BRABANTIA
SERVICE SOCIAL • SOCIALE DIENST

Centre d'Aide aux Personnes Brabantia

Rue de la Charité 43

1210 Bruxelles

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2022

- 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 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) 14
   2.2 Tuteurs 16
      2.2.1 Projet « Soutien aux tuteurs/tutrices » 17
      2.2.2 Projet « Xtra MENA » 18

3. ANTENNE ENTRAIDE DE SAINT-GILLES 21
   3.1 Activités 21
   3.2 Partenariats 22
   3.3 Conclusion 23

4. ANTENNE SERVICE SOCIAL DE CUREGHEM 24
   4.1 Activités 24
   4.2 Statistiques globales 24
   4.3 Travail en réseau 25
   4.4 Conclusion 25

5. ANTENNE BRUXELLES ACCUEIL PORTE OUVERTE 26
   5.1 Statistiques 26
   5.2 Problématiques 26
   5.3 Focus sur quelques constats 27

6. NUMERO VERT 28

7. PROJET RAQ 29

8. CONCLUSIONS 30

9. RAPPORT D'ACTIVITE DE LA COLLABORATION INTER-CENTRES CAP 2022 31

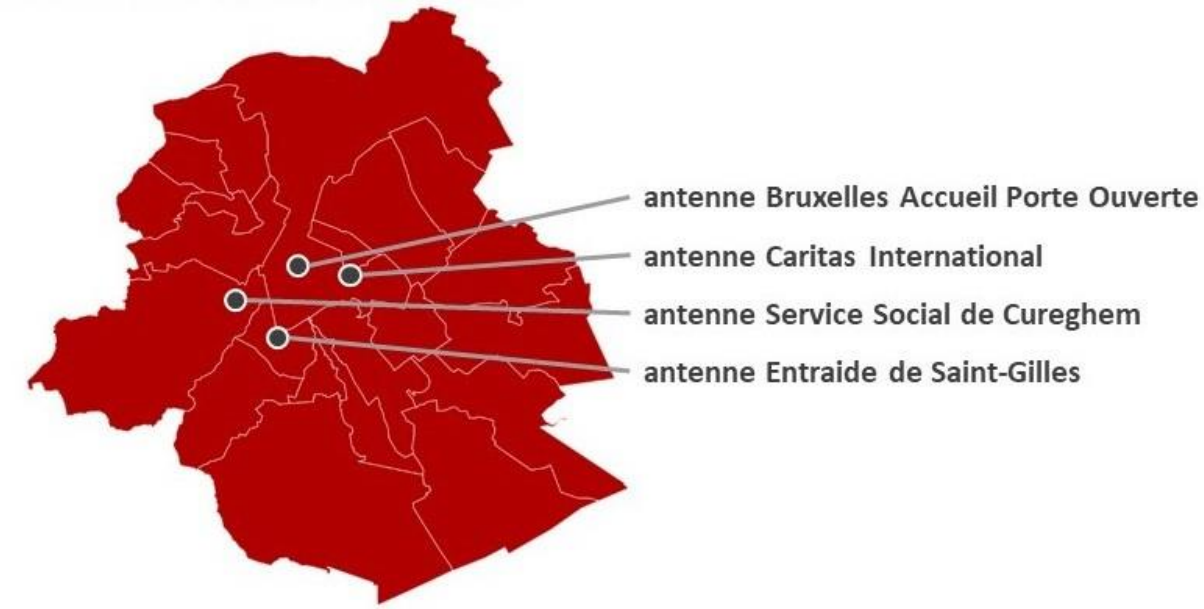
10. ANNEXES 35

1. Présentation CAP Brabantia

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

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

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



2. Antenne Caritas International

À l'image du CAP, l'antenne Caritas International est un service social général accessible à tous, quelle que soit leur situation administrative (belge, réfugié reconnu, demandeur d'asile, sans séjour légal...). Cependant, au fil des années, l'antenne a été davantage fréquentée par des personnes d'origine étrangère (hors Union européenne), ce qui a conduit à une spécialisation au niveau des droits des étrangers. Cela se reflète dans le type de dossiers et de projets traités annuellement par notre équipe.

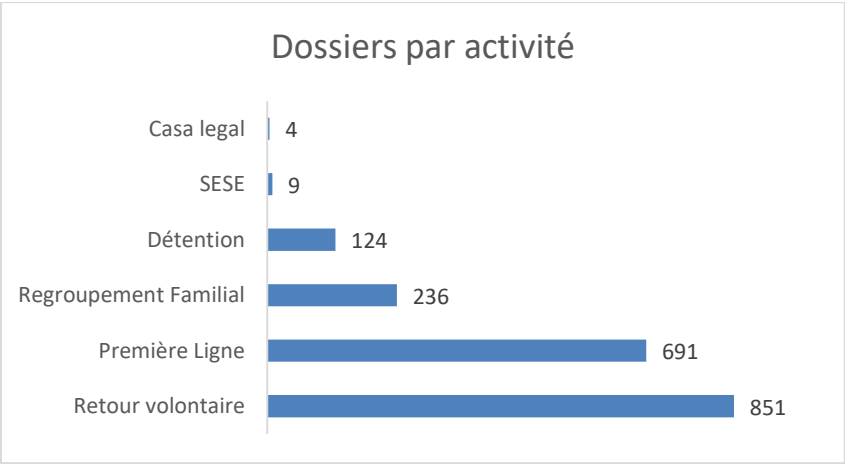
L'antenne Caritas International comprend deux services, à savoir le service social de première ligne et le service pour mineurs étrangers non accompagnés (MENA). A travers cet écrit, vous trouverez nos statistiques qui vous permettront de prendre connaissance du profil de nos bénéficiaires ainsi que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

2.1 Service social de Caritas International

Après deux années marquées par la pandémie du covid, nous avons assisté à un retour à la normale à bien des égards en 2022. Les mesures sanitaires, qui étaient souvent restrictives, ne sont plus un obstacle à notre travail. Cependant, certaines des mesures prises pendant cette période semblent s'être installées dans la durée. C'est le cas, par exemple, de l'utilisation plus fréquente de divers outils informatiques dans la manière dont nous travaillons avec nos bénéficiaires, et dans la conduite de nos réunions dans le secteur social. La numérisation continue donc de jouer un rôle important dans l'organisation de notre travail. Le télétravail fait également partie de notre mode de travail, mais, conscients de ses inconvénients, nous le limitons au strict minimum. Il permet aux travailleurs de faire leur travail administratif dans un environnement plus calme où ils ne sont pas souvent dérangés par le téléphone.

Nos dossiers

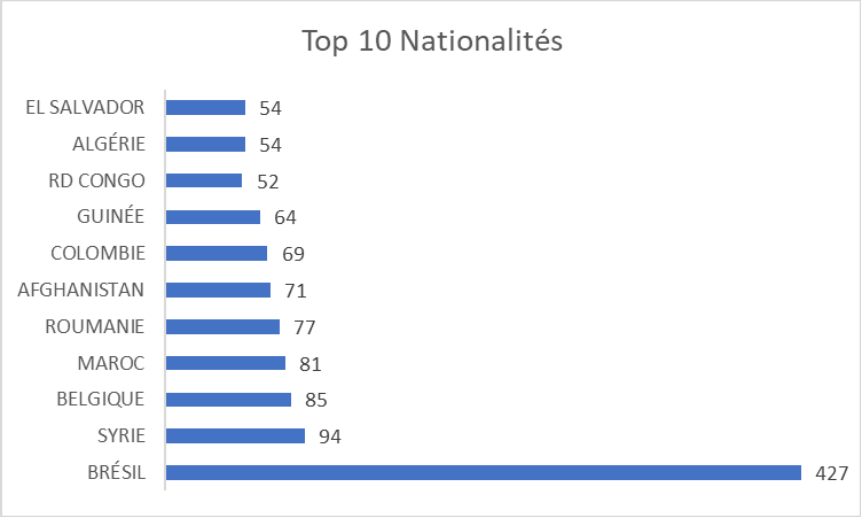
Au cours de l'année 2022, notre équipe composée de 11,5 ETP a traité **1915 dossiers.** Vous trouverez ci-dessous un aperçu du nombre de dossiers par activité/projet de notre service.



Notre public

Après plusieurs années d'activité, notre service a atteint un certain degré de reconnaissance dans le secteur social. En particulier dans le domaine des droits des étrangers, et il est donc naturel que ce soit principalement les personnes d'origine étrangère qui s'adressent à nous. La plupart d'entre elles viennent à nous après avoir entendu parler de notre travail par leurs réseaux personnels. D'autres nous sont adressés par des professionnels du secteur social et des services publics.

Le profil de notre public est donc assez stable, mais subit périodiquement des changements en raison du développement du secteur social et des migrations. En 2022, sans surprise, la majorité (65%) des personnes reçues étaient des hommes, pour la plupart isolés. Leur âge moyen était de 36 ans, tandis que celui des 35% de femmes suivies était de 38 ans. Ensemble, ils représentaient 102 nationalités différentes, dont vous trouverez le top 10 ci-dessous.



Lorsque l'on compare ces chiffres à ceux de l'année dernière, on constate une augmentation remarquable du nombre de Brésiliens. 427 nouveaux dossiers cette année pour 161 l'année dernière. Un chiffre qui s'explique par le grand nombre de demandes de retour volontaire émanant de cette nationalité. Un autre changement dans le top 10 par rapport à l'année dernière est la diminution de près de la moitié des Salvadoriens. On note également que la Palestine disparaît du top 10 au profit de la Roumanie.

2.1.1 Permanence de première ligne

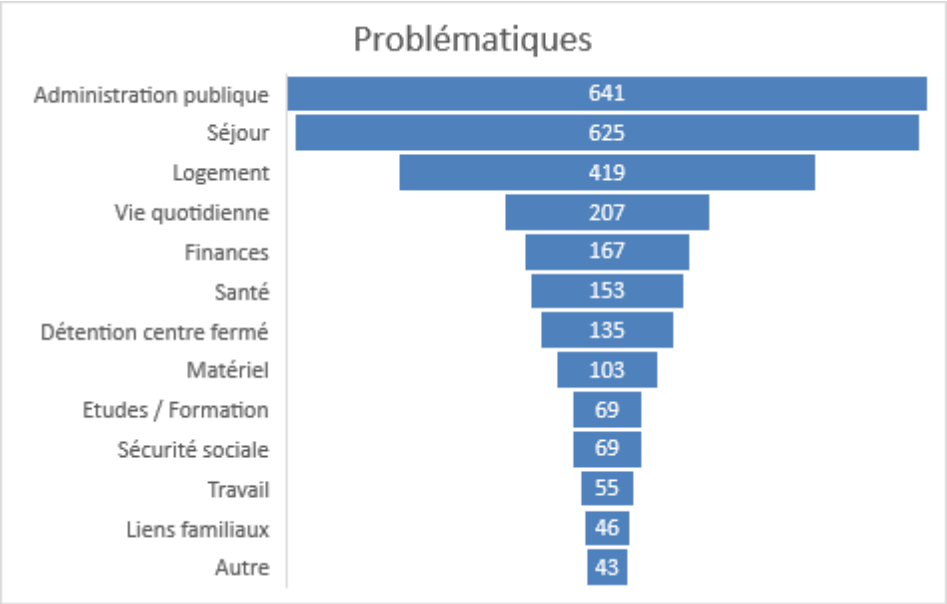
En tant que service de première ligne, nous traitons une grande variété de problèmes qui peuvent être qualifiés de juridiques, administratifs, psychosociaux ou matériels. Une fois que le travailleur social a pris connaissance de la situation, il fait tout son possible pour y répondre. Parfois, il suffit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

Comme le montre le tableau ci-dessus, nous avons traité l'année dernière un total de **701 dossiers** de première ligne.

Outre les permanences tenues au siège, nous avons poursuivi notre engagement auprès de **Casa Legal**[1]. Vous remarquerez que le nombre de nouveaux dossiers casa legal ouverts en 2022 (4 pour 37 en 2021) a considérablement diminué par rapport à 2021. Cela s'explique par le fait que la jeune asbl a bénéficié des subventions leur permettant d'employer un travailleur social à temps plein. La plupart de leurs dossiers sont donc suivis par elle, tandis que nos collègues apportent un soutien supplémentaire. Outre les 4 nouveaux dossiers casa legal de 2022, nous avons continué à travailler sur une dizaine de dossiers qui avaient été ouverts l'année précédente. Nous avons également repris les permanences au point 32[2]. Elles avaient été supprimées depuis le début de la pandémie de covid en raison des mesures sanitaires.

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 2022, nous avons traité de cette manière une moyenne de **105 questions** par mois.

Les problématiques les plus courantes et leur évolution



C'est sans grande surprise que nous retrouvons les instances publics (CPAS, commune, tribunal, etc.), le séjour, ainsi que le logement dans le top trois des dossiers traités en première ligne.
Bien que la digitalisation fasse partie d'une évolution presque incontournable, nous constatons sur le terrain qu'elle renforce également l'exclusion sociale et le non recours aux droits des plus vulnérables.

[1] http://casalegal.be/
[2] https://vivre-ensemble.be/Point-32

Elle se retrouve souvent au centre des dossiers traités en lien avec les litiges que les usagers ont avec les **administrations publiques :** impossibilité d'accéder au service sans rendez-vous pris en ligne, prise de contact avec son gestionnaire de dossier seulement possible par mail, formulaire en ligne, etc. L'accès aux services publics et par conséquent aux droits est ainsi conditionné par la capacité individuelle à maitriser l'outil informatique. Et même lorsqu'on y arrive tant bien que mal, on déplore un délai d'attente déraisonnable. C'est le cas, par exemple, des personnes qui arrivent en Belgique dans le cadre du regroupement familial et qui souhaitent s'inscrire auprès de la commune. Le législateur stipule que cette démarche doit être effectuée dans les huit jours suivant l'arrivée, mais cela n'est souvent pas possible dans de nombreuses communes bruxelloises. Les personnes doivent attendre des semaines, voire des mois pour obtenir un rendez-vous, avec toutes les conséquences que cela implique. Tant qu'elles ne disposent pas d'un document d'identité valable, elles ne jouissent pas de tous leurs droits : pas d'inscription possible à la mutuelle, pas de droit à une aide financière, pas de compte bancaire, etc.

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

La problématique du **logement** fait écho dans le secteur social depuis plusieurs années. Loyers excessifs, offre limitée, discrimination - voilà quelques-uns des obstacles auxquels nos usagers sont le plus souvent confrontés lorsqu'ils cherchent un logement. Dépités, certains d'entre eux sont contraints de vivre dans des logements insalubres ou se retrouvent à la rue. Outre la demande habituelle d'aide au logement, l'année dernière, nous avons été fortement sollicités par des demandeurs de protection internationale qui se sont retrouvés à la rue par manque de place dans les centres d'hébergement de Fedasil. N'ayant aucun revenu, ils sont souvent orientés vers des centres d'hébergement d'urgence gratuits tels que le Samu social, mais malheureusement, nombre d'entre eux sont restés dans la rue.

Outre les problèmes les plus courants énumérés dans les trois premiers ci-dessus, la **santé mentale** reste un problème grave dans nos dossiers. Les troubles psychologiques et psychiatriques dont souffrent certains usagers non seulement renforcent une vulnérabilité préexistante, mais compliquent également l'accompagnement que nous proposons. Une approche multidisciplinaire et intensive est souvent préconisée mais pas toujours possible.

2.1.2 Le regroupement familial

Nous avons acquis au fil du temps une expertise pointue en matière de regroupement familial et suivons de près l'évolution de la loi et de sa pratique sur le terrain. Cela nous apporte une certaine reconnaissance du secteur, mais s'accompagne également d'un grand nombre de demandes émanant tant des clients que des professionnels. Outre le grand nombre de demandes, la complexité des dossiers entraîne une lourde charge de travail. Les ressources humaines étant limitées, nous devons chaque année réorienter de nombreuses personnes vers d'autres services. Mais cela aussi devient difficile car de plus en plus d'organisations prennent la décision d'arrêter de travailler autour de cette matière.

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 TLS Dakar). Le travailleur social de permanence informe et conseille le bénéficiaire ou le professionnel qui reste responsable du suivi du dossier. En 2022, nous avons traité une moyenne de **300 questions** par mois par le biais du helpdesk.

Outre le helpdesk, qui traite les questions de regroupement familial sur une base individuelle, notre service organise mensuellement une à deux séances d'information collective pour les usagers. L'objectif étant d'informer en une seule fois un grand nombre de personnes sur la procédure, les conditions, la liste des documents requis, ainsi que les instances compétentes. Ce qui leur permet de se familiariser avec la procédure et d'entamer les démarches avec les bonnes informations.

Enfin, nous avons été invités par l'ADDE (Association pour le droit des étrangers) à donner une formation sur des cas pratiques qui montrent la complexité de l'application du droit civil des pays d'origine et les spécificités du droit belge.

Accompagnent individuel des dossiers

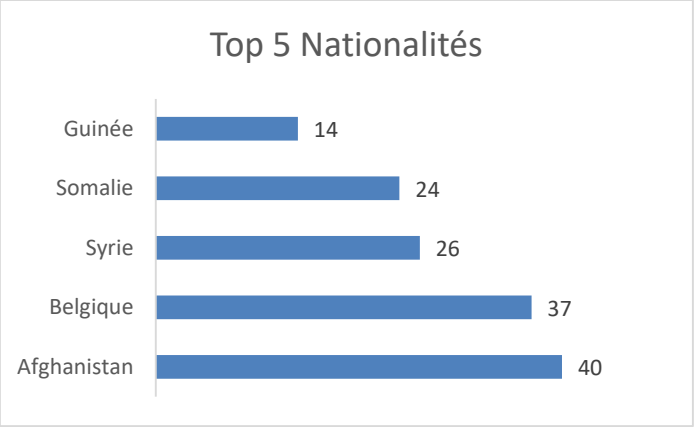
En plus du helpdesk et des séances collectives, notre service propose également un accompagnement individuel aux usagers. Le travailleur social accompagne le demandeur dans toutes les phases de la procédure : informer, vérifier les documents, compléter le formulaire visa, échanger avec les postes diplomatiques/Office des étrangers, etc. Il s'agit là d'un travail minutieux qui requiert non seulement une bonne connaissance de la procédure, mais également des spécificités des pays d'origine des candidats au regroupement familial.

En plus des dossiers en cours de traitement de l'année précédente, nous avons ouvert **236 nouveaux dossiers** en 2022.

Public

Le profil de nos bénéficiaires en 2022 reste fort semblable à celui des années précédentes. En terme de genre, les hommes (74%) restent largement majoritaires, aussi bien chez les adultes que chez les mineurs étrangers non accompagnés (MENA). Sur les 236 nouveaux dossiers traités, 23% étaient introduits par des (ex-) mineurs étrangers non accompagnés. 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 atteinte 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 regroupant, il y a peu de changement. Tout comme l'année précédente, les Afghans restent en tête de liste. Seule l'Érythrée a quitté le top 5 pour laisser la place à la Somalie. En plus du top 5, notre service a suivi les dossiers de 22 autres nationalités, ce qui porte le total à 27 nationalités différentes. Bien qu'enrichissante, cette grande diversité apporte son lot de défis.



Partenariat avec Miles4Migrants

En 2022, 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, **57 familles, soit 255 personnes**, ont pu bénéficier de la prise en charge de leur billet d'avion.

Difficultés rencontrées

- ***Digitalisation des demandes de visa et externalisation des bureaux visa***

Quasi plus aucune ambassade de Belgique à l'étranger ne reçoit directement les demandeurs de visa. Une sous-traitance des demandes se réalisent via des bureaux appelés VFS Global, TLS Contact et Centre européen des visas. La prise de RDV s'effectue en ligne ainsi que le paiement des frais de service. Nous avons été confrontés à des bugs informatiques, des difficultés de payer par carte de crédit, des RDV qui s'annulent…
Nous déplorons un manque d'information sur leur site (impossibilité de fixer un RDV pour une famille nombreuse, délai de RDV…) et comprenons que nombre de personnes se retrouvent démunies face à un système encore trop compliqué !
Notre service répertorie ces difficultés et les signale à Myria qui les transmet aux autorités compétentes.

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

En 2020, le montant des revenus exigés pour faire venir une famille s'élevait à 1555 €. Au cours de l'année 2021, il est passé de 1598 € à 1661 €. En janvier 2022, le montant exigé était de 1738 € pour arriver en janvier 2023 à 1969 €. Cette courbe suit la montée de l'index du (RIS) revenu d'intégration sociale et en représente 120 %.

Cette augmentation fulgurante a pour conséquence d'exclure une partie des candidats au regroupement familial. Les plus défavorisés (temps partiels, les contrats à courte durée, les bas salaires) ne sont plus en mesure de remplir la condition de revenus stables, réguliers et suffisants.

- ***Les délais à respecter***

Notre service suit de près l'évolution de la jurisprudence qui détermine notamment les délais pour l'appréciation de la minorité et l'introduction tardive de la demande de regroupement familial (RF). Ces délais sont très importants, mais ne peuvent pas toujours être respectés. Dans de telles situations, nous essayons de faire en sorte que l'OE tienne compte des circonstances exceptionnelles évoquées et fasse preuve de flexibilité.

- ***Afghanistan : un parcours compliqué***

Depuis la prise du pouvoir par les Talibans en 2021, la procédure de regroupement familial est devenue un véritable parcours du combattant pour les ressortissants afghans. Non seulement les documents d'état civil délivrés par ce régime sont devenus très onéreux, mais ils ne sont pas non plus "reconnus" à leur juste valeur par les autorités belges. En effet, à l'instar des nouveaux passeports, ils sont examinés comme "autres preuves valables" ; ce qui peut amener l'Office des Etrangers à demander un test ADN pour établir le lien de parenté.

L'autre obstacle est l'obtention de passeports afghans, qui, à ce jour, sont délivrés au compte-goutte. Sans passeport, il est impossible de se déplacer légalement vers l'étranger, ce qui complique encore plus le processus puisque les ressortissants afghans doivent se rendre à l'ambassade de Belgique au Pakistan ou en Iran pour déposer leur demande. Si, malgré tout, ils parviennent à entrer illégalement sur le territoire de l'un de ces pays et à obtenir un visa pour la Belgique, ils courent toujours le risque de ne pas pouvoir voyager car les autorités locales leur refuseront l'entrée sur un vol européen au motif d'une entrée illégale sur leur territoire.

2.1.3 Le retour volontaire

Depuis des décennies, notre service travaille en étroite collaboration avec l'Organisation internationale pour les migrations (OIM) et la cellule de réintégration de Caritas afin de permettre aux migrants désireux de retourner dans leur pays d'origine de le faire dans les meilleures conditions possibles.

Le caractère volontaire de la décision de retour est une condition indispensable à notre intervention. En tant que service social, notre objectif n'est pas de convaincre ni de dissuader les migrants. Comme pour toutes les autres thématiques, notre travail consiste à informer le demandeur le mieux possible afin qu'il puisse, le cas échéant, prendre la décision qui lui convient. En cas de décision de retour, nous contactons l'OIM qui se charge de l'aspect logistique du retour (réservation du vol, escorte médicale/sociale si nécessaire, etc.) et la cellule de réintégration si le migrant est éligible pour une aide à la réintégration. Cela comprend un accompagnement après le retour et un budget permettant au migrant de développer une activité génératrice de revenus. Le fonctionnement de cette cellule sera expliqué plus en détail ci-dessous.

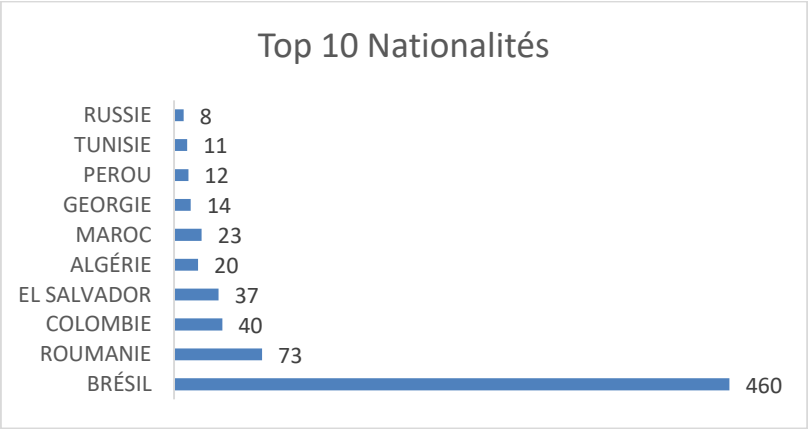
À l'instar des deux dernières années, la question du covid se pose toujours dans les dossiers de retour. Vaccin, test PCR ou antigénique, toutes ces questions sont traitées différemment selon les pays. Cela peut avoir un impact décisif sur la possibilité ou non du migrant de prendre son vol.

Public

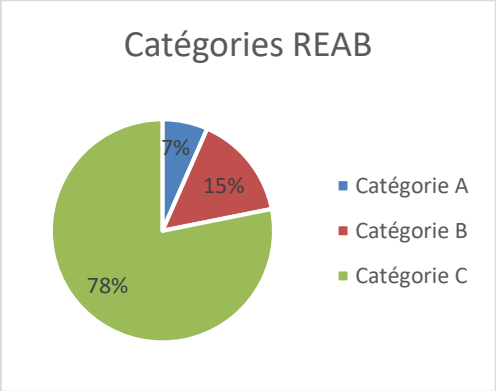
L'année dernière, nous avons traité 854 nouvelles demandes de retour volontaire. Le profil type du candidat au retour reste celui d'un jeune homme venu seul en Belgique dans l'espoir de trouver du travail. La plupart d'entre eux n'ont jamais entamé de procédure (protection internationale, régularisation, etc.) afin d'obtenir un séjour en Belgique. L'année dernière, nous avons également reçu plusieurs familles, principalement d'Amérique latine.

Le tableau ci-dessous montre les 10 nationalités les plus représentées dans les dossiers que nous avons traités en 2022. Comme mentionné dans l'introduction générale, l'augmentation du nombre de Brésiliens n'est pas passée inaperçue. Cela peut s'expliquer par le grand nombre de demandes de retour volontaire émanant de cette nationalité. Nous sommes passés de 165 dossiers en 2021 à 460 en 2022. À ce jour, nous n'avons aucune explication claire sur cette forte augmentation. Parmi les candidats au retour, nombreux sont ceux qui expliquent qu'ils sont arrivés en Belgique avec la promesse d'un travail mais, une fois sur place, ils ont été exploités par leurs employeurs qui, conscients de leur statut précaire, refusent de leur verser leur salaire. Par crainte de représailles, ils n'osent pas porter plainte et décident de rentrer au Brésil. Les associations telles que "fair work", qui défendent les droits des travailleurs, se disent conscientes de cette tendance, mais indiquent qu'elles sont limitées dans leurs actions lorsque les victimes refusent de dénoncer leurs employeurs.

En deuxième position, on trouve la Roumanie, dont le nombre de dossiers est passé de 40 à 73. Les ressortissants d'El Salvador, qui occupaient la deuxième place en 2021, ont chuté de près de la moitié.



Pour rappel, le programme de retour volontaire fonctionne sur la base de trois catégories. Ceux-ci déterminent si le migrant est éligible ou non à l'aide à la réintégration. Depuis plusieurs années, la plupart des personnes reçues sont en catégorie C, soit 78% des demandes en 2022. La catégorie A arrive en deuxième position avec 15% des demandes.



Catégorie A : Personne avec une demande d'asile en cours (délai de l'ordre pour quitter le territoire valable inclus)

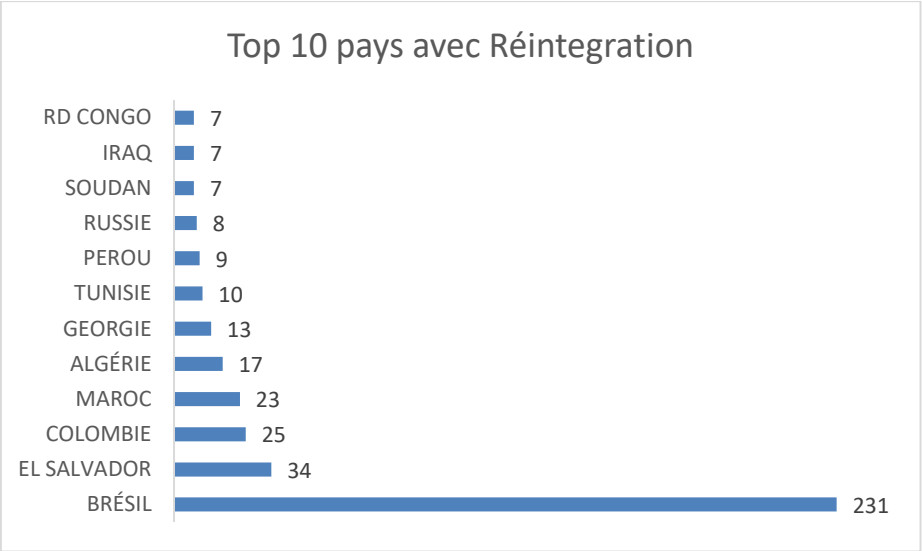
Catégorie B : Personne déboutée ou qui a introduit une autre procédure de séjour légal (toujours B si ce n'est pas A ou C). Par exemple : une demande de régularisation.

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

Cellule Réintégration de Caritas International

Outre l'aspect logistique (réservation des vols, escorte, etc.) organisé par l'OIM, les candidats au retour peuvent se voir accorder une aide à la réintégration sous certaines conditions. En règle générale, seules les personnes originaires de pays soumis à l'obligation de visa et ayant entamé une procédure de protection internationale ou de régularisation en Belgique peuvent bénéficier de ce programme. Toutefois, des exceptions sont prévues pour les familles avec des enfants mineurs et pour les personnes considérées comme vulnérables pour diverses raisons.
Les personnes éligibles reçoivent, par l'intermédiaire de la cellule de réintégration de Caritas International, un budget qui leur permet de développer une activité génératrice de revenus après leur retour. Ceci a pour objectif de fournir au migrant un maximum d'outils pour lui permettre de réussir son retour dans son pays d'origine. Dans certains cas, le budget est partiellement utilisé pour couvrir les besoins de base (loyer, médicaments, etc.) jusqu'à ce que la personne ait trouvé ses marques et soit devenue indépendante. Le projet est suivi en étroite collaboration avec un partenaire local qui fournit un soutien administratif et accompagnement psychosocial aux personnes retournées.

En 2022, **477 dossiers** ont bénéficié de ce programme. En chiffres absolus, les Brésiliens restent les plus grands bénéficiaires avec 231 dossiers, mais cela ne représente que 50% des demandes en provenance de ce pays. Alors que près de 90% des demandes émanant du Salvador, de l'Algérie, du Maroc, et d'autres pays sont éligibles pour des projets de réintégration. En effet, les ressortissants brésiliens ne bénéficient des aides à la réintégration qu'à titre exceptionnel. Non seulement parce qu'ils appartiennent à un pays sans obligation de visa, mais aussi parce que la plupart d'entre eux n'ont jamais entamé de procédure pour obtenir un droit de séjour belge.



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), ont accès aux centres fermés pour personnes en séjour irrégulier. Chaque semaine, deux de nos collaborateurs se rendent au centre pour hommes 127bis de Steenokkerzeel, dont la capacité maximale est de 120 hommes, et à celui de Holsbeek, où un maximum de 30 femmes peuvent être accueillies.

Leur mission consiste principalement à être à l'écoute des personnes qui y sont enfermées et, le cas échéant, répondre à leurs questions. Ils sont également souvent sollicités pour faire le lien entre les détenus et leur avocat ou leur réseau personnel/familial. Enfin, les visiteurs sont attentifs au fonctionnement du centre et aux conditions de vie des détenus.

Public

Les personnes placées en centre de rétention sont privées de leur liberté parce qu'elles ne disposent pas d'un titre de séjour valable pour rester sur le territoire belge. Il s'agit donc d'une détention administrative qui concerne principalement des personnes qui ont épuisé toutes les voies de recours, qui sont entrées illégalement sur le territoire, qui ont été arrêtées à la frontière et ont demandé une protection internationale, ainsi que des personnes contre lesquelles une procédure Dublin est en cours.

En 2022, nous avons ouvert **81 dossiers** au 127bis. Les nationalités les plus fréquentes des interlocuteurs sont l'Algérie avec 12 personnes, le Maroc avec 8 personnes et le Bangladesh avec 7 personnes. Au total, nous avons rencontré 32 nationalités différentes. Nous constatons que les profils sont principalement des hommes qui résidaient en Belgique depuis un certain temps et qui ont été arrêtés parce qu'ils étaient en situation irrégulière.

Quant à Holsbeek, **45 dossiers** ont été ouverts. Nos visiteurs ont rencontré 27 nationalités différentes. La plus fréquente est le Burundi avec quatre personnes, la RD Congo et l'Érythrée avec trois personnes

chacune. On note ici une plus grande mixité des profils. Nous y avons rencontré aussi bien des femmes qui vivaient en Belgique de manière illégale depuis plusieurs années que des nouvelles arrivantes qui ont été arrêtées à la frontière et dont certaines ont ensuite demandé une protection internationale.

MOVE

En 2022, la collaboration avec le groupe MOVE[3] s'est poursuivie. Il s'agit d'un collectif d'organisations (Caritas International, JRS, Point d'appui, Vluchtelingenwerk Vlaanderen et Ciré) dont la mission est de fournir un soutien (juridique) aux visiteurs accrédités et de les protéger dans leur relation avec l'Office des étrangers. Au niveau macro, la coalition vise à influencer la politique belge en matière de détention des personnes sans papiers en rendant la question plus accessible et visible pour le public.

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, ils sont souvent confrontés à des obstacles administratifs et doivent remplir des conditions strictes afin de conserver leur droit de séjour.

En résumé, le service S.E.S.E. peut être divisé en deux volets. Le premier consiste à apporter un accompagnement administratif et psychosocial aux étudiants étrangers. Le deuxième volet offre un suivi à ceux qui, après avoir terminé leurs études, souhaitent retourner dans leur pays d'origine par le biais du programme de retour volontaire. Ils ont pour point commun d'avoir un projet concret en lien avec le diplôme obtenu en Belgique. Nous aborderons ces deux sections plus en détail par la suite.

Public & problématique

Contrairement aux années précédentes, nous avons en 2022 été très peu sollicités par les étudiants étrangers. Seuls **9 nouveaux dossiers** ont été traités par notre service, dont 6 pour des hommes et 3 pour des femmes. Les pays représentés sont le Cameroun (3), Maroc (2), Algérie (2) la RD Congo (1) et la Côte d'Ivoire (1).

En 2022 notre service a, comme d'habitude, été sollicité pour deux types de demandes :

(1) Les problèmes financiers :
En raison de ressources limitées, les étudiants font appel à notre service pour une intervention dans leurs frais d'inscription, leurs frais médicaux, leur loyer ou l'achat de matériel informatique. Malheureusement, en raison d'un budget limité, nous n'avons pas pu satisfaire toutes les demandes. C'est pourquoi toutes les demandes sont minutieusement analysées et doivent répondre à des conditions strictes.

[3] https://movecoalition.be/

(2) Problème de séjour :
Bénéficiant de séjour que l'on peut considérer comme précaire, les étudiants étrangers doivent se soumettre à des conditions et procédures strictes chaque fois qu'ils sollicitent une prolongation. C'est souvent une source de stress, surtout lorsque l'Office des Etrangers tarde à prendre une décision. En tant que travailleur social, nous informons les étudiants du mieux que nous pouvons et, le cas échéant, nous les orientons vers un avocat lorsque le droit de séjour a été révoqué pour des raisons qui nous semblent injustes.

Retour volontaire et réintégration

Comme mentionné ci-dessus, notre travail avec les étudiants étrangers comporte deux volets. L'un s'adresse aux étudiants actifs et l'autre à ceux qui ont terminé avec succès leurs études et souhaitent réaliser un projet dans leur pays d'origine.

La seconde partie se déroule en grande partie comme pour les autres dossiers de retour volontaire. C'est-à-dire en collaboration avec l'OIM et la cellule de réintégration de Caritas International. La seule différence est que, sous certaines conditions, le SESE peut allouer un budget supplémentaire pour augmenter les chances de réussite du projet. Les conditions importantes sont :

- Présentation d'un diplôme ou d'une attestation de réussite d'un établissement d'enseignement supérieur belge ;
- Le projet doit être lié à des études effectuées en Belgique ;
- Soumettre un business plan détaillé avec une estimation financière ;
- Le projet doit être approuvé par les partenaires locaux de Caritas.

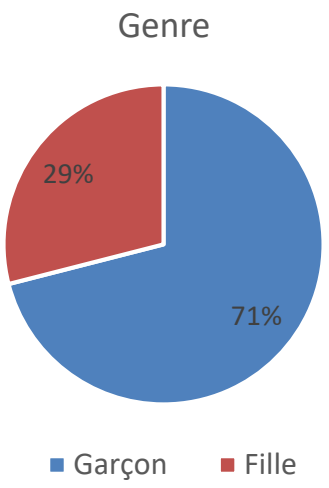
Deux projets ont été financés en 2022 :

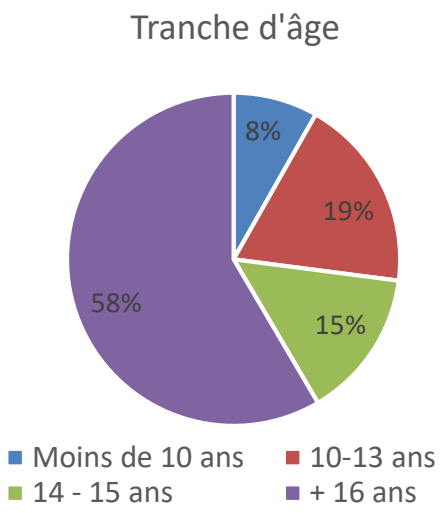
- Un étudiant nigérien avec un projet de culture maraîchère.
- Un étudiant camerounais avec un projet d'élevage de poulets.

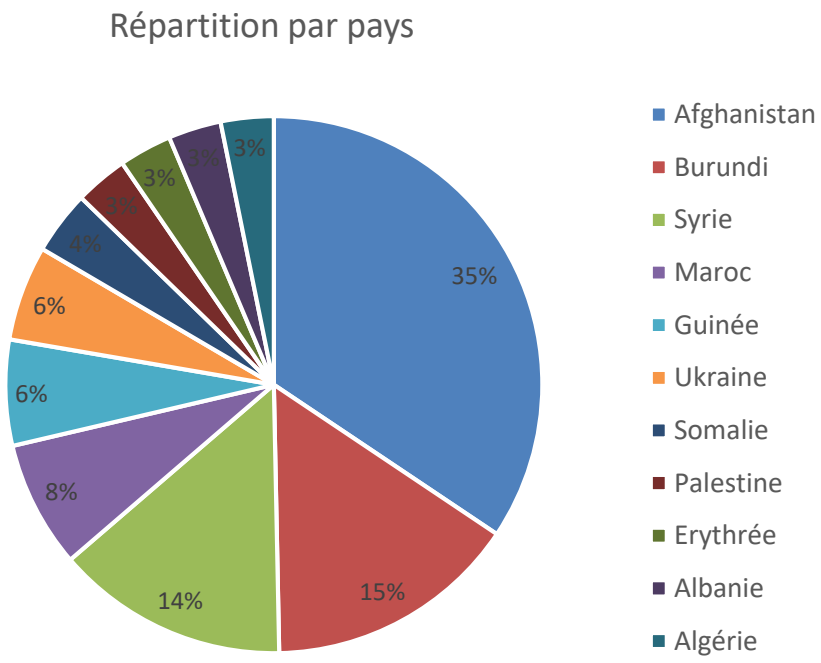
2.2 Tuteurs

En 2023, l'équipe de tuteurs était composée de sept tuteurs francophones et de quatre tuteurs néerlandophones. Au total, nous avons encadré 207 pupilles, dont 147 garçons et 60 filles.

Voici quelques caractéristiques des MENA que nous avons accompagnés :







La plus grande partie des tuteurs travaillent en temps partiel et sont aussi actifs dans ces prochains domaines :

2.2.1 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 septembre 2022, l'équipe a obtenu la prolongation de ce marché public pour les prochaines quatre années.
L'objectif de ce projet est le renforcement des capacités des tuteurs.rices de mineur.es étranger.es non accompagné.es, notamment de ceux.celles ayant peu d'expérience ou étant confronté.es à des difficultés dans la réalisation de leurs missions. Le rôle du tuteur.rice est très varié, iels doivent maîtriser beaucoup de matières disparates et complexes. Les tuteurs.rices sont souvent seul.es face aux démarches.
Ce projet vise à consolider leurs connaissances, à renforcer leur réseau professionnel, à leur fournir des outils tout en leur offrant l'opportunité de partager leurs expériences.
En 2022, les formations et les différents types de soutien offerts aux tuteurs·rices ont eu lieu soit en présentiel, soit en visioconférence, en fonction de la demande et disponibilité des tuteurs·rices et des exigences liées à la formation.

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 ont lieu le lundi de 9h30 à 12h30, le mardi de 17h à 19h et le jeudi de 13h à 16h. En 2022, les tutrices formatrices ont répondu à 510 questions (via mail ou téléphone).
2. **La formation de base destinée aux nouveaux tuteurs·rices** : en 2022, les tutrices de la Cellule MENA ont collaboré avec le Service de Tutelles dans l'organisation de la formation de base (par visioconférence) qui a permis l'agrément de 56 nouveaux·elles tuteurs.rices.
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 2022, les tutrices de la Cellule MENA ont donné au total 20 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 2022, l'équipe de la Cellule MENA a ainsi répondu à 40 suivis individuels.
5. **Les formations continues** : en 2022, les tutrices de la Cellule MENA ont organisé 22 formations (de plusieurs heures, demi-journée ou journée entière) autour de tous les thèmes indispensables pour le suivi des tutelles, notamment : les procédures (procédure d'asile, solution durable, regroupement familial), les droits sociaux (allocations familiales, soin de santé, mutuelle, gestion des biens), l'accueil (en famille, en centre, la situation des MENA en errance), la santé (Mena avec troubles psychiatriques, parler d'affectivité et sexualité avec les MENA), les spécificités de certaines nationalités (Mena afghan·es, Mena guinéen·nes, Mena syrien·nnes, Mena ukrainien·nes …) , la scolarité et le décrochage scolaire. Pour certaines formations, l'équipe des formatrices a collaboré avec des intervenant·es externes expert·es en la matière.

6. **Les groupes d'échange** : Il s'agit d'une grande nouveauté qui a été mis en place en octobre 2022. Les tutrices formatrices de Cap Brabantia ont créé cinq groupes d'échange : à Liège, Bruxelles, Ottignies, Charleroi et Namur. L'objectif de ces groupes est de permettre la rencontre des tuteurs·rices provenant d'une même région géographique afin qu'ils puissent échanger sur leurs tutelles et recevoir des conseils, des bonnes pratiques et des contacts utiles. Les rencontres seront toujours guidées par une tutrice de Cap Brabantia mais le contact et l'échange entre tuteurs·rices pourra continuer en dehors des séances à proprement dites. En décembre 2022, deux groupes d'échange se sont réunis une première fois, à Bruxelles et à Namur. Les premières rencontres entre les tuteurs·rices des autres groupes se tiendront au cours du mois de janvier 2023.

2.2.2 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 sommes toujours présentes au PSA, centre de jour de la Croix Rouge, à raison de deux après-midis par semaine (depuis octobre, nous avons une plus grande présence). Une après-midi toute les deux semaines, nous avons une permanence à la Sisters House, en collaboration avec SOS Jeunes. Nous avions également jusqu'à mi-juillet une après-midi de permanence au Nekotel (projet MENA de MSF). Nous nous sommes rendues également à la demande dans d'autres lieux comme par exemple, 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.

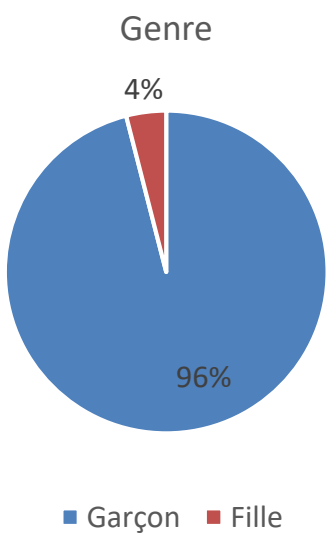
En termes de formations, en 2022, nous avons continué à nous rendre dans les Centres d'observation et d'orientation (COO) afin d'informer les collaborateurs sur les mineurs en transit. Nous avons donné des formations à des équipes rentrant en contact avec les jeunes dans le cadre de leur travail, par exemple l'équipe de Macadam, l'équipe de MSF travaillant sur le plan MENA (deux fois). En

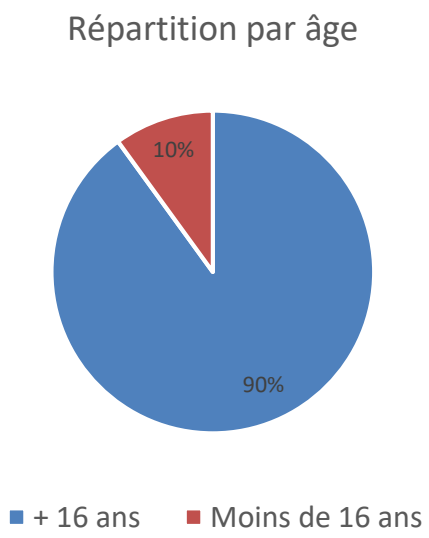
collaboration avec SOS Jeunes, nous avons informé les travailleurs et les bénévoles du Hub et de la Plateforme citoyenne. Avec SOS Jeunes et Minor N'Dako, nous avons expliqué les obstacles auxquels font face les mineurs dans le cadre de A Way Home. Nous avons pris part à une table ronde organisée par ECRE sur les MENA en transit. Nous avons également formé les nouveaux tuteurs sur le Règlement Dublin III dans le cadre de la formation de base organisée par le Service des tutelles. Dernièrement, nous avons participé à une matinée concernant les mineurs organisée par MSF.

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 dans le cadre d'une convention d'expertise pour plusieurs années.

En 2022, nous avons rencontré 244 jeunes dits 'en transit'. Notre groupe cible est principalement composé de jeunes venant d'Erythrée et d'Ethiopie.

- Nous avons constaté en 2022 une augmentation du nombre de jeunes éthiopiens venant de la région du Tigray et Oromia.
- 96% des jeunes rencontrés étaient des garçons.
- Plus de 90% avaient 16 ans ou 17 ans.





Leur projet pour la plupart d'entre eux est toujours de rejoindre le Royaume-Uni. Nous avons vu cette année que le nombre de passage via la Manche n'a jamais été aussi élevé que cette année. Le deuxième pays de destination des jeunes 'en transit' est les Pays-Bas ou le Luxembourg.

Début octobre 2022, suite à la « crise de l'accueil », nous avons surtout rencontré des jeunes ayant introduit une demande de protection internationale. En accord avec le HUB, avec SOS Jeunes nous avons fait en sorte d'avoir une présence pour les mineurs au HUB tous les jours pour pouvoir informer et orienter ces mineurs se retrouvant à la rue, avec pour la plupart un doute sur leur âge. Nous en

avons rencontré 236 (entre octobre et décembre), ils sont originaires principalement de l'Afghanistan, de l'Erythrée, du Burundi, de la Somalie et de la Syrie.

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. Le projet MENA de MSF (Nekotel) a montré que le pré-accueil avait un impact très positif sur les jeunes et que cela fonctionnait afin qu'ils puissent réfléchir à leur projet futur.

Perspectives

Nous voulons atteindre le plus de jeunes possible afin qu'ils aient des informations correctes. Nous voulons développer notre collaboration avec les associations dans d'autres pays européens et connaitre leur système de protection pour les mineurs afin d'informer au mieux les mineurs.

3. Antenne Entraide de Saint-Gilles

Anciennement organisée au sein des Œuvres Paroissiales de Saint-Gilles, l'Entraide est devenue depuis le 1er janvier 2022 une entité de Diaconia Asbl et toujours associée à Brabantia. C'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. Il est accessible au public du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h00.

Cette année 2022, diverses activités et services annexes ont encore été proposés aux bénéficiaires dans le but de tisser du lien ou de leur permettre d'essayer de résoudre leurs difficultés socio-administratives. Avec les bénévoles, l'équipe des travailleurs est amenée à écouter, à encourager, à réconforter certains usagers en détresse.

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 prendre un petit-déjeuner, parler de manière informelle avec les travailleurs ou les volontaires, jouer à des jeux de société ou demander l'aide d'une assistante sociale ou d'un éducateur pour ses démarches socio-administratives. Le public qui fréquente ce service « accueil » est principalement composé de personnes sans-abri. Cette activité est assurée par deux éducateurs, un travailleur à contrat « article 60 » et quelques volontaires issus des paroisses de Saint-Gilles et Forest, venus à titre privé ou issus des bénéficiaires du service.

Les permanences sociales

Les permanences sociales sont assurées par deux assistantes sociales qui informent, orientent, fournissent une aide administrative et/ou un suivi social selon le besoin du public.

Dossiers et problématiques
Le nombre de dossiers traités cette année 2022 à la permanence sociale est de 741 contre 600 l'année passée. Nous notons une augmentation de 23%, due à la difficulté grandissante des plus démunis à joindre les deux bouts.
Les problématiques les plus fréquemment traitées cette année sont les demandes d'accès à l'épicerie sociale, les demandes d'aide financière, les démarches auprès des CPAS, des syndicats, des mutuelles, des communes, des banques, des huissiers, des écoles et la médiation de dettes. Les demandes d'inscription auprès des Agences Immobilières Sociales ont fortement augmenté cette année. Ceci est dû à la flambée des prix des loyers demandés par les propriétaires privés.

Le public
Les nationalités les plus dominantes à la permanence sociale sont les Belges 27,20 %, Marocains 22,34 %, Ressortissants et Résidents européens 12 %. Les 39% restants proviennent de l'Afrique subsaharienne et de l'Amérique du Sud.

Accompagnements
Le nombre de demandes d'accompagnements a fortement augmenté, cette année. Des familles ou des personnes seules nous sollicitent de plus en plus à la permanence sociale pour les soutenir lors de leurs différents rendez-vous à la commune, au CPAS, à la banque, à l'hôpital, etc., avec pour principale cause, la peur de ne pas bien comprendre les démarches que leur imposent ces institutions. Les assistantes sociales accompagnent également ces familles chez les avocats, spécialistes en droits des étrangers, à la police pour une plainte, une audition ou une déclaration de perte ou de vol.

Ces accompagnements rassurent généralement nos bénéficiaires et nous permettent de tisser des relations de confiance avec eux.

L'Entraide dispose également d'autres activités annexes associées la prise en charge des personnes sans-abri sur le plan de la réinsertion sociale. Ce sont : la laverie, le vestiaire, les recherches de logement et d'emploi, la guidance budgétaire et l'espace informatique.

Cette année 2022, nous avons également organisé des activités récréatives qui ont offert l'occasion à nos bénéficiaires, les personnes sans-abri et les familles défavorisées d'oublier un tant soit peu leurs soucis quotidiens et de créer du lien. Ce sont un barbecue en juin, une excursion en juillet, une sortie vélo en septembre, la Saint-Nicolas, une sortie cinéma et le repas de Noël en décembre.

Projet « Housing First »

Dans le cadre de notre projet « Housing First », nous avons pu trouver un logement cette année à 2 personnes sans-abri, ce qui porte le nombre de nos bénéficiaires de ce projet à un total de 6. Nous leur rendons régulièrement visite. Ce sont des moments de partage, d'accompagnement socio-éducatif, et de soutien psycho-social que nous leur offrons.

Ce projet est à nos yeux indispensable à la réinsertion sociale des personnes sans-abri ; nous espérons trouver encore quelques logements supplémentaires au cours de l'année 2023.

3.2 Partenariats

Nos partenaires dans ce projet Housing First sont les Infirmiers de Rue, l'AIS Baïta, la fondation Stella Lucet et l'AIS « Logement Pour Tous ». Nous avons signé cette année une convention avec cette dernière pour la gestion commune d'un appartement que la fondation Stella Lucet mettra à notre disposition dans le courant du mois de mai 2023.

L'Entraide développe également un lien étroit avec les paroisses de Saint-Gilles. Ces communautés ont encore organisé cette année des collectes de cadeaux de Noël, de vivres, de produits d'hygiène, de vêtements. Elles développent également d'autres initiatives pour renforcer l'aide caritative à l'endroit de nos bénéficiaires. Comme les années précédentes, la paroisse du Parvis a ouvert ses portes aux personnes sans-abri qui vont souvent se réchauffer à l'intérieur de l'église ou prendre, devant le parvis, 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, soit de l'ordre de 50.000€ par an en autofinancement sur fonds propres. Ce financement est également rendu possible grâce, entre autres, au brassage d'une bière bio solidaire, la Biche de Saint-Gilles, lancée depuis 2020 et dont la totalité des bénéfices est reversée à l'Entraide.

Le CPAS de Saint-Gilles et la FDSS (Fédération des Services Sociaux) ont également été cette année des partenaires privilégiés.

3.3 Conclusion

Nos bénéficiaires viennent quotidiennement prendre un café, se poser ou nous solliciter pour des demandes dont les solutions ne dépendent pas forcément des travailleurs sociaux de première ligne que nous sommes. La difficulté de contacter certains services (syndicats, communes, banques, etc.,) et d'avoir des réponses adéquates à leurs questions, crée de la frustration chez certains bénéficiaires, ce qui entraîne parfois de l'agressivité verbale de leur part. Certains usagers, surtout dans le public des personnes sans-abri, matérialisent parfois leur agressivité. Pour une raison ou une autre, ou même sans raison apparente, ils en viennent donner des coups de poing dans les portes, dans les carreaux, jeter des chaises, etc. Ces attitudes, très rares auparavant dans nos services, commencent à se multiplier. Il est plus qu'urgent de rechercher les causes et d'y apporter des réponses adéquates.

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 à Anderlecht. Le service propose en outre l'octroi d'une aide alimentaire et d'une aide vestimentaire.

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.

L'espace d'inclusion numérique (Anderlecht Connect)
Il est possible pour tout habitant d'Anderlecht de bénéficier d'un accompagnement numérique inclusif lors de permanences chaque mercredi et jeudi de 13h à 15h et chaque vendredi de 9h à 15h.
Face à une fracture numérique croissante, cet espace permet de créer un pont entre la précarité et l'imposition de la digitalisation par la majorité de l'administration (bourse d'études, déclaration d'impôt, accès aux documents du registre national, recherche d'emploi, création de cv, recherche logement, …). Pour 2023, au travers de partenariats, des modules d'apprentissages ainsi que des formations de sensibilisations au numérique seront proposés à tous.

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
Celui-ci a fait peau neuve cette année, il a été rénové et a changé de nom. La barak'à fripes est ouverte le lundi, mardi et jeudi de 9h à 12h. Sa tenue est assurée par une bénévole.

4.2 Statistiques globales

En 2022, le nombre de dossiers actifs est de 447 ; 94% des usagers ont entre18 et 65 ans et sont en âge d'activité ; Les pays les plus représentés sont la Belgique, le Maroc, la Guinée et l'Ukraine ; Il y a eu une augmentation des interventions (+ de 500) cette année, et ce, malgré une légère diminution des dossiers ; Près de 14% des problématiques traitées étaient en lien avec le numérique.

2022 a été marqué par :

- Une hausse des interventions liées à l'accès et l'usage du numérique,
- Une augmentation des bénéficiaires de nationalité ukrainienne,
- Une augmentation des démarches liées à l'énergie,
- Une hausse des demandes liées au logement

4.3 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.

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 chargions du suivi social de ces personnes. Les agences immobilières sociales fonctionnent également sur base d'une liste d'attente avec un délai assez important.

4.4 Conclusion

2022 aura été marquée par la numérisation globale du monde social et de ses acteurs. Le travail social s'instrumentalise et se digitalise au grand dam des travailleurs et de leurs bénéficiaires. Le service se transforme en plateforme logistique au détriment du lien. Afin de pallier à cela, un espace d'inclusion numérique a été créé, permettant un accès plus large et spécifique à ces demandes mais également afin de pouvoir recentrer le travail des permanences sociales vers son aspect d'origine qui est l'écoute, l'accompagnement, l'orientation, …

La guerre en Ukraine a également marqué cette année. En effet, les demandes d'aides matérielles pour la population ukrainienne ont été très importantes ainsi que l'accompagnement sociale qui en résultait.

5. Antenne Bruxelles Accueil Porte Ouverte

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

Nous travaillons en réseau avec de nombreux services actifs dans le domaine social-santé à Bruxelles, comme les services spécialisés dans l'aide juridique ou dans l'aide aux sans-abri. Comme les demandes pour les aides alimentaires augmentent, nous avons conclu en 2022 un **partenariat avec l'épicerie sociale Les Capucines**, qui permet à des familles bénéficiaires d'accéder à des produits alimentaires et non-alimentaires à bas prix. Nous avons conclu également un **partenariat avec la Croix Rouge** pour l'accès aux colis alimentaires pour des personnes précarisées.

En septembre nous avons repris notre **permanence sociale bihebdomadaire au Point 32**, un lieu d'accueil pour personnes précarisées, principalement sans-papier ou sans domicile fixe, qui donne un lunch gratuit chaque jour de la semaine. Cette permanence nous permet de toucher un public qui ne franchit pas facilement la porte d'un service social. Le travail consiste à écouter ces personnes, à les informer sur les différents services existants, à les orienter pour recevoir les soins médicaux, prendre une douche, avoir des vêtements chauds l'hiver ou bénéficier d'une place dans un abri de nuit, ou à amorcer un accompagnement social. On y constate un changement dans le public : il y a plus de personnes ayant un séjour légal et un logement, mais qui n'arrivent plus à subvenir à leurs besoins avec leurs maigres revenus.

5.1 Statistiques

- Notre service a traité **450 dossiers** (428 en 2021), dont 196 nouveaux dossiers ouverts en 2021, auxquels s'ajoutent les dossiers anonymes du Point 32.
- Notre public est majoritairement masculin : 57,94 % d'hommes pour 42,06 % de femmes, mais l'écart continue à se réduire (32% de femmes en 2019, une tendance à la hausse depuis).
- Parmi les bénéficiaires dont le type de ménage est connu, plus de la moitié sont des **personnes isolées** (50,92 %). En deuxième place viennent **les familles monoparentales** (21,78%), suivi par les couples avec enfants (16,80 %).
- En 2022, nous avons rencontré des personnes de **55 nationalités différentes**. Comme les années précédentes, ce sont les Belges (26,18%) et les Marocains (19,70%) qui sont le mieux représentés. Les Congolais (RDC) complètent le top 3 avec 10,22%.

5.2 Problématiques

Si on regarde les sujets abordés, trois problématiques se détachent par le nombre d'interventions requises. Le problématique 'Ressources financières', qui concerne principalement **l'accès aux allocations sociales**, reste à la première place avec 834 interventions (682 interventions en 2021), soit 19,25% des interventions. Immédiatement après, on trouve les **problèmes financiers**, qui passent de 12,46% des interventions en 2021 à 18,15% en 2022, entre autres en raison de la crise énergétique. Le **logement** (16,79%) reste dans le top 3 des problématiques, sans surprise vu la crise du logement à

Bruxelles. Suivent le **droit des étrangers** (11,22%), les **difficultés de langage et de compréhension de documents** (7,77%) et les 192 interventions (4,44%) dans la catégorie **énergie et services essentiels**, dont les démarches pour obtenir le statut de client protégé ou le tarif social.

5.3 Focus sur quelques constats

Plusieurs bénéficiaires ont reçu, parfois pendant des mois, trop peu ou, dans certains cas, pas d'allocations sociales du tout. Au lieu de les orienter vers le service concerné pour faire valoir leur droit, nous avons endossé le rôle d'intermédiaire pour ce qui est de l'échange de renseignements, pour défendre et débloquer un dossier ou simplement pour prendre un rendez-vous en ligne. Pour un public touché par la fracture numérique (fracture d'accès et fracture de compétences), **nous restons, sans le vouloir, le sous-traitant des banques, des syndicats, de SPF Finances ou encore des services communaux**, notamment parce qu'ils sont difficiles voire impossibles à joindre pour un contact physique sous couvert de la digitalisation.

En 2022, de **nouveaux types de public** se sont adressés à nous pour une **demande d'aide financière** : des familles qui ne rentraient pas dans les critères du tarif social, mais qui sont incapables de faire face à l'augmentation drastique des coûts de l'énergie et des parents isolés dont le salaire est inférieur au revenu d'intégration du CPAS et qui sont confrontés à la hausse du coût de la vie, ce qui nous amène à préconiser d'augmenter les salaires les plus bas. Nous rencontrons aussi plus d'indépendants se retrouvant dans une situation d'endettement grave. L'accompagnement de ces derniers dépasse parfois nos compétences, comme c'est aussi le cas pour de plus en plus de situations complexes, mais nous n'arrivons plus à envoyer ces personnes vers des services spécialisés : soit il y a de longues listes d'attente (médiation de dettes, service de soutien aux personnes handicapées), soit les personnes ne sont pas correctement aidées ou sont renvoyées.

Les constats de **la crise du logement à Bruxelles** pointent des défaillances déjà bien connues : longues listes d'attente pour les logements sociaux, logements insalubres, l'impossibilité pour beaucoup de nos bénéficiaires de trouver un logement abordable avec le prix des loyers qui explose, les marchands du sommeil qui profitent de la détresse des autres, etc. Nous accompagnons des familles nombreuses ou des familles vivant avec des personnes à mobilités réduites, qui sont particulièrement touchées par cette crise du logement ; l'offre de logements sociaux qui sont adaptés pour ces familles est largement insuffisant. Rappelons que **l'accès à un logement est un droit fondamental** reconnu par l'article 23 de la Constitution belge. Rappelons aussi cette réalité pour plusieurs de nos bénéficiaires, qui est le sans-chez-soirisme, qui empêche la réactivation des autres droits qui passent par le logement.

Depuis fin 2022, **la crise de l'accueil des demandeurs d'asile** s'intensifie en Belgique. Lors de nos permanences sociales, nous rencontrons des demandeurs de protection internationale qui se retrouvent à la rue ou dans des squats insécurisés durant plusieurs mois à cause de l'inaccessibilité du centre d'enregistrement ou faute de places dans les centres d'accueil. Ces personnes vivent dans des situations déplorables et sont abandonnées à elles-mêmes, car lorsqu'elles n'ont pas une place d'accueil, elles n'ont droit à aucune aide, ni à l'aide médicale urgente, ni à l'aide matérielle ou financière. On constate aussi un **grand retard dans le traitement des dossiers à l'Office des Etrangers, surtout pour les demandes de régularisation**. Ce qui est particulièrement frustrant pour nos bénéficiaires, c'est qu'aucune précision sur le temps que cela va prendre n'est donnée.

6. Numéro vert

Plusieurs de nos services, tels que le Service Social de Cureghem et le service social de Caritas international, ont poursuivi leur collaboration avec la Fédération des Services Sociaux (FDSS) autour du projet du numéro vert « Allô ! Aide sociale ? » tout au long de l'année 2022, en répondant aux appels sociaux entrant pendant trois plages horaires de quatre heures chacune.

Pour rappel, sur base d'une convention bipartite établie entre la FDSS et chaque antenne, des assistants sociaux de nos services répondent lors de trois permanences (lundi au vendredi, de 9h à 17h) à toute personne ayant des questions liées ou non à des demandes sociales. L'objectif est de pouvoir offrir une première écoute, une première compréhension de la demande, ainsi qu'une orientation sur mesure vers le service le plus proche territorialement et le plus adéquat si la demande soulevée nécessite un accompagnement plus complet.

Dans ce cadre, diverses thématiques sont présentes et deviennent suffisamment complexes pour qu'il soit difficile d'offrir une réponse adéquate, surtout dans un contexte d'urgence sociale très marqué à l'heure actuelle. L'aide alimentaire et l'aide administrative générale occupent une place prépondérante, mais les questions liées aux thématiques du logement à Bruxelles deviennent récurrentes. Le besoin d'écoute est également très représenté au travers des appels reçus et un mal-être général peut être constaté. Suite à la crise énergétique, beaucoup de demandes ont été effectuées concernant l'application du tarif social, la possibilité d'un plan de paiement et/ou l'information quant aux diverses interventions de l'État belge. Les questions juridiques, le recours au droit et les démarches liées au droit des étrangers sont également à relever.

Le caractère urgent des demandes ne trouve pas toujours de solution dans un timing espéré. Le logement représente un réel défi puisque beaucoup de locataires sont confrontés à l'insalubrité, l'expulsion et aux litiges locatifs avec les propriétaires. Cependant, l'offre en terme de logement social reste bien trop basse et les structures d'accueil et d'hébergement d'urgence saturent également.

C'est aussi au travers de ces demandes que nous pouvons relever la fatigue émotionnelle de nos publics. En effet, nous pouvons prendre l'exemple des retards de paiement concernant les allocations de chômage par les organismes payeurs (syndicats), des allocations sociales (RIS et ERIS) par certains C.P.A.S de la Région. Ces retards peuvent se compter en mois et la marge de manœuvre est très limitée dans la prise de contact avec les services en question. La détresse de nos publics est d'autant plus sensible car un effet de boule de neige se crée : sans allocations, comment payer le loyer, les factures, les charges, la nourriture, ... ?

La participation au projet du numéro vert permet la collaboration de divers services impliqués et la transcription des constats qui sont portés par la Fédération des Services Sociaux (FDSS). Que ce soit lors d'intervisions en visio-conférence ou en présentiel, nous prenons le temps d'analyser les diverses demandes, d'y réfléchir ensemble et de s'informer davantage sur la possibilité de calibrer au mieux chacune de nos réponses. Notre participation s'étendra également sur l'année 2023 avec la même fréquence et la même énergie déployée.

7. Projet RAQ

Le RAQ « Relais d'Action de Quartier » a pour mission, la lutte contre le non-recours aux droits, le renforcement de l'accessibilité des services de première ligne et le maillage entre les acteurs locaux. Il est appelé à développer le travail communautaire et à mener des actions de sensibilisation et de promotion de la santé dans les quartiers. Il a également pour rôle d'assurer un accompagnement individuel des personnes isolées des structures locales pour les conduire vers les acteurs de première ligne en vue d'une prise en charge.

A travers son rôle de partenaire hébergeur, le CAP Brabantia CAW fait partie intégrante du projet « RAQ » 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 et ce, depuis le lancement du projet dans le courant de l'année 2021.

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

Le rôle du RAQ à Saint-Gilles-Forest et au sein de l'Entraide de Saint-Gilles
Comme l'année dernière, le RAQ a encore renforcé cette année l'équipe de l'Entraide dans l'accueil et l'encadrement du public. Il a proposé et organisé des activités communautaires telles que des balades à vélo, des sorties au cinéma, etc. Il a accompagné les bénéficiaires, surtout les personnes sans-abri, dans leurs démarches socio-administratives, vers les services adéquats. Il a poursuivi cette année aussi le maillage entre les acteurs sociaux et de santé publique. En effet, il a entrepris des démarches pour mettre en partenariat, l'Entraide de Saint-Gilles et d'autres services, comme l'Ilôt, centre de jour pour personnes sans-abri, la Plateforme Prévention Sida et Bru-Stars, un service de soins psychologiques de première ligne en Région de Bruxelles-Capitale, en vue de mener des actions communes en faveur du public précarisé. Ainsi, un projet de dépistage des IST (Infections Sexuellement Transmissibles) est déjà en élaboration pour l'année 2023 avec la plateforme Prévention Sida.

8. Conclusions

Les quatre antennes de CAP Brabantia fournissent un service social général de première ligne. Les problématiques le plus souvent rencontrées par les AS concernent les moyens financiers, le logement, la fracture numérique et l'accès aux services publics et aux institutions, et enfin le besoin d'aide alimentaire.

- Les problèmes liés au moyen financiers sont de deux ordres : les difficultés pour obtenir la totalité des revenus ou allocations auxquelles les personnes ont droit et l'insuffisance des ressources financières en particulier suite aux augmentations de prix en général et de l'énergie en particulier.
- Ces problèmes financiers ont pour effet une augmentation sensible de la demande d'aide alimentaire.
- La problématique du logement est récurrente depuis plusieurs années dans le secteur social. Loyers excessifs, offre limitée, discrimination sont les principaux obstacles auxquels nos usagers sont confrontés. Malgré les différents partenariats avec des AIS, certains des bénéficiaires sont contraints de vivre dans des logements insalubres ou se retrouvent à la rue.
- La crise Covid a laissé des traces, en particulier face à une fracture numérique croissante. Les AS sont confronté.e.s à des bénéficiaires qui sont perdus face à la numérisation des services publics et des institutions. Nos antennes deviennent sans le vouloir, le sous-traitant des banques, des syndicats, de SPF Finances ou encore des services communaux. Il est indispensable de garder des accès physiques (téléphone, guichets) en nombre suffisant afin de ne pas discriminer une partie significative de la population.
- Enfin, et ceci est relativement nouveau, la violence, surtout verbale mais parfois physique des bénéficiaires, frustrés devant toutes ces problématiques est en augmentation.

Les conclusions pour des aspects propres à une antenne ou l'autre sont à retrouver plus haut dans ce rapport.

9. Rapport d'activité de la collaboration Inter-Centres CAP 2022

Cadre et mise en œuvre

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

> *Art. 37. Les centres agréés ont, en outre, pour mission de collaborer entre eux dans le but de réaliser, notamment :*
>
> *1° une répartition optimale des permanences, sur le territoire de la région bilingue de Bruxelles-Capitale;*
>
> *2° une visibilité maximale des services et activités organisés par les centres ;*
>
> *3° une analyse collective des situations problématiques qui apparaissent à travers l'exercice de leur action sociale, en mettant en évidence l'évolution des phénomènes sociaux.*

La collaboration s'appuie sur une réunion mensuelle - l'Inter-centres CAP - qui rassemble les coordinateur·rices des CAP membres de la FdSSB – 14 Centre d'aide aux personnes et 4 centre d'aide aux justiciables - et le coordinateur sectoriel de la FdSSB. L'IC a été coordonné en 2022 par un trinôme composé des deux coordinateur·rices IC, élu·es par l'ensemble des coordinateur·rices, et du coordinateur sectoriel de la FdSSB.

Différents niveaux de discussions caractérisent le contenu des réunions IC CAP :

- l'échange d'informations sur les actualités des Centres, sur les équipes ou les projets ;
- l'échange d'informations de type administratif et patronal ;
- l'état des lieux des avancées des différents groupes de travail en cours au sein du secteur ;
- la transmission d'informations de la FdSS vers ses membres sur les actualités du « social santé bruxellois » ;
- la concertation entre les Centres sur les enjeux du secteur (travail social, évolution des politiques sociales, pratiques professionnelles…)

Enjeux en 2022

Marqué par la reprise tant de toutes les activités en présentiel que par l'accélération des chantiers devant aboutir d'ici la fin de cette législature, les échanges autour des enjeux tant du travail social qu'institutionnels ont été nombreux :

- **La réadaptation des services à un contexte de travail post COVID-19 et la poursuite de la prise en charge des conséquences des mesures prises dans le cadre de cette période COVID-19** : l'organisation de la reprise de toutes les permanences et de toutes les activités en présentiel, la gestion de l'afflux de demandes et la réorganisation des équipes pour y faire face, la complexification des situations sociales des personnes accompagnées, la coordination des équipes dans un contexte post-covid (épuisement, turn-over, retour en présentiel, difficultés de recrutement, accueil des nouveaux·elles travailleur·euses,…),…

  Notons que les services ont témoigné du poids dans leur quotidien de l'accompagnement administratif (persistance de l'inaccessibilité de nombreux services publics et privé, prises de contact et démarches énergivores, longs délais – et non-respect de délais légaux - ou absence de réponse,…) et de la poursuite, en conséquence, de la transformation/dénaturation de leur travail.

Par ailleurs, certains services ont été confronté à une augmentation et/ou aggravation de fait de violence de la part d'usagers. Outre la mise en contexte, l'accompagnement des professionnel·les et des équipes pour prévenir et apaiser cette violence est réapparu comme un enjeu fondamental.

- **La confrontation des services à un contexte de crise permanente** : guerre en Ukraine, inflation et crise énergétique, crise de l'accueil des réfugiés,… 2022 a, à nouveau, rappelé aux services sociaux et leurs publics, que la question sociale est le corolaire de toute crise (sanitaire, économique, climatique, énergétique,…) et de toute transformation (digitalisation,…) de notre société. Les questionnements autour des crises multiples ont nourri les échanges des deux journées de débat *Ce qui nous arrive* auxquels les CAP ont participé comme de nombreux autres acteurs du social – santé - culture.
- **L'augmentation des moyens d'actions** : à la suite du travail d'objectivation et de budgétisation des besoins des services en vue d'un renfort structurel indispensable réalisé en 2021, l'IC a suivi la mise en œuvre du renfort structurel octroyé pour 2022 et relayé les difficultés intrinsèques au processus et incertitudes liées à une demande de subside facultatif : délais de traitement et d'octroi, difficultés de recrutement, absence d'indexation des montants dans un contexte inflationniste,…

  Par ailleurs, l'enjeu des appels à projets a été une préoccupation récurrente. S'ils permettent de renforcer, à défaut de moyens structurels à hauteur des enjeux, les marges d'actions et de répondre à des besoins des publics, ce mécanisme de financement, notamment porté par de récents dispositifs (CLSS,…), comporte des dérives (mise en concurrence plutôt que synergie, effet d'aubaine,…) et des coûts (chronophage, coûts non pris en compte,...).
- **Le Plan social santé intégré et les évolutions du cadre CAP et CASG :** la finalisation du PSSI et les modalités de sa mise en œuvre ont été un point d'information régulier en IC CAP. Le *GT PSSI* regroupant les CAP et CASG a démarré son travail autour de l'accessibilité et des permanences sans rendez-vous : au terme de ses travaux, il a proposé de préciser l'objectif d'accessibilité horaire hebdomadaire en distinguant d'une part, l'accessibilité aux personnes et, d'autre part, l'organisation d'une permanence sociale inconditionnelle, dont le nombre d'heures varierait en fonction du nombre d'ETP assistant social.

  Ensuite, fin 2022, le travail s'est poursuivi pour concrétiser l'opportunité de révision harmonisée des textes législatifs CAP, CASG (Décret Ambulatoire, Arrêtés CAP et CASG), attendue en 2023.
- **L'accessibilité au services publics et privés :** suite à l'aggravation de la problématique d'accessibilité aux services (publics et privés) et ses impacts, tant sur les publics (perte d'accès aux droits, d'autonomie) que sur le travail social (freins à la réalisation des missions et poids des démarches administratives), le *Groupe de Travail Accessibilité*, issu des IC CAP et CASG, avait été lancé en 2021 en vue d'assurer un monitoring de l'inaccessibilité des services publics et privés ; de partager les pratiques pour débloquer des situations, de formuler des propositions et interpeller les services et autorités concernés.

  Fin 2022, alors que les mesures liées à la crise COVID-19 ne sont plus d'application mais que l'inaccessibilité de services devient structurelle, le GT et ses objectifs sont mis en réflexion pour tendre vers un espace de travail permanent et en synergie avec d'autres acteurs, notamment ceux mobilisé contre le projet du Gouvernement du numérique par défaut dans les démarches liées aux services publics bruxellois.

- **Les questions liées à la gestion des structures et des équipes** ont été approfondies au sein du nouvel *Espace Employeur·euses* à destination des directeur·trices et/ou coordinateur·trices.
- **Le suivi du numéro vert « Allo ? Aide sociale » :** le développement du numéro vert a nourri les échanges autour de l'action sociale en IC CAP, notamment : l'enjeu de la visibilité du secteur de l'aide sociale (dans un contexte de gestion de crise « hospitalo-centrée »), entre autres auprès de nouvelles personnes directement touchées par les conséquences sociales des mesures prises ; la question du redimensionnement de l'action sociale au plus près des personnes, des quartiers : le développement d'outils communs et le partage des pratiques (intervisions des répondant·es) ; le monitoring des problématiques rencontrées par les bruxellois·es (bilans des appels).
- **Le suivi des initiatives renforçant l'« aller vers » et le « faire avec » :** la crise sanitaire a rendu visible le lien entre inégalités sociales et de santé. Cet accès difficile à l'aide sociale et aux soins de santé pour toute une catégorie de personnes fragilisées a conforté la démarche d' « aller vers » pour lutter contre le non-recours. Complémentaire, la promotion du « faire avec » a traduit la nécessité du développement du pouvoir d'agir, notamment à l'échelle des quartiers, pour rendre la parole aux « invisibles ». L'IC CAP a permis de suivre les initiatives de développement du social, en temps de crise, notamment les *Relais d'Action de Quartier* (RAQ) et les *Bureaux de Recherches et d'Investigation du Commun* (BRI-Co).

<u>Perspectives 2023</u>

Les chantiers de la collaboration inter-centres continueront d'être approfondis, tout en y intégrant de nouvelles dimensions :

- **Consolider un espace d'échanges constructifs entre coordinateur·trices**

  Affronter la complexité des enjeux actuels impose, plus que jamais, la participation de toutes et tous et l'intelligence collective. Une attention particulière à l'efficacité accompagnera l'organisation des inter-centres, pour que, face au besoin de présence des coordinateur·trices auprès d'équipes confrontées à de nombreuses problématiques sociales, ce temps soit le plus créatif et constructif possible.

  Une attention particulière concernera l'articulation entre les différentes espaces de travail portés par la FdSSB (groupes de travail, Espace Employeur·euses, l'IC CASG dans la perspective de rapprochement des législations CAP et CASG,…) et à un niveau intersectoriel, en s'inscrivant notamment dans les perspectives et projets liés au PSSI.
- **Dégager et porter les constats de terrain sur l'évolution des problématiques rencontrées**
- **Renforcer le secteur à travers la prise de position et la formulation de recommandations sur les enjeux propres à notre secteur d'intervention**

  Ces deux axes complémentaires seront à nouveaux essentiels : le travail social, son rôle de prévention ou de régulation de problématiques, et son renforcement sont incontournables pour les publics vulnérables, de plus en plus nombreux, dans un contexte de crise permanente. Au cœur des inter-centres, ces axes seront également travaillés spécifiquement, notamment dans le cadre de la transformation du GT Accessibilité en espace permanent de travail et mobilisation sur l'effectivité de l'accès aux droits dans le cadre de la digitalisation des services, de la participation à des moments de « préparation collective » (suites de *Ce qui nous arrive*), de la formulation des recommandations pour poursuivre dans le cadre de la prochaine législature le renforcement structurel du secteur (et pour tous les CAP),…

- **Assurer un suivi, une concertation et coordination par rapport aux évolutions du Social-Santé en Région Bruxelles-Capitale**, notamment la mise en œuvre du Plan Social-Santé Intégré et du Décret-Ordonnance 1ère ligne, la révision de l'Arrêté CAP, la Réforme du Décret Ambulatoire, les accords du secteur Non-Marchand, le financement de CSSI,…

  Outre la participation aux réformes et évolutions attendues, l'IC devra travailler aux modalités de pleine et concrète appropriation des principes structurants le PSSI. L'articulation entre les Inter-centres CAP et CASG prendra également une nouvelle dimension dans la perspective du rapprochement des législations. Enfin, l'intégration du renfort structurel dans la subvention organique est vivement attendue.
- **Garantir une plus-value pour le terrain et augmenter les marges de manœuvres des coordinations et des équipes.**

  Malgré la prégnance des enjeux institutionnels pour la période 22-23-24, cet axe devra prendre une importance particulière alors que les travailleur·euses sociaux·ales se trouvent aujourd'hui confronté.e.s à certaines impasses (moins en moins de solutions à proposer, temps d'accompagnement administratifs,…) qui dénaturent et questionnent le sens de leur action… C'est pour répondre à la question du « comment (font les autres) ? » que l'idée d'accueil de travailleur·euses CAP – CAG au sein d'autres équipes est revenue au sein des IC en 2022 et sera concrétisée en 2023. Par ailleurs, dans le cadre de l'Espace Employeur·euses, un projet d'organisation d'intervision pensé en 2022 sera concrétisé en 2023.

10. 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 : entraidestg@gmail.com

CAP Brabantia, antenne Service social de Cureghem
rue Van Lint, 77 à 1070 Anderlecht
Tél : 02/523 93 64
E-mail : sdk.ssc@gmail.com

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 2022 :
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