



BRABANTIA

SERVICE SOCIAL • SOCIALE DIENST

Centre d'Aide aux Personnes Brabantia

Rue de la Charité 43

1210 Bruxelles

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2023

- 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	11
2.1.4 Détention.....	14
2.1.5 Conclusion	16
2.2 Tuteurs	16
2.2.1 Projet « Soutien aux tuteurs-rices »	16
2.2.2 Projet « XTRA MENA »	19
3. ANTENNE ENTRAIDE DE SAINT-GILLES.....	21
3.1 Activités.....	21
3.2 Partenariats.....	22
3.3 Difficultés rencontrées	23
4. ANTENNE SERVICE SOCIAL DE CUREGHEM	24
4.1 Activités.....	24
4.2 Statistiques globales.....	24
4.3 Travail en réseau	25
5. ANTENNE BRUXELLES ACCUEIL PORTE OUVERTE	26
5.1 Statistiques.....	26
5.2 Focus sur quelques constats	26
6. NUMERO VERT	28
7. PROJET RAQ.....	29
8. CONCLUSIONS	30
9. RAPPORT D'ACTIVITES DE LA COLLABORATION INTER-CENTRES CAP 2023.....	31
10. ANNEXES.....	33

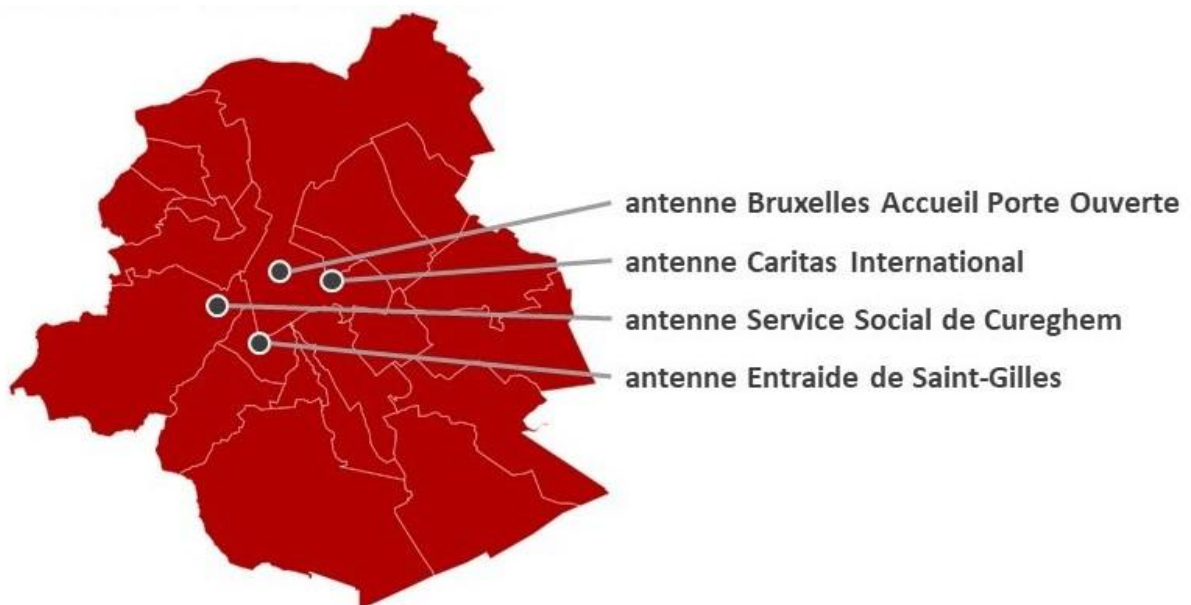
1. Présentation CAP Brabantia

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, le Service Social de Cureghem et l'Entraide de Saint Gilles. Elles proposent ensemble un large panel d'interventions, dont cinq sont à mettre en évidence :

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



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



2. Antenne Caritas International

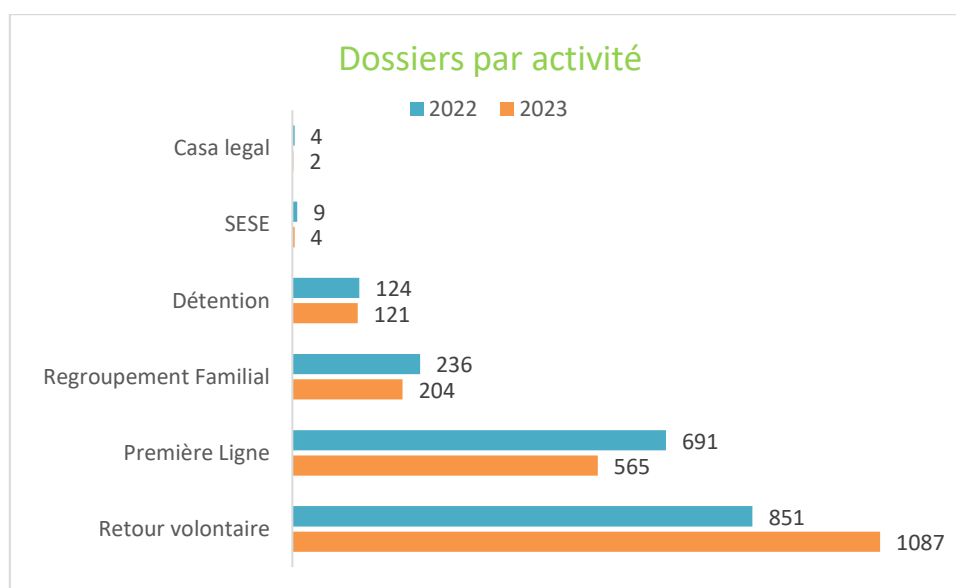
L'antenne de Caritas International comprend deux services : le service social, ouvert à tous, et le service des tuteurs, qui s'adresse exclusivement aux mineurs étrangers non accompagnés (MENA) et à leurs tuteurs. Dans ce rapport, vous trouverez des projets en cours, des statistiques et des points d'attention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

2.1 Service social de Caritas International

Après la pandémie, l'année dernière, c'est la crise énergétique qui a secoué la Belgique et l'Europe, suivie de la guerre en Ukraine et de ses conséquences économiques. La succession de ces crises a particulièrement touché les personnes en situation de vulnérabilité, vivant pour la plupart en marge de la société ou sous le seuil de pauvreté. C'est donc tout naturellement qu'elles se sont tournées massivement vers des services sociaux comme le nôtre à la recherche de solutions (financières). N'ayant pas les moyens financiers de répondre favorablement à ces demandes, notre mission a été de nous tenir au courant des mesures prises à tous les niveaux de gouvernement afin d'informer au mieux nos usagers. Nous avons également examiné l'existence d'une aide matérielle dans la région. Ces aides, même minimes, pouvaient aider les ménages les plus modestes.

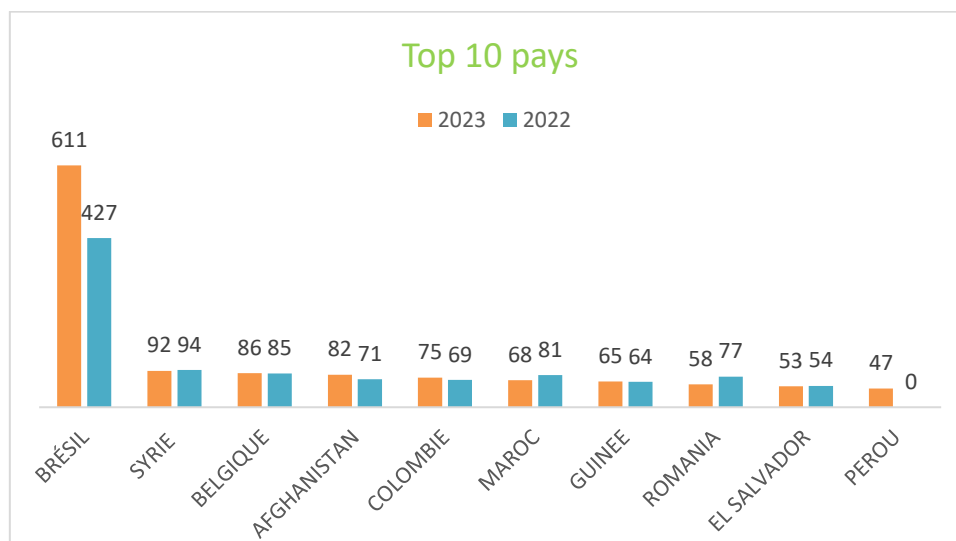
Nos dossiers

En 2023, nous avons traité **1983 dossiers**, impliquant un total de **3411 personnes**. Comme vous pouvez le voir dans le graphique ci-dessous, le nombre de dossiers de retour volontaire reste le plus élevé, suivi par les dossiers de première ligne. En revanche, le nombre de dossiers de casa legal et de SESE continue à diminuer et devient insignifiant par rapport à d'autres projets.



Notre Public

En raison de nos activités principales, le profil de notre groupe cible est devenu relativement stable et prévisible. Cependant, des événements (inter)nationaux et des politiques migratoires peuvent rapidement altérer la situation, même si ce n'est que temporairement. L'année écoulée, la majorité (67%) de nos usagers étaient, sans surprise, des hommes, pour la plupart isolés. Tous sexes confondus, notre public regroupait 98 nationalités différentes en 2023. Vous trouverez le top 10 des pays ci-dessous.



Il apparaît rapidement que les Brésiliens constituent la grande majorité avec 611 dossiers. Un nombre qui n'a cessé d'augmenter ces dernières années et qui s'explique par le grand nombre de demandes de retour volontaire émanant de cette nationalité. Le nombre de dossiers déposés par d'autres nationalités dans le top 10 est resté relativement stable, à l'exception d'un pays. On note en effet que le Pérou fait son entrée au détriment de la RD Congo et l'Algérie qui avaient chacun 51 dossiers l'année précédente.

2.1.1 Permanence de première ligne

Bien que la période covid soit officiellement terminée depuis quelques années, nous, travailleurs sociaux, continuons à en percevoir l'impact sur les personnes les plus vulnérables. Entre autres l'exclusion sociale due à la numérisation croissante, la fragilité financière due aux dettes persistantes, etc. De plus, les conséquences économiques de la guerre en Ukraine et de la crise énergétique n'ont fait qu'exacerber leur précarité. Nos travailleurs constatent également que de plus en plus de personnes souffrent de problèmes de santé mentale, diagnostiqués ou non. Cela rend parfois l'accompagnement difficile, car même s'ils sont régulièrement formés sur le sujet, ils restent des travailleurs sociaux et non du personnel médical.

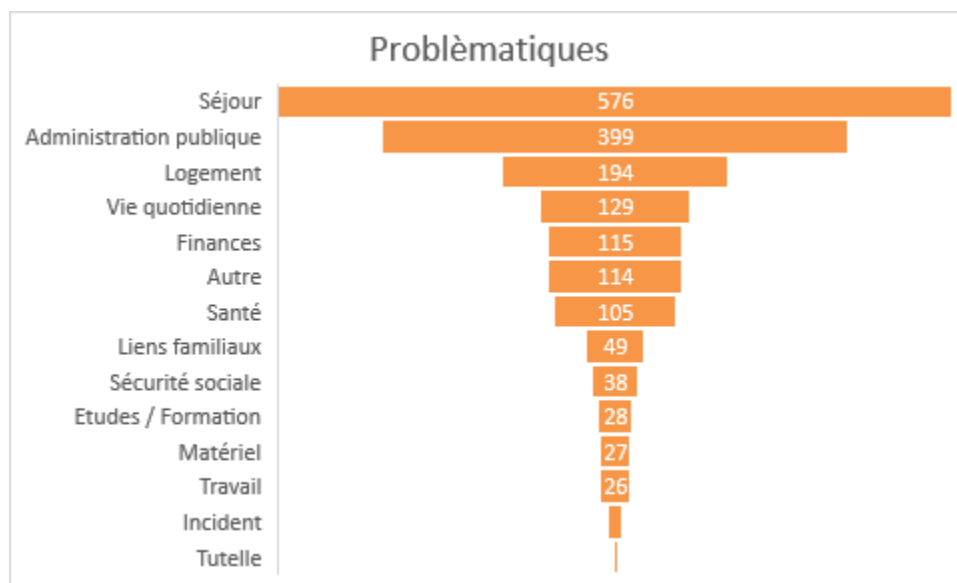
Une grande variété de sujets sont abordés lors de nos permanences, allant des demandes d'aide matérielle aux conseils juridiques. Suite à une analyse de la situation du demandeur, le travailleur social met tout en œuvre pour l'aider à trouver une solution satisfaisante. Il s'agit parfois de fournir des informations pour que le demandeur puisse avancer dans ses démarches, mais souvent la

complexité de la situation nécessite un accompagnement à long terme. Le cas échéant, nous orientons également les personnes vers des services spécialisés. C'est le cas, par exemple, des sans-abris orientés vers des centres d'hébergement ou des personnes à la recherche d'un avocat et orientées vers le bureau d'aide juridique ou un cabinet spécialisé.

Comme le montre le tableau ci-dessus, nous avons traité l'année dernière un total de **565 dossiers** en première ligne. Outre les permanences tenues au siège, nous avons continué à nous impliquer auprès de **Casa Legal**¹. Vous remarquerez que nous n'avons ouvert que 2 nouveaux dossiers. Cela s'explique par le fait que la jeune association continue d'agrandir son équipe, ce qui lui permet de traiter elle-même davantage de dossiers. En plus de ces quelques nouveaux dossiers, nous avons continué à travailler sur une dizaine d'autres dossiers ouverts les années précédentes.

Parallèlement à nos permanences, notre équipe de première ligne traite en moyenne, une centaine de questions par mois, reçues par téléphone ou par mail. Il s'agit généralement de questions relatives aux droits des étrangers, au droit social, à l'aide matérielle/financière, au logement, etc. L'assistant social informe et conseille au mieux le bénéficiaire ou le professionnel et, lorsque cela s'avère nécessaire, l'invite à un entretien personnel.

Les problématiques les plus courantes et leur évolution



C'est sans grande surprise que nous retrouvons les questions en lien avec **le droit de séjour, les instances publics** (CPAS, commune, tribunal, mutuelle, etc.), ainsi que **le logement** en tête de la classification. Une tendance qui se confirme depuis plusieurs années et qui reflète les problèmes auxquels sont souvent confrontés nos usagers, qui sont principalement d'origine étrangère.

En matière de séjour, nous traitons quotidiennement des questions concernant la demande de protection internationale, de régularisation ou encore de nationalité. Quant aux services publics, nous sommes souvent sollicités au motif qu'ils sont généralement inaccessibles ou difficiles d'accès, ce qui s'est encore accentué ces dernières années en raison de la numérisation croissante. Prise de rendez-

¹ <http://casalegal.be/>

vous prise en ligne, contact avec son gestionnaire de dossier uniquement possible par mail, formulaire en ligne, etc. L'accès à certains services d'intérêt public, et donc à certains droits, devient ainsi conditionné par la capacité à maîtriser les outils informatiques. Et même si l'on en est capable, les délais d'attente sont déraisonnables. Les personnes doivent attendre des semaines, parfois des mois, pour obtenir un rendez-vous, avec toutes les conséquences que cela implique pour leur dossier.

Et enfin la problématique du **logement** reste d'actualité, non seulement pour notre public, mais aussi pour l'ensemble du secteur social. Loyers excessifs, offre limitée, logement insalubre, discrimination - ce ne sont là que quelques-uns des obstacles auxquels nos usagers sont le plus souvent confrontés lorsqu'ils cherchent un logement. Outre les demandes habituelles d'aide au logement, nous avons constaté une forte augmentation des demandes émanant de demandeurs de protection internationale, dont la plupart sont à la rue, en raison de la crise de l'accueil.

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 la 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 même cela devient difficile car de plus en plus d'organisations décident de réorganiser le service en conditionnant l'accès, ou cessent 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 VFS Dakar). Le travailleur social informe et conseille le bénéficiaire ou le professionnel qui reste responsable du suivi du dossier. En 2023, nous avons traité une moyenne de **361 questions** par mois par le biais du helpdesk. Il s'agit là de la moyenne pour la période allant de janvier à août 2023. En septembre, nous avons été contraints de suspendre ce service jusqu'en décembre en raison d'un manque de personnel.

Outre le helpdesk, qui traite les questions de regroupement familial sur une base individuelle, notre service a organisé une séance d'information collective par mois pour les usagers. L'objectif étant de

les informer sur la procédure, les conditions, les 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.

Accompagnement individuel des dossiers

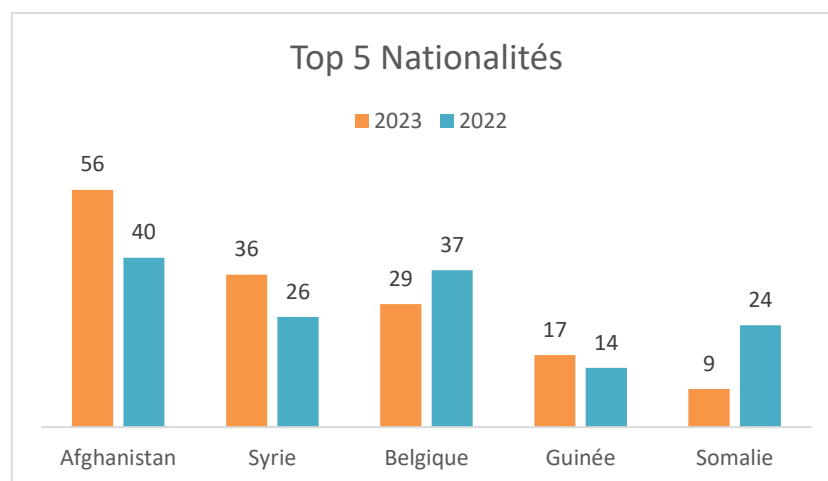
Parallèlement au helpdesk et les séances collectives, notre service propose également un accompagnement individuel. Le travailleur social accompagne le regroupant dans toutes les phases de la procédure : informer, vérifier les documents, compléter le formulaire visa, échanger avec les postes diplomatiques/offices 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.

Pour 2023, outre les dossiers en cours des années précédentes, nous avons ouvert **204 nouveaux dossiers**.

Public

Le profil de nos bénéficiaires en 2023 reste fort semblable à celui des années précédentes. À savoir, majoritairement masculin (81%), tant chez les adultes que parmi les mineurs étrangers non accompagnés (MENA). De ces 204 nouveaux dossiers, seul 26% concernaient les MENA. Si ces dossiers ne représentent qu'une minorité du nombre de dossiers traités, ces derniers méritent une attention particulière, compte tenu de leur nature. En effet, la plupart des jeunes qui nous consultent sont à la veille de leur majorité ou l'ont déjà atteinte au cours la procédure de demande de protection international. C'est pourquoi ces dossiers doivent être traités en urgence, car les jeunes risquent de perdre leur droit au regroupement familial. Une situation qui engendre beaucoup de stress et d'anxiété pour toutes les personnes concernées, les bénéficiaires comme les travailleurs.

En termes de nationalité, le service a traité des dossiers émanant de 27 pays différents. Bien que très enrichissante, cette grande diversité crée de nombreux défis, car dans chaque pays a ses particularités. Quant au top 5, nous retrouvons les mêmes pays, mais le classement a changé. On note également que le nombre de cas somaliens a chuté de manière drastique, allant ainsi de 24 à 9 dossiers.



Partenariat avec Miles4Migrants

En 2023, notre partenariat avec Miles4Migrants s'est poursuivi, malgré quelques revers. L'association américaine, victime de son succès, ne pouvait plus honorer toutes les demandes, la demande étant supérieure à l'offre. Le temps d'attente pour l'obtention des billets ne cessait également de s'allonger. Malgré tout, **24 familles, soit 94 personnes**, ont pu bénéficier de ce projet.

Difficultés rencontrées

Notre service est confronté à plusieurs défis. Nous sommes toujours à la recherche de solutions pour relever ces défis avec nos usagers et les organisations partenaires du secteur. Cela demande beaucoup de patience, des efforts inlassables et de nombreux échanges d'informations.

➤ ***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 réalise 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 sommes conscients que la numérisation est inévitable, mais la fracture numérique reste une réalité qui marginalise certaines personnes. Des alternatives devraient leur être proposées, mais ce n'est malheureusement pas toujours le cas. Par conséquent, les demandeurs de visa dans les pays d'origine doivent compter sur l'assistance payante « d'agents de visa ». Ceux-ci facturent plus souvent des commissions excessives, ne connaissent pas toujours suffisamment la législation belge, ce qui peut les amener à induire involontairement les gens en erreur. Notre service répertorie ces difficultés et les signale à Myria qui les transmet aux autorités compétentes en vue d'améliorer la qualité du service.

➤ ***Longs délais d'attente pour obtenir un rendez-vous dans les bureaux des visas***

Une tendance inquiétante observée dans de plus en plus de pays est celle des longs délais d'attente pour obtenir un rendez-vous en vue du dépôt d'une demande de visa. À Beyrouth, ce délai atteignait six mois en 2023. Une personne souhaitant prendre rendez-vous en juin 2023 n'obtiendrait un rendez-vous au TLS de Beyrouth qu'en décembre 2023. En Turquie, le calendrier est resté fermé pendant plusieurs mois et il n'était tout simplement pas possible de prendre un rendez-vous. Selon les missions diplomatiques belges, cette situation est due à un manque de personnel combiné à une forte demande de rendez-vous. Normalement, un délai d'attente ne devrait pas dépasser 2 à 3 mois.

Les familles qui introduisent leur dossier en retard en raison de cette situation doivent se justifier auprès de l'office des étrangers. Pour cela, l'aide d'un service spécialisé ou d'un avocat est recommandée afin de minimiser le risque de rejet.

➤ ***L'arrêt Afrin***

La Cour européenne de justice a statué dans son arrêt Afrin du 18/04/2023 que la législation et la pratique belges ne devraient pas toujours exiger qu'un membre de la famille d'un ressortissant d'un pays tiers se présente en personne au poste diplomatique compétent à l'étranger pour introduire une demande de visa de regroupement familial. Dans les situations où cela s'avère particulièrement difficile ou impossible, il devrait être possible d'introduire la demande d'une autre manière, par

exemple par courrier électronique. Cette disposition s'applique en particulier aux familles de réfugiés reconnus, mais d'autres catégories peuvent également s'adresser à la représentation diplomatique à cette fin. Les États membres peuvent toutefois demander que les membres de la famille se présentent en personne à un stade ultérieur de la procédure. Nous sommes évidemment très satisfaits de cette décision, même si nous devons encore découvrir comment elle sera appliquée dans la pratique par les différentes postes diplomatiques. Nous avons pu introduire les premières demandes à distance à partir de l'ambassade de Belgique à Islamabad alors que d'autres postes refusent de les prendre en considération les demandes électroniques. Nous espérons que la pratique évoluera positivement. Cela permettra évitera aux familles quelques frais et inconvénients dans une procédure qui est déjà pénible en soi.

➤ ***Nouveaux délais concernant l'âge et dépôt tardive pour des raisons objectivement excusables***

Un arrêt de la Cour européenne de justice de 2018 a statué qu'un ressortissant de pays tiers ou un apatride qui était âgé de moins de 18 ans au moment de son entrée sur le territoire d'un État membre et de l'introduction de sa demande d'asile dans cet État, mais qui, au cours de la procédure d'asile, atteint l'âge de la majorité et se voit par la suite reconnaître le statut de réfugié, doit être qualifié de « mineur », au sens de l'article 10.3 a) de la Directive regroupement familial (§64). Il faut retenir la date d'introduction de la demande de protection internationale comme étant celle à laquelle il convient de se référer pour apprécier l'âge du réfugié. La demande doit être introduite dans un délai raisonnable, estimé à trois mois à dater du jour où le mineur concerné s'est vu reconnaître la qualité de réfugié.

L'office des étrangers explique la mise en pratique de cet arrêt sur son nouveau site Internet en 2023 et clarifié également d'autres délais concernant l'âge :

- Un MENA qui a été reconnu moins de 3 mois après son 18e anniversaire peut également introduire une demande de regroupement familial avec ses parents dans les 3 mois qui suivent sa reconnaissance en tant que réfugié.
- Un enfant qui était encore mineur au moment de la demande de protection internationale de son parent en Belgique, mais qui est devenu majeur au cours de cette procédure, peut également introduire une demande de regroupement familial, à condition que ce soit fait dans les 12 mois suivant la reconnaissance du statut de réfugié du parent.

Pour tous ces délais, s'il n'a pas été possible d'introduire les demandes de visa à temps, il est possible d'introduire une demande tardive pour des raisons objectivement excusables, même après ce délai. Il faut alors prouver que l'on a été empêché d'introduire sa demande à temps pour cause de force majeure. L'office des étrangers peut dès lors traiter le dossier comme s'il avait été soumis dans les délais requis. Notre service est actuellement très sollicité par des familles afghanes qui souhaitent déposer une demande de visa tardive.

➤ ***Afghanistan : un parcours compliqué***

Depuis la prise de pouvoir des Talibans en 2021, la procédure de regroupement familial est devenue un véritable supplice pour les ressortissants Afghans. Un premier obstacle est l'obtention des passeports, qui à ce jour ne sont délivrés au compte-goutte. Si l'on fait une demande par la voie officielle, il n'est plus rare de devoir attendre 1 à 2 ans pour l'avoir. Seules les personnes qui déboursent beaucoup d'argent par des voies non officielles (1 000 à 2 000 dollars par passeport) obtiennent leur passeport "rapidement", au bout de 2 à 3 mois. Une fois le passeport obtenu, il faut encore obtenir un visa pour le pays voisin, le Pakistan ou l'Iran, où il faut se rendre pour déposer sa demande. Obtenir un

visa pakistanais est également devenu un véritable défi (financier). Par les voies officielles, les demandes sont le plus souvent refusées. Là aussi, les gens doivent souvent faire appel à des intermédiaires qui délivrent des visas pakistanais moyennant le paiement de sommes très élevées (1 000 à 1 500 dollars par visa). Pour de nombreuses familles, le voyage illégal vers le Pakistan reste la seule option. Si elles y parviennent, elles risquent de se voir refuser par les autorités locales l'accès à un vol européen au motif qu'elles sont entrées illégalement sur le territoire.

Le dépôt d'une demande en Iran est d'autant plus difficile qu'il faut être en possession non seulement d'un passeport afghan valide, mais aussi d'un permis de séjour iranien en cours de validité.

➤ **Gaza**

Avant la guerre qui a débuté le 07/10/2023, il existait dans la bande de Gaza, un système de demande de visa bien organisé. Ainsi, les Gazaouis avaient rarement besoin de l'aide de services tels que le nôtre. Entre-temps, la situation a changé, car les bureaux des visas à Gaza ont tous fermé.

Suite à l'arrêt Afrin et la guerre à Gaza, l'ambassade belge compétente à Jérusalem est désormais obligée d'enregistrer les demandes introduites par courrier électronique, du moins pour les personnes qui demandent un regroupement familial. Les personnes qui souhaitent demander un visa humanitaire ne peuvent pas passer par ce canal. Il n'y a donc pas d'alternative pour eux. Par conséquent, de plus en plus de Gazaouis ont besoin d'une aide professionnelle de la Belgique pour introduire leur demande. Certaines familles ont également perdu leurs documents d'identité dans les bombardements. On ne sait pas encore comment l'office des étrangers et la représentation diplomatique traiteront ces demandes.

➤ **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.

En 2020, le revenu requis pour faire venir sa famille était de 1555 € nets. Au cours de l'année 2021, ce montant est passé de 1598 € à 1661 €. En janvier 2022, le revenu requis était de 1738 €, pour passer à 1969 € en janvier 2023. En décembre 2023, nous étions bloqués à 2048 €. Cette augmentation suit les l'indexation de l'indice du revenu d'intégration (équivalent) et s'élève à 120 %. Une augmentation bien supérieure à celle des salaires. Par conséquent, plusieurs personnes se retrouve exclu et ne peuvent plus remplir les conditions de base d'un revenu stable, régulier et suffisant.

2.1.3 Le retour volontaire

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 sine qua none à notre intervention.

Notre travail consiste à informer le demandeur le mieux possible afin qu'il puisse, le cas échéant, prendre la décision qui lui convient. S'il confirme vouloir retourner dans son pays d'origine, ou un autre pays pour lequel il a un droit de séjour, alors nous contactons l'OIM qui se charge de l'aspect logistique (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. L'accompagnement est adapté aux besoins du migrant et peut inclure différents aspects, à savoir un accompagnement socio-administratif, le financement d'un projet permettant au migrant de développer une activité génératrice de revenus ou encore un budget médical pour les migrants atteints de pathologies graves. Le fonctionnement de cette cellule sera expliqué plus en détail ci-dessous.

En 2023, nous avons connu une forte augmentation du nombre de dossiers par rapport aux années précédentes. Nous sommes passés **de 851 à 1087 dossiers**.

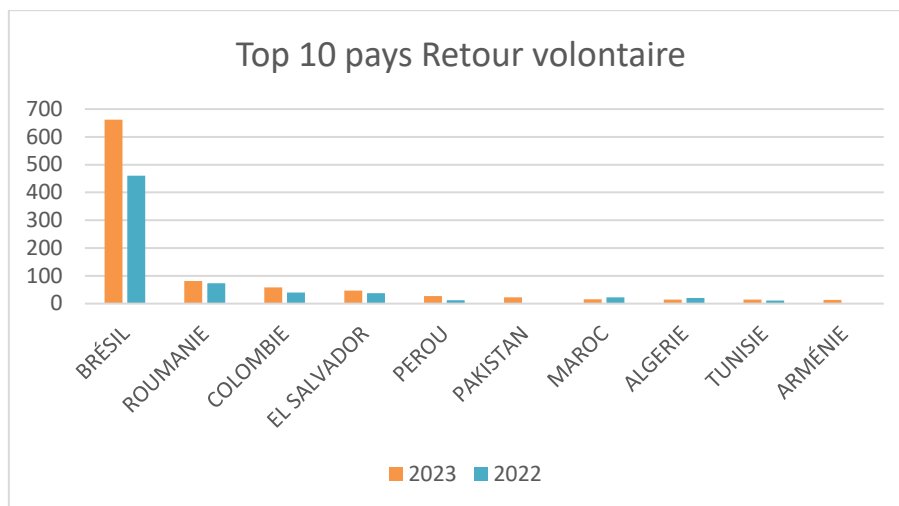
Public

La majorité des personnes demandeuses de retour volontaire sont des jeunes hommes isolés, dont la plupart n'ont jamais entamé de procédure (protection internationale, régularisation, etc.) en Belgique. Le tableau ci-dessous reprend les 10 nationalités les plus courantes. À première vue, on constate une très nette augmentation du nombre de ressortissants brésiliens, passant de 460 dossiers en 2022 à 662 dossiers en 2023. Nous pouvons parler d'une tendance car il s'agit d'une évolution qui se poursuit depuis plusieurs années. Nombreux d'entre eux nous expliquent qu'ils sont venus en Belgique pour travailler, mais une fois sur place :

- Ils réalisent que depuis le covid, il est devenu très difficile de trouver du travail ;
- Ils ont été exploités par leurs employeurs qui, conscients de leur statut précaire, refusent de leur verser leur salaire ;

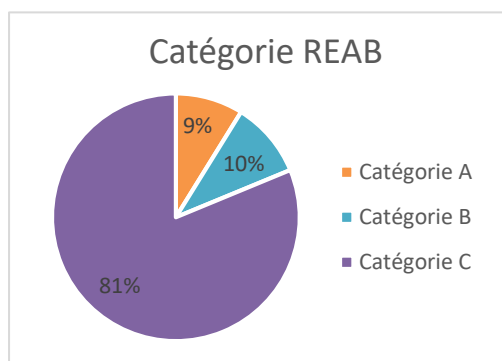
Par crainte de représailles, de nombreuses victimes d'exploitation n'osent pas porter plainte. D'autres ne croient pas à une issue satisfaisante et décident donc de ne pas engager de poursuites judiciaires. Les associations telles que FAIRWORK Belgique, qui défendent les droits des travailleurs, se disent conscientes de cette tendance, mais disent être limitées dans leurs actions lorsque les victimes refusent de dénoncer les employeurs malveillants.

Quant aux autres pays du top 10, la plupart ont connu une légère hausse et d'autres une baisse. Nous comptons également deux nouveaux venus dans cette liste, à savoir le Pakistan (22 dossiers), dont la plupart des ressortissants vivaient dans d'autres pays européens, et l'Arménie (13 dossiers).



Auparavant, le programme de retour volontaire fonctionnait sur la base de trois catégories (A, B, C). Elles déterminaient si le migrant était éligible ou non à une aide à la réintégration ; mais ce système a subi quelques changements en 2023. Ainsi, toutes les personnes originaires de pays soumis à une obligation de visa avaient droit à la réintégration. Quant aux ressortissants de pays sans obligation de visa, le temps passé en Belgique et leur vulnérabilité ont été pris en compte pour évaluer s'ils avaient ou non droit à une réintégration. En revanche, les familles avec enfants mineurs étaient automatiquement considérées comme vulnérables, quel que soit le temps passé en Belgique.

Nous avons, en 2023, reçu 81% les personnes de la catégorie C, principalement des brésiliens ; 10% de la catégorie B et 9% de la catégorie A.



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

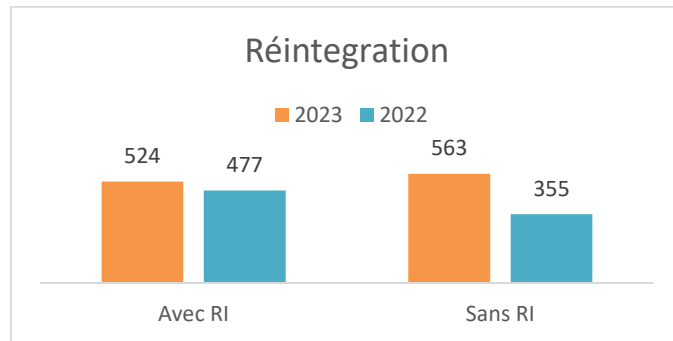
Catégorie B : Personne déboutée ou qui a introduit une autre procédure de séjour légal (toujours B si ce n'est pas A ou C). Par exemple : une demande de régularisation.

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

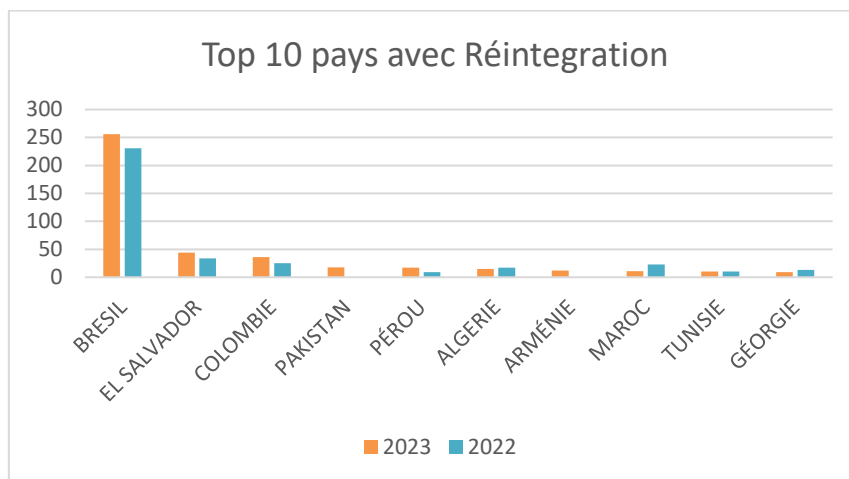
Cellule Réintégration de Caritas International

Comme mentionné précédemment, les personnes qui signent pour le retour volontaire peuvent, sous certaines conditions, bénéficier d'un programme de réintégration. Ce cadre est défini par Fedasil et exécuté d'une part par l'OIM et d'autre par la cellule Réintégration de Caritas International. Ce dernier est notre interlocuteur principal. Les personnes éligibles pour ce programme reçoivent, par l'intermédiaire de la cellule de réintégration de Caritas International, un budget qui leur permet de développer une activité génératrice de revenus (AGR) 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 alloué aux besoins de base (loyer, administration, etc.) jusqu'à ce que la personne ait trouvé ses marques et soit devenue indépendante. La mise en place de l'activité

se déroule en étroite collaboration avec le partenaire local qui fournit un soutien administratif et accompagnement psychosocial aux personnes retournées.



En 2023, **524 dossiers** ont bénéficié de ce programme, ce qui représente 48% de tous les dossiers traités. En chiffres absolus, le Brésil est le plus grand bénéficiaire de la réintégration avec 256 dossiers, mais le taux de réintégration est plus élevé pour les pays soumis à visa puisque les candidats revenant de ces pays ont systématiquement droit à un programme de réintégration. Tout comme pour les dossiers retour volontaire, le Pakistan et l'Arménie sont ici aussi les nouveaux venus dans le top 10.



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 avant tout 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. Le cas échéant, ils signalent à la coalition Move, dont nous sommes membres, les manquements, les difficultés ou les lacunes juridiques/administratives.

Public

Les personnes placées en centre de détention 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.

Compte tenu du grand nombre de détenus, il nous est impossible de tous les rencontrer. Au cours de l'année écoulée, nous nous sommes entretenus **121** d'entre eux. Ensemble, ils représentent 32 nationalités.

Au 127 bis, nous avons rencontré **72 hommes** de 17 nationalités différentes. Parmi eux, 10 étaient respectivement originaires d'Afghanistan et d'Algérie, 8 du Maroc, 7 de Tunisie et 6 de Guinée. La plupart d'entre eux vivaient en Belgique depuis plusieurs années et qui ont été arrêtés lors d'un contrôle de routine. Pendant la majeure partie de l'année, les ressortissants afghans (parfois près d'un quart) ont constitué le groupe le plus important du centre. Dans la grande majorité des cas, il s'agissait d'hommes qui avaient demandé une protection internationale ou qui avaient l'intention de le faire. À une exception près, il a été décidé qu'un autre pays européen (Convention de Dublin) était compétent. Les personnes concernées ont alors été renvoyées dans ce pays ou, dans certains cas, exemptées. Lors des visites, les collaborateurs étaient souvent accompagnés de volontaires.

A Holsbeek, nous avons parlé à 49 femmes de 24 nationalités différentes. Le Brésil (7) était le groupe le plus important, suivi du Maroc (4), la Somalie (3), la Colombie (3) et le Burundi (3). On note ici une plus grande mixité des profils que dans le centre 127bis. Bien que la plupart des femmes résidaient en Belgique depuis plusieurs années, il y avait aussi des nouvelles arrivées qui ont été appréhendées à la frontière. Certaines d'entre elles avaient demandé une protection internationale ou faisaient l'objet d'une procédure Dublin et attendaient donc leur retour vers un autre pays européen. D'autres ont été arrêtées après le rejet de leur demande de cohabitation légale ou de mariage. On y retrouve également de femmes qui ont été arrêtées à la suite de contrôles effectués sur des travailleuses du sexe. En 2023, nous nous sommes également adressés à des femmes transgenres.

Au cours de l'année écoulée, nous avons également constaté que des Européens ou des personnes titulaires d'une carte de séjour européenne y sont régulièrement détenus.

MOVE

En 2023, la collaboration avec le groupe MOVE s'est également poursuivie. Il s'agit d'un collectif d'organisations (Caritas International, JRS, Point d'appui, Vluchtelingenwerk Vlaanderen et Ciré) qui vise à fournir un soutien (juridique) aux visiteurs accrédités et à les protéger dans leurs relations avec l'Office de l'immigration. Au niveau macro, la coalition vise à influencer la politique belge concernant la détention des personnes sans droit de séjour et à rendre cette question plus accessible et plus visible pour le grand public.

En outre, par l'intermédiaire de MOVE, nous avons commencé à travailler avec des bénévoles, qui reçoivent également une accréditation du DVZ. Cela permet d'effectuer des visites en duo. MOVE a également établi un partenariat avec Médecins du monde en 2023, qui peut effectuer des visites pour des raisons médicales à la demande du visiteur et du détenu.

2.1.5 Conclusion

Comme mentionné dans l'introduction, les crises successives (pandémie, énergie, guerre) qui ont frappé l'Europe ces dernières années ont fortement impacté les personnes qui se trouvaient déjà dans une situation précaire. Les besoins d'aide financière et matérielle restent criants, malgré la mise en place de certaines mesures gouvernementales.

Nous souhaitons également souligner trois réalités qui ont un impact réel sur notre travail quotidien : la crise de l'accueil des demandeurs de protection internationale, la santé mentale des bénéficiaires et la situation géopolitique dans les pays d'origine des demandeurs de regroupement familial. En tant que service social, nous n'avons ni le mandat ni la capacité de résoudre ces problématiques, mais nous devons y faire face parce qu'elles affectent nos clients. Non sans difficulté, nous traitons ces dossiers au cas par cas, en faisant appel à des services tiers pour parvenir à une solution satisfaisante pour l'utilisateur. Cela demande un énorme investissement en temps et une grande ténacité de la part de l'équipe, qui est parfois obligée de sortir de sa zone de confort, avec tous les risques que cela comporte sur le plan humain. Il est d'autant plus important de prendre soin d'eux pour qu'ils puissent continuer à faire de même pour nos usagers.

2.2 Tuteurs

Notre équipe compte 13 tuteurs, 1 médiatrice interculturelle et une coordinatrice. Dans cette équipe, nous réunissons trois projets : la tutelle, le helpdesk et XTRA MENA.

Les 13 tuteurs ont suivi 262 jeunes pendant l'année 2023.

2.2.1 Projet « Soutien aux tuteurs·rices »

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 quatre prochaines années.

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.

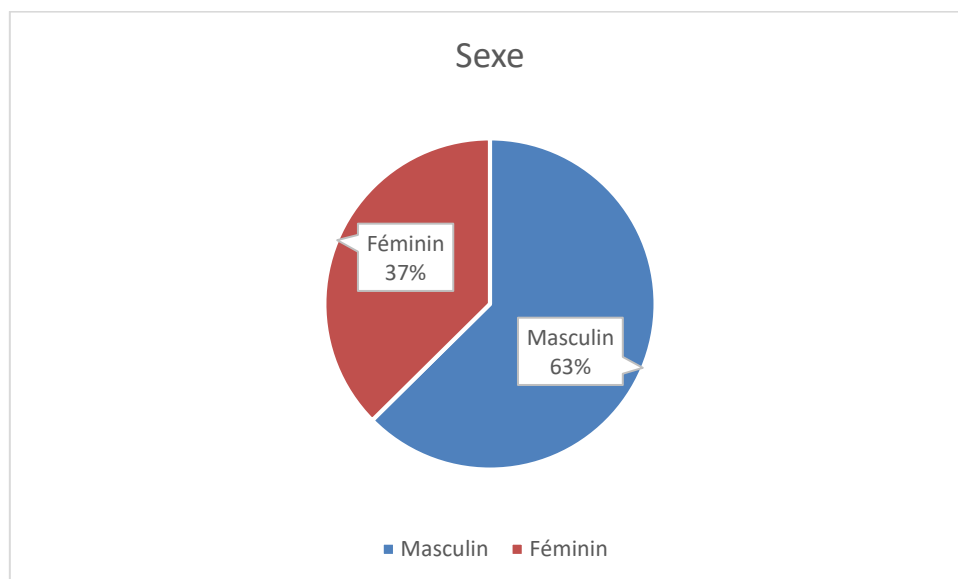
Dès lors, ce projet - s'adressant à l'ensemble des tuteurs·rices francophones - a pour objectifs de renforcer les capacités des tuteurs·rices de mineur·es étranger·es non accompagné·es, notamment de ceux·celles ayant peu d'expérience ou étant confronté·es à des difficultés dans la réalisation de leurs missions. 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.

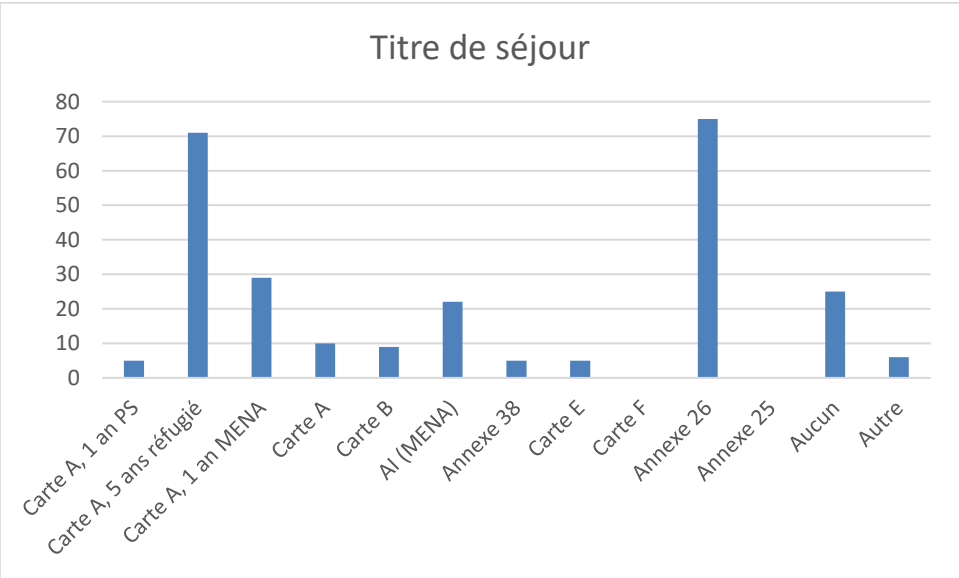
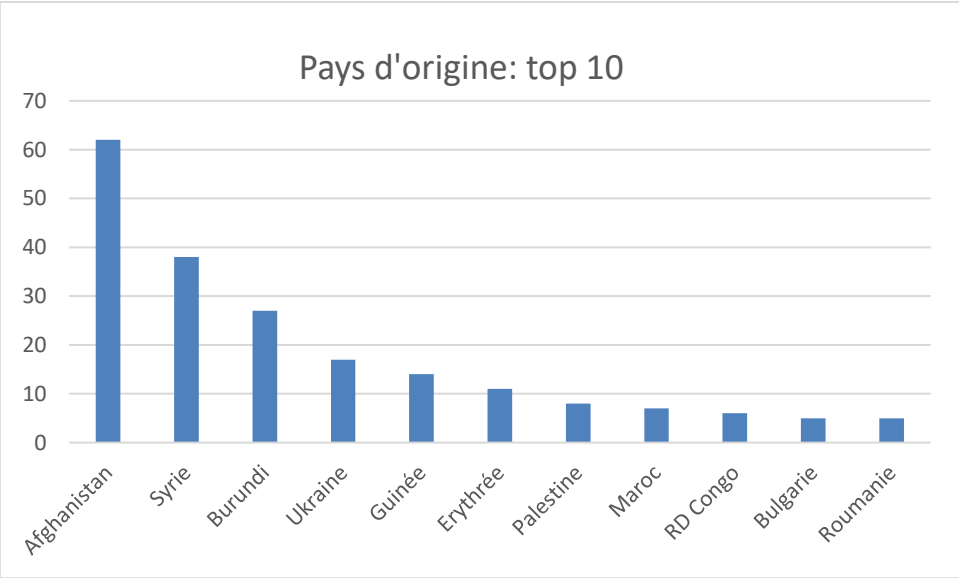
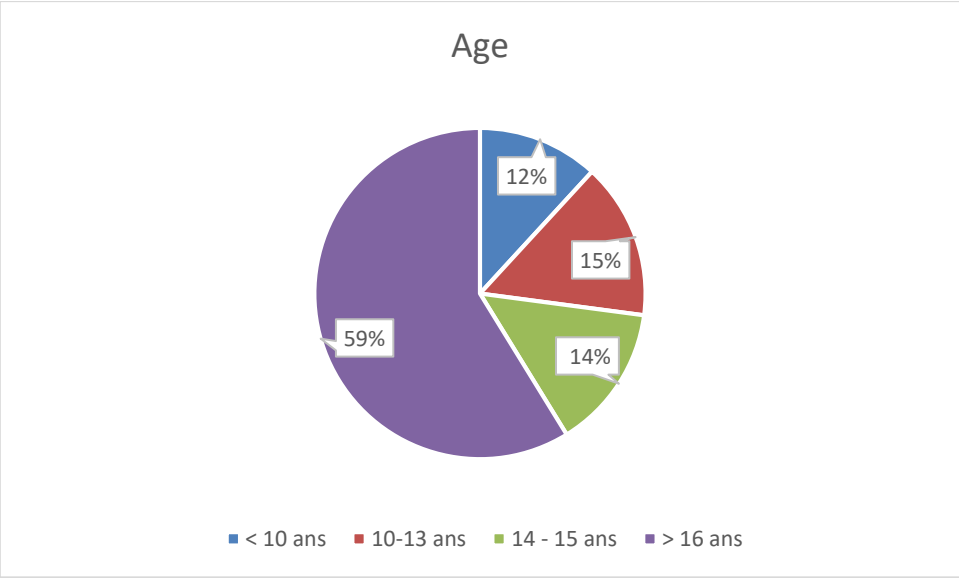
En 2023 les formations et les différents types de soutien offerts aux tuteurs·rices ont eu lieu soit en présentiel, soit par visioconférence.

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 le lundi de 9h30 à 12h30, le mardi de 17h à 19h et le jeudi de 13h à 16h. En 2023, les tutrices formatrices ont répondu à 591 questions (via mail ou téléphone).

2. **La formation de base destinée aux nouveaux tuteurs** : en 2023, les tutrices de la Cellule MENA ont collaboré avec le Service de Tutelles dans l'organisation de deux formations de base qui ont permis l'agrément de 110 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 2023, les tutrices de la Cellule MENA ont donné au total 16 coachings qui ont eu lieu soit en matinée, soit 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 un-e tuteur.rice expérimentée de la Cellule MENA afin de recevoir un soutien et des conseils individualisés. En 2023, l'équipe de la Cellule MENA a ainsi répondu à 41 suivis individuels.
5. **Les formations continues** : en 2023, les tutrices de la Cellule MENA ont organisé 27 formations (de plusieurs heures, demi-journée ou journée entière) autour de thèmes indispensables pour le suivi des tutelles, notamment sur les procédures (procédure d'asile, procédure solution durable, regroupement familial, les MENA déboutés), sur l'accueil (en famille, en centre), sur la santé (MENA et consommation, parler d'affectivité et sexualité avec les MENA), sur des nationalités spécifiques (MENA afghan-es, MENA rom et dom), sur la scolarité et le décrochage scolaire, sur la gestion des biens, sur le système néerlandophone et sur le passage à la majorité. Pour certaines formations, l'équipe des formatrices collabore aussi avec des intervenants externes experts en la matière.
6. **Les groupes d'échange** : depuis octobre 2022 ce nouveau volet a été lancé. Les tutrices formatrices de Cap Brabantia ont créé quatre groupes d'échange : Liège, Bruxelles, 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, sous la guide et la supervision d'une tutrice de Cap Brabantia. En 2023, chaque groupe d'échange s'est réuni 4 ou 5 fois, réunissant un total de 76 tuteurs-rices.





2.2.2 Projet « XTRA MENA »

Le projet Xtra MENA a pour mission de soutenir les mineurs étrangers non accompagnés (MENA) « en transit », de les informer et de les conseiller de manière intensive :

- Nous les informons sur tous les aspects relatifs à la protection (le système de tutelle, les possibilités d'accueil, les différentes procédures, le regroupement familial, etc.) et sur le système dans d'autres pays européens (dans la mesure de nos connaissances). Cela se fait par le biais de rencontres individuelles ou des séances collectives d'information.
 - Centre de jour du HUB Humanitaire (2x/semaine)
 - Centre Dubrucq du Samusocial (2x/semaine)
 - Centre AMRAN de la Plateforme Citoyenne (2x/semaine)
 - Sister House de la Plateforme Citoyenne (1x toute les deux semaines)
 - Casa Tamam (squat) (1x/semaine)
 - Autres lieux de manière ponctuelle : Oromo house, Centre Belliard, centre d'observation et d'orientation (COO), etc.
- Nous les orientons vers les associations ou instances gouvernementales compétentes pour satisfaire leurs besoins ou demandes.
- Nous sensibilisons, formons et soutenons tous les acteur·rices et travailleur·ses de première ligne confrontés à ces mineurs.

En termes de formations, nous avons formé plusieurs équipes sur la thématique des mineurs, et plus spécifiquement des mineurs « en transit », notamment celles du Samusocial et de la Croix-Rouge. Nous faisons partie de groupes de travail transfrontaliers comprenant la France, le Royaume-Uni et la Belgique (et avec pour objectif de s'agrandir avec les Pays-Bas et l'Italie). Nous nous rencontrons à intervalles réguliers afin de partager sur les différents contextes et d'échanger sur différents sujets d'intérêt.
- Nous formulons des propositions vis-à-vis des acteurs directs ou politiques pour l'amélioration de la prise en charge comprenant l'importance du pré-accueil et, surtout, un accompagnement adapté. Cela se traduit notamment dans un travail de plaidoyer, en soulignant les obstacles auxquels font face ces mineurs.

Chiffres Xtra MENA

Cette année (jusqu'au 15 décembre) 2023, nous avons rencontré 368 jeunes. Nous avons vu 60% des jeunes à plusieurs reprises au fil de l'année (= suivis).

Plus de la moitié était originaire de l'Erythrée (ethnicité tigrinya, tigré, saho, bilen), 15% venaient de l'Éthiopie (ethnicité tigrinya, oromo, amara). Pour le reste des nationalités, nous avons rencontré des personnes originaires du Maroc, Soudan, Afghanistan, Algérie, Burundi, Cameroun, Colombie, Congé, Côte d'Ivoire, Gambie, Guinée, Liberia, Libye, Mali, Niger, Nigeria, Tchad, Syrie, Turquie, Yémen.

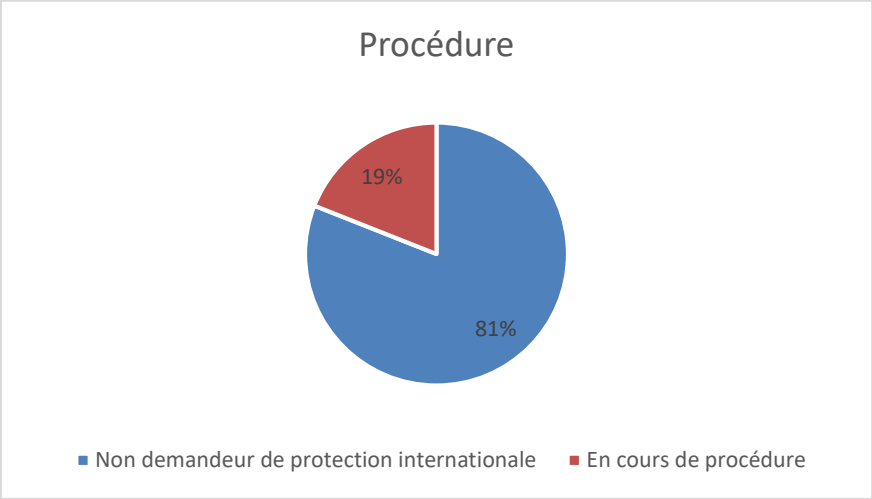
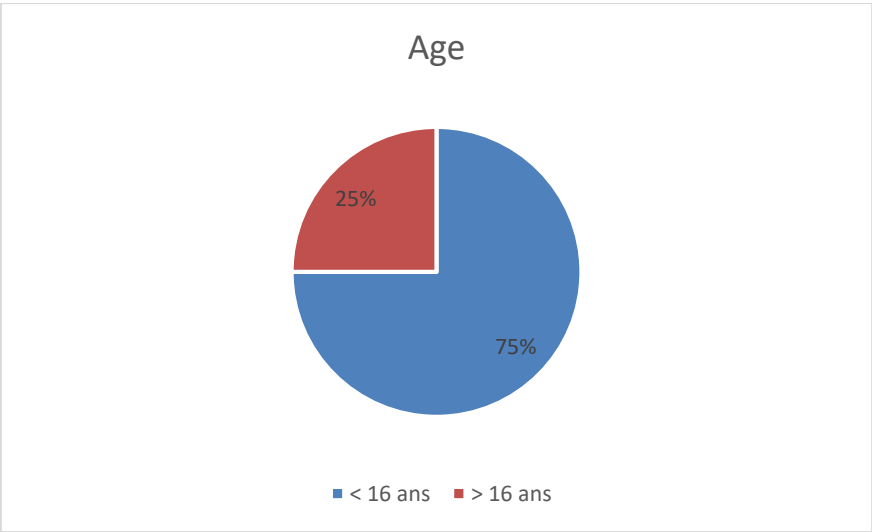
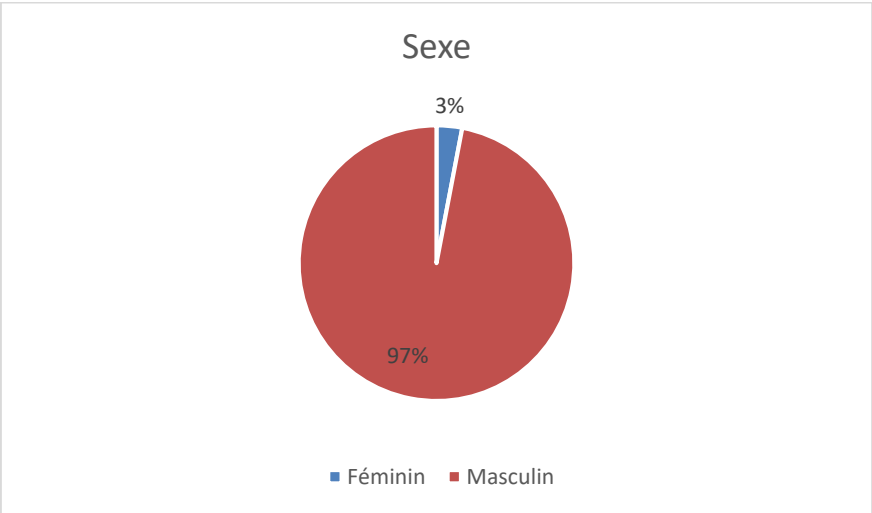
Plus de 75% des jeunes avaient 16 ou 17 ans.

Parmi les 368 jeunes, 97% étaient des garçons.

Au sein des jeunes rencontrés, 81% n'étaient pas des demandeurs de protection internationale, c'est à dire qu'ils n'étaient pas connus des autorités. Parmi eux, 26% ont décidé de rentrer dans le système,

soit en se signalant au Service des tutelles, soit en introduisant une demande de protection internationale.

19% étaient déjà en cours de procédure en Belgique et se sont tournés vers nous pour différents problèmes auxquels ils ont fait face, par exemple des jeunes ayant été déclarés majeurs, suite au test d'âge.



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. Il est accessible au public du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h00. Une série d'activités et de services annexes sont proposés aux personnes sans-abri et aux familles défavorisées bruxelloises, d'une part, pour les aider à résoudre leurs difficultés socio-administratives, et d'autre part, pour leur permettre de passer des moments conviviaux et de tisser du lien. Avec les bénévoles, l'équipe des travailleurs est amenée à écouter, à encourager, à reconforter certains usagers en détresse.

3.1 Activités

L'accueil

L'accueil constitue le point d'entrée principal 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. Une soupe est proposée durant toute la période hivernale. Le public qui fréquente ce service « accueil » est principalement composé de personnes sans-abri. Comme l'année passée, nous en avons accueilli en moyenne cette année, entre 90 et 100 personnes par jour, avec une plus grande affluence en hiver de 100 à 120 passages. Cette activité est assurée par deux éducateurs, un travailleur à contrat « article 60 », un animateur-employé administratif qui nous a rejoint en mars de cette année et quelques volontaires issus des paroisses de Saint-Gilles et Forest, venus à titre privé ou issus des bénéficiaires du service.

Les permanences sociales avec et sans rendez-vous

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. Le nombre de dossiers traités cette année 2023 à la permanence sociale est de plus ou moins 770 contre 741 pour l'année 2022, une légère augmentation d'environ 4%.

Comme les années précédentes, les problématiques principales traitées cette année sont également les mêmes : les demandes d'accès à l'épicerie sociale, les demandes d'aide financière, les démarches auprès des CPAS, des syndicats, des mutuelles, des communes et la médiation de dettes. Les demandes d'inscription auprès des Agences Immobilières Sociales occupent également une place prépondérante. Le manque de logements et l'augmentation sans cesse des prix du loyer en sont les causes.

Les nationalités les plus dominantes à la permanence sociale sont les Belges 38% suivis des Marocains 29% et des ressortissants et résidents européens 15 %. Les 18% restants proviennent de l'Afrique subsaharienne et de l'Amérique du Sud.

Accompagnements

Les assistantes sociales sont toujours sollicitées pour les accompagnements à l'extérieur. Elles soutiennent les familles ou les personnes isolées dans leurs différents rendez-vous à la commune, au CPAS, à la banque, à l'hôpital, etc., avec pour principales causes, la peur de ne pas bien comprendre les démarches que leur imposent ces institutions étant donné que la plupart ne maîtrisent aucune langue du pays. Les assistantes sociales accompagnent également ces personnes 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.

D'autres activités permanentes nous ont également permis cette année de porter notre aide aux personnes démunies, ce sont : la laverie, le vestiaire, les consignes, les recherches d'emploi et de logement, l'espace informatique, la guidance budgétaire et les activités récréatives et festives à savoir, le barbecue en collaboration cette année avec les Educateurs de Rue de Saint-Gilles, une excursion à la mer, la Saint-Nicolas, le repas de Noël, etc.

Un espace d'expression, de création et de réalisation d'activités culturelles et récréatives, destiné aux usagers de l'Entraide, « A Nous La Parole », a vu le jour cette année. Porté par une assistante, une volontaire permanente d'ATD Quart-Monde, la RAQ (Relais d'Action de Quartier) de l'Entraide et la RAQ du service social juif, ce projet a pour objectif de proposer un cadre qui permet aux bénéficiaires de l'Entraide qui le désirent, de s'exprimer librement par la parole, ou toute autre forme d'expression (peinture, jeux, etc.). Cet espace a permis cette année à l'élaboration et la mise en œuvre d'activités externes (visites musée, balades à vélo, cinéma, etc.). Toutes ces activités offrent 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.

Le projet « Housing First »

Grâce à notre partenariat avec la fondation Stella Lucet, nous avons pu loger cette année un de nos usagers dans un appartement que cette fondation a acheté et a mis à notre disposition, ce qui porte dans ce projet, le nombre de nos bénéficiaires suivis en logement, à sept. Nous leur rendons régulièrement visite. Ce sont des moments de partage, d'accompagnement socio-éducatif, et de soutien psycho-social que nous leur offrons. Une autre perspective de logement est en train d'être envisagée avec cette même fondation pour l'année prochaine.

3.2 Partenariats

L'Entraide développe un lien étroit avec **les paroisses de Saint-Gilles** qui mettent en projet d'autres initiatives pour renforcer l'aide caritative à l'endroit de nos bénéficiaires. Comme les années précédentes, la paroisse du Parvis a encore 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.

Depuis trois ans, l'Unité Pastorale de Saint-Gilles, en collaboration avec le Service Solidarité de l'Eglise Catholique à Bruxelles, propose également à nos bénéficiaires, un week-end de pèlerinage à Banneux lors de la Journée Mondiale des Pauvres. C'était encore, cela a été encore cette année 2023, l'occasion pour les participants de l'Entraide de raviver un peu plus leur foi chrétienne, de vivre un moment de rencontre avec d'autres personnes ou simplement de partir à la découverte de Banneux. Ils étaient encore ravis de cette expérience vécue en novembre.

Toujours avec le soutien du Service Solidarité de l'Eglise Catholique à Bruxelles, l'Entraide et l'UP Saint-Gilles ont également organisé, cette fois dans l'église du Parvis, une conférence spectaculée intitulée « Pour en finir avec le sans-abrisme : DREAMHOUSE », un projet élaboré par le Collectif 1984. C'était un spectacle suivi de débat qui avait pour but de sensibiliser les paroissiens à la problématique des personnes sans-abri, surtout dans le domaine du logement. Les paroisses s'engagent aussi fortement sur le plan financier, en assurant la part du financement de l'Entraide non couvert par des subsides publics, soit de l'ordre de 60.000€ cette année 2023 en autofinancement. 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 2023 des partenaires privilégiés.

Pour les aides financières, l'Entraide fait régulièrement appel au **Fonds Jean Degive** pour débloquer des situations d'urgence nécessitant une réponse rapide. Un bénéficiaire ne peut recevoir cette aide qu'une seule fois dans sa vie.

3.3 Difficultés rencontrées

Au niveau des permanences sociales, ce sont principalement les lenteurs administratives, la difficulté de contacter les services par téléphone, la digitalisation des prises de rendez-vous et de constitutions de dossiers à envoyer dans ces services, la difficulté des familles à payer leurs factures et leurs demandes croissantes d'aide financière, qui ont été les facteurs qui ont rendu complexes le travail des assistantes sociales.

Nous avons également rencontré beaucoup de difficultés dans nos recherches de logement pour les personnes sans-abri. Plusieurs causes expliquent cette situation. En effet, depuis quelques années, le nombre de logements disponibles à Bruxelles diminue de plus en plus alors que la demande est toujours à la hausse. Ceci rallonge énormément le délai d'attente (10 à 15 ans) pour avoir un logement social et réduit également les chances des personnes précarisées qui se tournent vers les logements privés, car la plupart des propriétaires demandent des fiches de salaire que ces personnes n'ont pas.

De manière générale, notre service a été confronté, à partir du mois de juillet, à l'affluence dans le quartier, des vendeurs de cocaïne et des fumeurs de crack (cocaïne coupée à base de l'ammoniaque ou de bicarbonate de soude) qui, de jour comme de nuit, viennent squatter l'entrée du bâtiment pour vendre, préparer ou fumer cette drogue. Cela a beaucoup mobilisé nos énergies car c'était un combat quotidien d'essayer de discuter avec eux et de leur dire d'aller plus loin. Bien que le phénomène se soit estompé devant nos portes en ce début d'année 2024, peut-être grâce au froid hivernal, à la mobilisation des habitants du quartier et aux quelques interventions de la police, les dealers restent toujours présents dans le quartier.

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 de 13h à 16h et chaque vendredi de 9h à 16h.

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, ...)

La distribution de colis

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

Cette distribution est assurée par une bénévole et un membre de l'équipe sociale.

Le vestiaire social

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 2023, le nombre de dossiers actifs est de 432 ; 88% 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 un statut quo des interventions cette année, et cela peut s'expliquer par le bug qu'il y a eu en début d'année et qui nous a fait perdre l'enregistrement de plus ou moins 2,5 mois de données ; Près de 14% des problématiques traitées étaient en lien avec le numérique.

2023 a été marqué par :

- Une hausse des interventions liées à l'accès et l'usage du numérique,
- Une augmentation des bénéficiaires de nationalité syrienne,
- Une augmentation des demandes d'aide alimentaire (+6%)
- Une hausse des demandes administratives (+5%)

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 où 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. En 2023, elle a fusionné avec la coordination sociale d'Anderlecht et se nomme GT alimentation,

Nous nous sommes également investis dans le « Gratin de la colère » qui est un groupe de travail pour mener des **actions de mobilisation** autour des thématiques du droit à l'alimentation, de l'accès à l'alimentation et de la précarité alimentaire.

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. Elle nous a permis d'obtenir un subside de 7500 euros pour renforcer notre aide alimentaire.

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

Bruxelles Accueil Porte Ouvert est un **service social de première ligne accessible à tous**. Trois travailleurs sociaux (2 équivalents temps plein) assurent les permanences sociales. Ces permanences ont lieu du lundi au vendredi de 10h à 17h. Elles se font sur rendez-vous, sauf deux matinées par semaine sans rendez-vous.

Chaque semaine, nous organisons une **permanence sociale au Point 32**. Point 32 (Av. Adolphe Max 57 à 1000 Bruxelles) est un lieu d'accueil pour des personnes en situation de pauvreté, où une soupe, du pain et du café sont distribués gratuitement chaque jour de la semaine. Cette permanence nous permet d'atteindre un public qui a souvent du mal à franchir le pas vers un service social. Notre mission consiste à écouter ces personnes, les informer sur les différents services existants, 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.

5.1 Statistiques

- Notre service a traité entre le 10/03* et le 31/12/2023 un total de **344 dossiers** (450 en 2022), parmi lesquels 163 nouveaux dossiers ouverts en 2023 (les dossiers anonymes du Point 32 non inclus). **Depuis 2018, nous utilisons le logiciel Opale pour la gestion numérique des dossiers sociaux. En raison d'une erreur de l'administrateur externe du logiciel, toutes les données saisies entre le 9 septembre 2021 et le 10 mars 2023 ont été perdues.*
- Notre public est majoritairement masculin : 61,29 % d'hommes et 38,71 % de femmes. Après plusieurs années consécutives de hausse (passant de 32 % de femmes en 2019 à 42 % en 2022), le pourcentage de femmes a légèrement diminué à nouveau.
- En 2023, nous avons rencontré des individus de **55 nationalités différentes**. Comme les années précédentes, les Belges (29,22 %) et les Marocains (19,16 %) sont les plus représentés. Les Congolais (RDC) complètent le top 3 avec 6,82 %.
- Entre le 10/03 et le 31/12, il y a eu 2334 interventions. Quatre problématiques se démarquent. Les **problèmes financiers**, principalement liés à des dettes, sont désormais la principale raison de contact, représentant 30,75 % de toutes les interventions. Les problèmes liés aux ressources financières, notamment **les problèmes d'accès aux allocations sociales**, occupent la deuxième place avec 22,81 % des interventions (contre 19,29 % en 2022). La **crise du logement persistante** à Bruxelles a également fait augmenter les interventions liées au logement de 16,79 % en 2022 à 22,14 % en 2023. Les questions relatives au **droit des étrangers** nécessitent également un grand nombre d'interventions (16,14 %).

5.2 Focus sur quelques constats

Les diverses crises des dernières années, notamment la crise du coronavirus, la crise énergétique et la crise du logement, se font particulièrement sentir parmi notre public. La vie est devenue nettement plus chère à bien des égards, avec des prix plus élevés pour les produits de base et des loyers en hausse. **Un nombre croissant de familles ont du mal à joindre les deux bouts financièrement**, que ce soit en ayant un revenu du travail ou en recevant une allocation. Cela se traduit par une augmentation des

dettes, avec des factures impayées, par exemple, parce qu'il faut choisir entre payer le loyer ou couvrir les frais de santé. Les créanciers font intervenir plus rapidement des huissiers pour récupérer les sommes impayées. De plus en plus de personnes sont également confrontées à une saisie sur salaire par le SPF Finances, une procédure intrusive aux conséquences souvent désastreuses, car le compte bancaire est bloqué, y compris le montant insaisissable. La libération du montant insaisissable peut prendre plusieurs semaines, poussant ainsi les gens encore plus profondément dans la misère. L'orientation vers les services de médiation de dettes restent difficiles en raison de longues listes d'attente.

Tout comme en 2022, plusieurs bénéficiaires ont reçu, parfois pendant des mois, trop peu ou, dans certains cas, pas d'allocations sociales du tout. Malgré l'orientation vers les services appropriés pour faire valoir leurs droits, nous avons souvent agi en tant qu'intermédiaire pour échanger des informations, défendre ou débloquer un dossier, ou simplement prendre un rendez-vous en ligne. Pour un public touché par la fracture numérique, **nous restons, sans le vouloir, le sous-traitant des services communaux, des banques, des syndicats, du Service fédéral des pensions et d'autres services publics**, notamment parce qu'ils sont difficiles, voire impossibles, à joindre physiquement sous le couvert de la numérisation. Nous nous voyons également contraints d'aider les gens dans le cadre d'une procédure d'appel et de collaborer avec des avocats en cas de **violation de leur droit à une allocation** (maladie, chômage ou handicap). Dans de nombreux cas, l'appel est finalement tranché en leur faveur, mais malheureusement après des procédures qui peuvent parfois durer plusieurs années.

La crise du logement à Bruxelles atteint des proportions catastrophiques. De grandes familles avec 5 ou 6 enfants vivent entassées dans de petits studios ou des appartements trop petits. Des personnes sont menacées d'expulsion parce qu'elles ne peuvent pas payer plusieurs mensualités de loyer. D'autres restent dans des logements insalubres avec de la moisissure ou sans électricité parce qu'elles ne peuvent rien trouver d'autre dans leur budget. Les personnes âgées et les familles se retrouvent littéralement à la rue car elles ne peuvent pas trouver un logement alternatif dans leur délai de préavis. Les gens partagent leur logement avec des punaises de lit dans des propriétés exploitées par des marchands de sommeil. Nous avons rencontré toutes ces situations en 2023. De plus, l'indexation des loyers a causé des soucis financiers. Certains locataires ont vu leur loyer augmenter de 100 € d'un coup alors que leur allocation ou salaire n'augmentait que très peu. De cette manière, même les logements sociaux et les logements des agences immobilières sociales sont devenus chers. Pour ces logements, les listes d'attente semblent bloquées ; même les personnes qui doivent déménager en interne en raison de problèmes de santé, d'un logement inhabitable ou de surpopulation doivent attendre des années. **Nous ressentons un fort sentiment d'impuissance face à cette crise du logement**, une crise qui semble seulement s'aggraver, ce qui la rend encore plus frustrante.

La **digitalisation des procédures administratives** apporte incontestablement des avantages, mais crée en même temps de **nouvelles formes de discrimination**. La digitalisation a entraîné la perte d'autonomie pour bon nombre de nos bénéficiaires, qui avaient auparavant accès à des guichets faciles d'accès et surtout physiques. Il est même arrivé que certaines institutions, y compris certains services communaux et services de logement, orientent vers les services sociaux de première ligne les personnes incapables de les contacter digitalement... Cela renforce la surcharge déjà existante des services sociaux. Par conséquent, la frustration des assistants sociaux augmente, car en plus de notre mission principale, nous devons également assumer le travail d'autres services.

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 2023, en répondant aux appels sociaux entrants pendant trois plages horaires de quatre heures chacune.

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

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

7. Projet RAQ

Projet RAQ

Le RAQ, Relais d'Action de Quartier, a pour mission, la lutte contre le non-recours, 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 » (Commission Communautaire Commune) et ce, depuis le lancement du projet dans le courant de l'année 2021.

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.

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

Les deux parties étant satisfaites de la coopération, nous avons décidé de la poursuivre en 2023. Ainsi notre RAQ a poursuivi le travail entamé les années précédentes, en consacrant désormais une journée par semaine - le mardi - au support des activités du service social. En matinée, il est régulièrement sollicité par les travailleurs sociaux pour faire de l'interprétariat en arabe, pour partager son expertise dans le domaine avec des groupes vulnérables ou pour accompagner des bénéficiaires à des rendez-vous sur le terrain. Par exemple, pour se rendre dans un centre médical, une banque, un CPAS, etc. L'après-midi est réservé à l'accueil et au dispatching lors de la permanence sociale. Il s'agit d'analyser brièvement les demandes des personnes qui se présentent afin de les orienter vers les travailleurs sociaux.

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

Cette année nous avons accueilli une autre RAQ en remplacement de l'ancien qui a vu son contrat non renouvelé. Au sein de l'Entraide, la RAQ a renforcé l'équipe de l'Entraide dans l'accueil et l'encadrement du public. Etant hispanophone, elle soutient le service social en accueillant ou en servant d'interprète au besoin. Elle a proposé et organisé des activités telles que des balades à vélo, des sorties au cinéma, dans le groupe « A Nous la Parole » décrit plus haut. Elle a concrétisé notre partenariat avec la Plateforme Prévention Sida autour du projet de dépistage des IST (Infections Sexuellement Transmissibles). Une permanence est organisée pour nos bénéficiaires une fois par mois à l'Entraide. La perspective pour l'année prochaine de notre RAQ est d'effectuer des maraudes dans les quartiers de Saint-Gilles. Participeront à ce projet, un éducateur de l'Entraide, la volontaire permanente d'ATD Quart-Monde, la RAQ du service social juif et la RAQ de l'Entraide elle-même. Ces maraudes auraient pour but, de rencontrer les personnes isolées qui ont perdu tout espoir dans les services d'aide aux personnes, de discuter avec elles, de leur porter assistance ou, dans la mesure du possible, de renouer le lien entre elles et les services d'aide.

8. Conclusions

Les quatre antennes de CAP Brabantia offrent un service social général de première ligne.

Bien que la pandémie de la Covid soit derrière nous, nos travailleurs sociaux constatent toujours son impact persistant sur les populations les plus vulnérables. Année après année, nous observons une continuité dans les défis les plus fréquemment rencontrés par les travailleurs sociaux. Ceux-ci incluent des problèmes liés au logement, aux ressources financières limitées, à une demande croissante d'aide alimentaire, ainsi qu'à la fracture numérique et aux difficultés d'accès aux services publics et aux institutions qui en découlent.

- La problématique du **logement** demeure un défi majeur pour notre secteur social et en particulier pour notre public. Des listes d'attente interminables (l'attente se compte en années), des loyers excessifs dans le secteur privé, des critères de revenu stricts et la discrimination sont les principaux obstacles auxquels nos bénéficiaires sont confrontés. Malgré nos partenariats avec des AIS, certains de nos bénéficiaires sont contraints de résider dans des logements insalubres ou se retrouvent à la rue.
- Les **difficultés financières** sont principalement causées par l'insuffisance des ressources financières, exacerbée par l'augmentation du coût de la vie et de l'énergie en particulier, ce qui génère également des problèmes de surendettement.
- Ces difficultés financières se traduisent par **une demande croissante d'aide alimentaire**.
- De nombreuses personnes en situation de précarité sont totalement perdues face à la **numérisation croissante des services publics et des institutions**. Nos équipes dans les 4 antennes s'efforcent par divers moyens de combler le fossé entre la précarité et l'essor de la digitalisation adoptée par la plupart des administrations. Il est indispensable de maintenir un nombre suffisant d'accès physiques, tels que les services téléphoniques et les guichets, afin de ne pas discriminer et marginaliser d'avantage une partie importante de la population.

Nos travailleurs notent également une augmentation du nombre de personnes confrontées à des problèmes de santé mentale. Outre les difficultés qui en découlent, nos travailleurs sociaux font face à une escalade de la violence, principalement verbale mais parfois physique, de la part des bénéficiaires, qui expriment leur frustration face à ces multiples difficultés.

En plus d'assurer des permanences sociales de première ligne, nos antennes proposent des réponses sous différentes formes : espace numérique, partenariats avec des AIS, aides alimentaires et vestimentaires, guidance budgétaire, assistance à la recherche d'emploi en ligne, formation spécifiques en santé mentale, participation à différents RAQ (Relais d'Action de Quartier), au numéro vert, ...

Les conclusions concernant des aspects spécifiques à chaque antenne sont mentionnées plus haut dans ce rapport.

9. Rapport d'activités de la collaboration Inter-Centres CAP 2023

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.

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

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

Thématiques et chantiers 2023 de l'inter-centres

- **Interconnaissance et entre-aide au niveau sectoriel** : l'inter-centres reste un espace privilégié d'accueil des nouveaux-elles coordinateur-trices, de présentation des pratiques respectives, de partage sur des questions communes et de développement de collaborations.
Chaque inter-centres a été introduit par la présentation d'un centre, suivie de questions permettant d'approfondir les pratiques, et, le cas échéant, de la visite des locaux. Les coordinateur-trices présentent ensuite les actualités et chantiers en cours au sein de leur service. Des questions à partager ou d'actualité variées à traiter collectivement concluent le tour de table. En 2023 : cadre pour la conservation des dossiers des usager-ères, relais pour de l'aide matérielle, modalités pour les visites à domicile, retour sur la journée PSSI, situation social-santé sur l'axe Nord-Midi, initiatives d'évaluation du service par les usager-eres.
Par ailleurs, le projet d'échange entre les travailleur-euses des CAP et CASG via une journée d'immersion, relancé au sein de l'IC CAP fin 2022, s'est concrétisé en 2023 : suite à la définition des balises par un groupe de travail, 11 CAP ont élaboré une offre d'accueil permettant des travailleur-euses de découvrir leur service et confronter les pratiques lors d'une journée d'immersion, permettant de premières immersions fin 2023.
Enfin, suite à l'évaluation de la dernière journée des membres, l'inter-centres CAP avaient notamment relevé l'intérêt d'un moment d'accueil annuel des nouveaux-elles travailleur-euses du secteur et de présentation des différentes activités de la Fédération. La première demi-journée de présentation de la FdSS et d'échanges avec les (nouveaux-elles) travailleur-euses des services membres s'est tenue en novembre.
- **Enjeux du travail social** : Le partage des perspectives pour chaque centre, en début d'année, permet d'identifier les chantiers qui vont occuper les équipes et d'en faire le suivi au fil des inter-centres. Si, ces dernières années, les inter-centres ont été rattrapé par des échanges sur les adaptations nécessaires aux mesures prises dans le cadre de la crise COVID puis par les questions institutionnelles (Plan social santé intégré) et administratives (mise en œuvre des renforts sectoriels), les centres ont manifesté l'intérêt d'à nouveau approfondir ensemble des questions liées au travail social. Un inter-centre a été consacré à l'identification et la sélection des thématiques privilégiées. Lors de la réflexion sur le traitement collectif de celles-ci, les

coordinateur-trices ont pointés la nécessité d'associer les équipes, en renvoyer, par exemple, des questions à travailler au sein des centres.

- **Enjeux (inter)sectoriels** : Dans le cadre de la rédaction du *Rapport sectoriel – Services sociaux et Action sociale globale* (exercice lié au Décret Ambulatoire) et du *Mémoire 2024 des services sociaux membres*, les centres ont relayés leurs constats et recommandations lors d'un inter-centres.
- **Suivi des réformes** : le relais vers les centres de l'état des concertations et évolutions en cours a continué à occuper un espace important au sein des inter-centres (Plan social santé intégré, Ateliers du Changement, révision des textes CAP et CASG, ...).
Par ailleurs, le suivi des révisions législatives et mesures à impact budgétaire pour les CAP et CASG, et l'élaboration des propositions sectorielles liés ont été mené dans le cadre d'un groupe de travail ad hoc regroupant les CAP et les CASG. C'est à l'issue des réunions de ce GT que la note sectorielle sur la réforme Ambulatoire ou encore que les différents avis sur les révisions des texte CAP et CASG ont été transmis.
- **Suivis administratifs** : la participation de l'Administration à deux inter-centres a permis de faire le point sur les échéances administratives à tenir par les centres (agrément, rapport d'activités annuel, subventions – organiques et facultatives -), le suivi des évolutions en cours (révision et mise en œuvre de l'Arrêté, pérennisation des renforts), et d'entendre les préoccupations des centres, notamment sur les difficultés de mise en œuvre de certaines mesures du fait des délais des processus administratifs et politiques (renforts, anticipation des mesures de l'Arrêté).
- **Information sur les actualités, activités du social – santé** : l'inter-centres a notamment permis de relayer des initiatives que pouvaient mobiliser les centres en 2023 : session sur la facture numérique et l'accessibilité des services d'intérêt général de l'Ecole de Transformation Sociale, formation sur les évolutions du travail social par le Collectif Formation Société et Travail Social en Lutte, colloque de 20 ans du Comité de Vigilance en Travail Social sur le travail social clandestin, les actions communes sur le travail social et la numérisation des services portées par la Fédération et 4 CASG dans le cadre de la démarche triennale d'évaluation qualitative (disposition du Décret Ambulatoire), les mobilisations pour une meilleurs prises en compte des besoins des personnes qui fréquentent les services sociaux dans les dispositions de l'Ordonnance « Bruxelles Numérique »,...
- **Suivis des conséquences de la perte de données Opale** : un espace spécifique d'information et de concertation pour les centres concernés par l'utilisation du logiciel Opale et la perte de données subie en mars 2023 a été animé afin de développer les actions permettant d'atténuer au mieux les conséquences pour les centres (questionnaire d'état des lieux, courrier aux pouvoirs subsidants, FAQ, soutien à un éventuel ré-encodage,...) et renforcer la prévention de ce type de situation (révision de la convention avec l'opérateur externe, diversification des dispositions de sauvegarde des données,...).

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 2023 :

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