis alimentaires, où trouver une aide financière parce que le chômage ne suit pas ou parce que les personnes avaient perdu leur travail d'appoint (déclaré ou non). Recherche d'un logement, etc. Nous avons également dû répondre à de nombreuses questions sur la pandémie : les possibilités de test PCR ; où, comment et pourquoi se faire vacciner ; les conditions de voyage à l'étranger, etc. Il y a également eu de nombreuses demandes liées à la fracture numérique et à la solide, exacerbée par les mesures sanitaires.

En nous associant au Numéro Vert nous avons pu découvrir de nombreux dispositifs qui ont été mis en place en Région Bruxelles-Capitale. Les supports mis à disposition nous ont permis de mieux nous outiller, mais également de développer notre réseau professionnel en allant à la rencontre d'autres services sociaux actifs sur les 19 communes.

Il n'est resté pas moins que les inégalités se creusent à Bruxelles, et que c'est en associant de près les politiques à notre travail quotidien de lutte contre la pauvreté qu'un horizon moins amer se dessinera.

7. Projet RAQ

Dans une vision de lutte contre les inégalités sociales, en particulier : la lutte contre le non-recours aux droits, la promotion du social-santé, la promotion des thématiques liées directement et indirectement à la crise sanitaire et l'ancrage social et local des personnes en décrochage social. Les différentes actions d'accompagnement s'inscrivent dans une démarche communautaire pour agir sur les conditions sociales et de santé dans lesquelles vivent les populations précarisées et qui fragilisent leurs possibilités de lutte contre la Covid-19.

A travers son rôle de partenaire hébergeur, le CAP Brabantia CAW fait partie intégrante du projet « RAQ : Relais d'Action de Quartier » porté par la « FDSS : Fédération des Services Sociaux Bicommunautaires » dans le cadre du projet « ALCOV : Agir localement pour contrer le virus », à l'initiative de la « COCOM : Commission communautaire commune » et ce, depuis le lancement du projet dans le courant de l'année 2021.

Le partenaire hébergeur

Le terme « partenaire hébergeur » désigne l'ensemble des partenaires engagés dans la concrétisation du projet et offrant un espace de travail aux RAQ. Le partenaire hébergeur facilite au quotidien la mission du RAQ par le biais de la mise à disposition de son carnet d'adresses, sa connaissance du quartier et des publics, ainsi que sa pratique professionnelle. Le partenaire hébergeur offre également un lieu pour l'accueil des personnes touchées sur le terrain qui souhaitent un accompagnement adapté.

Deux antennes de CAP Brabantia CAW assure ce rôle d'hébergeur : le service social de Caritas à Saint-Josse-Ten-Noode et le service social de quartier, l'Entraide de Saint-Gilles.

Le RAQ à Saint-Josse-Ten-Noode et au sein l'antenne Caritas

Le Relais d'Action de Quartier (RAQ) a pour mission : d'informer, sensibiliser et accompagner la population de la commune quant aux possibilités de lutte contre la Covid-19. Il s'adresse en priorité aux personnes en situation sociale et sanitaire précaire. Grâce à son travail de terrain et à ses contacts au niveau local, il assure le relais entre ces personnes et les institutions ou associations qui peuvent apporter des réponses adéquates à leurs besoins. Ses interlocuteurs/rices privilégié-e-s sont les associations communautaires, les maisons médicales ou encore les services communaux de proximité comme les gardiens de la paix et le CPAS.

Durant toute la période pendant laquelle il est « hébergé » au sein du CAP Brabantia CAW, le RAQ consacre un jour par semaine – le mardi – à soutenir les activités de Brabantia. Les travailleurs-ses sociaux/les du CAP peuvent par exemple le solliciter pour traduire ou interpréter de l'arabe ou bénéficier de son expérience auprès de publics vulnérables. Ou encore accompagner des personnes vulnérables à un rendez-vous sur le terrain. Par exemple pour se rendre à une maison médicale, banque, CPAS, etc.

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

Ici également, le RAQ joue son rôle d'agent de santé communautaire en mettant en place des collaborations autour de la problématique de la santé sociale. Il réalise des démarches dans sa zone, Saint-Gilles et bas de Forêt, pour sensibiliser et informer les populations vulnérables autour de la thématique liée à la crise sanitaire. C'est en cet ordre d'idées qu'il rencontre, entre autres, des services comme l'Ilôt, centre de jour, les Educateurs de Rue, le Service Social Juif qui abrite son binôme RAQ, le CFS (Collectif Formation Société), Rezone, avec son centre d'accueil basse seuil « Delta, lieu de liens », etc. Il encourage et essaie de développer toute approche communautaire auprès de ces services.

Au sein de l'Entraide de Saint-Gilles, le RAQ vient renforcer, à raison de deux matinées par semaine, le lundi et le mardi, l'accueil des bénéficiaires, principalement, les personnes sans-abri et les familles qui vivent en situation de précarité et qui demandent un suivi social. En effet, il répond à leurs questions liées à la vaccination, aux différents lieux de vaccination, au CST quand on est vacciné, aux moyens de se faire vacciner quand on est sans-papiers, etc. Au besoin, il les oriente ou les accompagne également vers des services adéquats.

Ainsi, étant donné que le projet RAQ est reconduit pour l'année 2022, le partenariat entre la FDSS et CAP Brabantia CAW se poursuit également, ce qui permettrait aux différentes antennes hébergeuses et aux Relais d'Action de Quartier de continuer cette mission communautaire et d'intérêt public.



“Sometimes, the best way to help someone is just to be near them.”

8. Rapport d'activité de la collaboration Inter-centres CAP 2021

Quel fonctionnement ?

L'Inter-Centres CAP réunit tous les mois les coordinateur.trice.s des CAP membres de la FdSSB. En 2021, l'IC CAP s'est réuni 11 fois au total - dont une rencontre le 26 mai 2021 avec la conseillère sociale du Ministre Alain Maron, en charge des compétences de l'Aide aux Personnes et de l'Action sociale – autour du renfort structurel du secteur à partir de 2022.

Il s'agit d'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 (dont les groupes de travail sectoriels tels que le GT OPALE ou le GT accessibilité).

Les ordres du jour de l'IC CAP sont proposés par le binôme de coordination et enrichis par les membres de l'IC. Ils tentent de suivre et de s'adapter aux priorités du secteur selon l'actualité et les enjeux du moment. En fonction des thématiques, des personnes extérieures peuvent être invitées en IC pour nourrir les réflexions en cours.

Quels enjeux en 2021 ?

L'année 2021 s'est notamment caractérisée par un grand travail d'objectivation et de budgétisation des besoins des services, en vue d'un renfort structurel demandé de longue date par le secteur auprès du gouvernement régional bruxellois.

En coordination avec la FdSSB, ce travail d'identification, de budgétisation et d'accord sur les priorités du renfort structurel s'est basé sur des principes de cohérence et de solidarité à l'échelle du secteur. La collaboration Inter-centres a été centrale dans ce processus.

En dehors de ce travail de demande de renfort structurel - qui a concerné 13 des 17 Centre d'Aide aux Personnes membres de la FDSS -, les réunions IC CAP ont également été marquées par :

- Une **intensification d'échange d'informations et d'entraide entre coordinateur.trice.s** – à l'aune notamment du thème récurrent et transversal de la gestion des équipes et le suivi des bénéficiaires dans le contexte mouvant et hautement perturbateur de la pandémie du Covid.
- Une **hausse du travail en réseau** à l'échelle du secteur et à l'échelle intersectorielle avec entre autres :
 - La consolidation et le suivi du numéro vert régional « Allo ? Aide Sociale », piloté par la FDSS – avec la participation des équipes de ses services membres.
 - Le développement d'un travail communautaire et d'outreaching à l'échelle locale, à travers la mise en place des Relais d'Action de Quartier.
 - Le renfort de la collaboration avec d'autres acteurs institutionnels – ou informels – parmi les différents professionnels du social/santé bruxellois.
- Le **lancement et le suivi du Groupe de Travail accessibilité** qui a comme mandat d'essayer de résoudre les différentes inaccessibilités des services publics (et privés) provoquées par la dématérialisation de plusieurs accès – à travers notamment la fermeture de nombreux guichets physiques suite au Covid.

- **Un important travail de redéfinition des catégories et des logiques d'encodage d'OPALE** – OPALE = logiciel de traitement des données et de suivis des dossiers des bénéficiaires dans les services membres de la FdSS - : mandaté par l'IC, le GT OPALE avait comme tâche d'effectuer le travail en amont avec notamment des travailleurs de plusieurs services CAP mais le suivi régulier faisait l'objet de discussions au sein de l'IC CAP. Ce travail s'est achevé avec l'effectivité de cette nouvelle mouture d'OPALE depuis janvier 2022.

Perspectives 2022

Pour l'année 2022, l'IC CAP désire renforcer les acquis de l'année 2021, continuer à penser et faire face aux nouveaux défis que la crise en cours pose au travail social et à ouvrir des nouveaux chantiers structurants et essentiels. Il s'agira entre autres de :

- ⇒ **Continuer le travail de renfort structurel du secteur** : bien que salulaire, le renfort, financé en initiative, obtenu par le secteur à partir de 2022 demeure relativement en-dessous des besoins des centres. Il s'agira donc de continuer à plaider et convaincre pour un renfort à la hauteur de la réalité des services et de la crise sociale en cours, qui a renforcé la demande sociale et la saturation des centres, et de pérenniser son financement via la modification des agréments du secteur.
- ⇒ **Ouvrir le chantier de révision du cadre de financement du secteur** : étant donné le décalage entre le cadre de financement – notamment des missions et postes reconnus et financés – et l'évolution du secteur des quinze dernières années, il s'agira de travailler avec l'administration et le gouvernement régional à la révision et l'adaptation de ce cadre d'agrément aux nouvelles réalités du travail social en région bruxelloise.
- ⇒ **Participer à la mise en place du Plan Social Santé Intégré** : ce travail qui vise à redessiner et ré-territorialiser le paysage et l'offre du social/santé bruxellois devra s'articuler aux enjeux de renfort structurel évoqués plus haut et à la révision du cadre d'agrément.
- ⇒ **Renforcer, élargir et consolider la réflexion et l'action autour de la digitalisation des accès aux services publics** : enjeu important affectant l'effectivité d'accès aux droits sociaux pour les bénéficiaires mais également le travail social dont les pratiques devront sans doute être repensées, redéfinies et ajustées.
- ⇒ **Continuer et renforcer l'interconnaissance et le travail en réseau, à l'échelle intersectorielle.**
- ⇒ **Consolider la solidarité au sein du secteur** : à travers notamment la mise en place d'espaces de réflexion sur des projets de mutualisation des recrutements et des services, centrales d'achats.

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 2021 :

Bruno LEMAIRE (Président), Marc LINARD (Secrétaire), François CORNET (Trésorier), Edward BEKAERT, Marie-Françoise BOVEROULLE, Anne DUSSART, Eliane VASTENAVONDT, Françoise DANDOY

Le CAP Brabantia est subsidié par :

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