

CENTRE D'AIDE AUX PERSONNES
CENTRUM VOOR ALGEMEEN WELZIJNSWERK

ASBL BRABANTIA VZW

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

RAPPORT D'ACTIVITES 2010

ACTIVITEITENVERLAG 2010

- version française-

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

Centrum voor Algemeen Welzijnswerk erkend en gesubsidieerd door de
Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie

<u>Préambule</u>	3
<u>Introduction</u>	4
<u>1 Nouveaux visages de la migration</u>	5
<u>Migrants de l'Europe du Sud : Espagne et Italie</u>	5
<u>Migrants de l'Europe de l'Est : Bulgarie et Roumanie</u>	7
<u>Les migrants de la rue, victimes de la crise de l'accueil</u>	9
<u>2. Une journée de « mise au vert » des équipes de Brabantia : réflexion et partage</u>	11
<u>3. Présentation des services sociaux du CAP Brabantia</u>	14
3.1. <u>Le service social de quartier de l'Entraide de Saint-Gilles</u>	14
3.2. <u>Le service social de quartier de Cureghem</u>	18
3.3. <u>Le service social de quartier de Caritas Molenbeek</u>	21
3.4. <u>Le service social de Caritas International</u>	25
3.5. <u>Le service social de Bruxelles Accueil-Porte Ouverte (BAPO)</u>	30
3.6. <u>Le service social pour Etudiants et Stagiaires Etrangers (SESE)</u>	34
<u>4. Les données statistiques globales pour 2010</u>	37
<u>5. Conclusion</u>	42
<u>Annexes :</u>	43
Implantation du CAP Brabantia	
Situation géographique des antennes à Bruxelles	
Le Conseil d'Administration au 31/12/2009	
L'organigramme du CAP Brabantia	
Les organes de subsidiation	
Le rapport Intercentres CAP	

Préambule

C'est en 1974 que l'asbl Brabantia fut créée : partant de l'idée que l'union fait la force et des constats communs de précarité grandissante faits par les travailleurs sociaux de terrain, des associations d'aide aux personnes décidèrent de se regrouper et de constituer ensemble un Centre de Service Social qui prit le nom de Brabantia.

L'objectif était et reste toujours d'apporter une aide structurelle à toute personne qui le demande, et de contribuer à la lutte contre la pauvreté.

Aujourd'hui, le **Centre d'Aide aux Personnes Brabantia** regroupe six associations qui œuvrent sur le territoire de la Région de Bruxelles Capitale.

Notre centre est composé d'une trentaine de travailleurs sociaux dont l'action s'exerce au travers d'un partenariat avec celles-ci.

A travers un premier accueil, une analyse de sa situation, une orientation ou un accompagnement, notre Centre d'Aide aux Personnes aide l'utilisateur, dans sa globalité, en lui assurant une assistance et un suivi.

Nos travailleurs sociaux s'efforcent, à travers l'approche individuelle de chaque demande, de développer le lien social, de veiller au bénéfice des droits fondamentaux, de lutter contre la précarisation et les exclusions, en promotionnant la responsabilisation, l'autonomie de chacun et l'intégration dans la vie citoyenne.

Confrontés à des dysfonctionnements, à des situations difficiles et à des aberrations juridiques et administratives, nos travailleurs sociaux les signalent afin qu'elles soient répercutées vers les autorités compétentes.

Nos actions ont pour objectif d'agir sur l'ensemble des facteurs de précarisation sociale.

Introduction

Chers lecteurs,

2010 fut l'année européenne de lutte contre la pauvreté.

Depuis sa création, notre A.S.B.L. est confrontée à ce défi permanent.

Nous sommes pleinement conscients que le travail préventif est capital et chacune de nos antennes, avec ses spécificités propres, essaie de le réaliser.

Mais la réalité quotidienne nous pousse vers d'autres actions : les usagers viennent à nous avec un problème ponctuel à résoudre d'urgence et disparaissent ensuite.

Ceci nous le vivons tout spécialement avec les migrants : comment aider, secourir, accueillir toutes ces personnes ?

Nos services souhaitent travailler la dimension de l'échange, du dialogue et de la réflexion sur les causes de la pauvreté, même si le monde et les usagers les poussent à la productivité. Dans ce but, ils souhaitent une plus grande interaction entre eux et avec d'autres services sociaux.

Toutes ces réalités, vous pouvez les découvrir dans notre rapport annuel.

Je remercie de tout coeur tous nos collaborateurs qui reprennent chaque matin le chemin de cette lutte quotidienne contre la pauvreté.

Je tiens également à remercier les responsables politiques et les membres des cabinets et les administrations qui soutiennent notre travail en nous subsidiant et en cherchant avec nous des solutions à plus long terme.

M. De Wever
Président

1 Nouveaux visages de la migration :

Les différentes antennes du CAP Brabantia ont notamment pour vocation historique l'accueil des populations migrantes. Que ce soit dans les services sociaux de quartier (Molenbeek, Anderlecht, Saint-Gilles), les services plus spécifiquement dédiés à ces populations (Caritas International, SESE) ou encore le service d'accueil pluriel qu'est BAPO, toutes les personnes d'origine belge ou étrangère peuvent y trouver une réponse à leurs questionnements, leurs demandes et une écoute active et attentive quels que soient leurs statuts, leurs histoires, leurs origines...

Au-delà des populations migrantes « habituelles » (demandeurs d'asile, personnes en situation irrégulière, réfugiés, étudiants étrangers...) qui fréquentent nos services, les équipes sociales des antennes Brabantia ont constaté l'arrivée d'un nouveau type d'usagers : il s'agit de population souvent originaire des pays du Maghreb mais résidant principalement en Espagne ou en Italie et qui quittent ces pays de premier accueil où ils ont obtenu un statut mais faute de débouchés, d'emploi... arrivent chez nous, attirés par Bruxelles Capitale de l'Europe, dans l'espoir d'un mieux, d'une vie plus facile, de trouver un job correct... espoir bien évidemment très souvent déçu. Il s'agit également des ressortissants de l'Europe de l'Est, principalement bulgares et roumains, qui peuvent ouvrir leur droit au séjour via le statut d'indépendant mais qui s'avère malheureusement trop souvent n'être qu'un miroir aux alouettes.

La crise de l'accueil des demandeurs d'asile a été particulièrement importante en 2010. Fedasil n'arrivait plus à assurer un gîte à ces populations migrantes et c'est bien souvent le secteur associatif qui a dû pallier à cet état de fait en revendiquant auprès des autorités d'une part et en proposant des solutions concrètes aux personnes d'autre part. C'est notamment le cas de Caritas International particulièrement impliqué dans cette problématique en 2010.

Migrants de l'Europe du Sud : Espagne et Italie

Ces migrants d'un type nouveau, originaires du Maghreb et vivant principalement en Espagne ou en Italie furent ces Etats pourtant membres de l'Union européenne. Pour la plupart émargeant au chômage de ces pays en crise économique importante, ils ne voient aucun espoir de retrouver un emploi stable et décent et décident dès lors de tenter leur chance en Belgique, principalement à Bruxelles, capitale de l'Europe, croyant que les possibilités d'emploi y sont plus importantes.

« Cette situation est la conséquence d'une destruction accélérée des emplois dans des secteurs qui ont connu de 2001 jusqu'à 2008 de hauts taux de croissance et employant une grande proportion de la main-d'œuvre marocaine, telle la construction. Au total, ce sont 101.000 salariés marocains saisonniers qui ont perdu leur emploi entre 2007 et 2010 et 50% ont cessé de cotiser à la sécurité sociale. Seulement dans le bâtiment, 122.000 Marocains sont restés sans emploi à cause de l'effondrement du secteur immobilier. Le chômage enregistre des indices alarmants puisqu'il touche aussi 62,5% des jeunes marocains de moins de 25 ans et 25% des Marocains chefs de famille, des données qui hypothèquent davantage les espoirs de récupération de l'emploi à court terme et le bien-être des familles marocaines.

En termes réels, cette situation se traduit particulièrement par la baisse du pouvoir d'achat. Dans ce contexte, 45% des Marocains sont en chômage depuis plus d'un an

(contre 20% en 2005), 35.886 survivent grâce aux prestations sociales (contre 6.210 en 2007) et 140.328 Marocains ne bénéficient d'aucun type d'assistance sociale »

*(Mohamed Boundi, La communauté marocaine face à la crise économique en Espagne :
Un constat alarmant et désolant)*

Cet extrait est particulièrement parlant quant à la gravité de la crise économique qui frappe l'Espagne, et l'on comprend mieux que si les Marocains qui n'ont pas acquis la nationalité espagnole ne peuvent arriver chez nous, les travailleurs d'origine maghrébine mais porteurs d'une carte d'identité européenne vont tenter leur chance en Belgique.

Il est évident que ces migrants « déchantent » vite, en se rendant compte qu'il n'est pas si simple de trouver un emploi, que la machine administrative est complexe et les obstacles multiples.

Le premier obstacle est le manque de compréhension d'une des deux langues nationales. Ils ne s'expriment qu'en Espagnol ou juste en Arabe. Ils font donc appel à nos services sociaux sachant qu'ils pourront y être compris et s'exprimer dans leur langue (assistantes sociales arabophones à Molenbeek et Saint-Gilles).

Ils ont besoin d'un accompagnement dans toutes leurs démarches : Inscription à la commune, rendez-vous au syndicat, demande d'allocations familiales, rendez-vous au CPAS, recherches d'écoles, de formations, de cours d'alphabétisation...

Ils ont aussi besoin d'une traduction et d'une explication des courriers qu'ils reçoivent dans leur boîte aux lettres.

Beaucoup d'entre eux ne savent ni lire ni écrire ; leurs démarches prennent donc plus de temps à se réaliser étant donné qu'ils sont dépendants d'autres personnes ou de services comme les nôtres.

Les places en cours d'alphabétisation sont limitées. Ils doivent patienter sur une liste d'attente pour les prochaines sessions afin de pouvoir s'y inscrire.

Des cours de Français langue étrangère sont organisés directement par le service social de l'Entraide de Saint-Gilles pour tenter de pallier quelque peu à la pénurie de places disponibles. Deux cours de niveaux différents et une table de conversation sont ainsi proposés aux usagers du service.

Le système de sécurité sociale en Belgique est très différent de celui de l'Espagne. Il faut donc informer les usagers de ces différences mais aussi de leurs devoirs et obligations ainsi que de leurs droits.

Nous ne disposons pas de beaucoup de solutions par rapport aux soucis financiers et matériels que rencontrent ces personnes. Nous essayons tant bien que mal de faire de la prévention au surendettement.

Nous procurons des colis alimentaires via les services sociaux de Caritas Molenbeek et Cureghem qui dépannent quelque peu ces familles, le temps que leur situation soit régularisée et qu'ils puissent retrouver du travail.

Nous les orientons également vers des services qui pourront leur octroyer une aide matérielle temporaire ! A Saint-Gilles, une inscription à l'épicerie sociale est également un moyen d'aider temporairement ces personnes.

A leur arrivée en Belgique, certains puisent encore sur leurs économies le temps que toutes les démarches soient effectuées et qu'ils puissent bénéficier de leurs droits tels que le chômage, les allocations familiales....

Dans beaucoup de cas, nous avons été confrontés à un problème relatif à leur contrat de mariage qui ne peut être retranscrit à la commune. En effet, aussi longtemps que les autorités espagnoles n'ont pas délivré le document nécessaire à la retranscription en Belgique, les épouses ne peuvent être inscrites sur la composition de ménage de leur mari et ne sont donc pas à leur charge. Madame reste ainsi sans statut de séjour pendant toute une période, sans mutuelle et sans aucun avantage social. Il faut parfois plus d'un an avant que le document en question demandé par la commune de Molenbeek ne leur arrive.

La première préoccupation de nos usagers est de trouver un logement qui ne soit pas trop onéreux. Ils en arrivent donc à louer des taudis, faute de moyens, et s'entassent dans des studios mal chauffés (ou pas du tout). Ces logements sont parfois mal isolés et très humides. Beaucoup d'entre eux n'avaient pas de chauffage correct et ont passé l'hiver dans des conditions pénibles. Face à ce problème de logement, nos pistes d'actions sont minimales étant donné que cette population n'est pas encore en ordre administrativement et que le temps d'attente au niveau du parc locatif privé est très important.

Il faut également scolariser les enfants qui sont mineurs et retrouver des cours de promotion sociale pour les enfants qui ont atteint la majorité. Nous faisons généralement appel à la Communauté française pour les enfants mineurs puisqu'ils sont en âge d'obligation scolaire.

Ces demandes prennent un temps important. Il faut revoir chaque situation dans sa globalité et effectuer plusieurs démarches qui sont lourdes administrativement parlant. Ces personnes ont également besoin d'un accompagnement vers les services extérieurs et ce dans la durée.

Tout le temps investi dans ces dossiers peut parfois pénaliser les autres usagers dits «habituels» qui patienteront plus longtemps dans la salle d'attente.

Nous nous rendons compte qu'aucune structure publique n'est réellement adaptée à l'accueil des ces personnes primo arrivantes et c'est donc l'associatif qui joue le plus grand rôle. Les CPAS, qui sont des organismes publics et qui ont pour mission « de permettre à chacun d'être en mesure de mener une existence conforme à la dignité humaine », nous renvoient ces personnes pour l'octroi de colis alimentaires mais ne prennent pas leurs responsabilités par rapport à leur accueil.

Migrants de l'Europe de l'Est : Bulgarie et Roumanie

Le cas des ressortissants de l'Europe de l'Est est sensiblement différent car leur arrivée en Belgique se fait sur une autre base, celle du statut d'indépendant qui leur ouvre le droit à un titre de séjour en règle. Malheureusement, toute médaille a son revers. Ce statut est souvent fictif et a pour objectif principal de leur octroyer un droit de séjour. Mais, qui dit statut d'indépendant, dit également cotisations sociales à payer. Comme ils ne trouvent pas de travail et ne perçoivent donc aucune rente, ils se trouvent dans l'impossibilité de les payer. Nos services ont été confrontés à une

législation qui leur était presque totalement inconnue. Il a donc fallu faire des recherches et s'informer.

La demande récurrente concernait les démarches de dispense du paiement de ces cotisations sociales. Si au début cela nous paraissait normal, au fil du temps et de la multiplication des demandes, cela nous posait plus de questions. Ce qui, au départ, n'était, à nos yeux, qu'une réponse à une demande administrative nous amenait à nous associer, de plus en plus, à cette nouvelle façon d'octroyer un droit à s'établir en Belgique.

Cela remet en question, il nous semble, une certaine éthique de notre travail. En effet, nous pouvons quelque fois avoir le sentiment d'être utilisés pour éviter de payer ces cotisations. La demande de dispense ne nous semblait pas toujours justifiée mais nous ne nous donnons pas le droit de refuser une telle demande car nous risquerions de tomber dans la subjectivité et le jugement.

Sur la base d'une enquête du CPAS, ces usagers peuvent également prétendre à l'aide sociale. Mais ce bénéfice peut s'avérer être une arme à double tranchant car si l'Office des Etrangers en est averti, le droit de séjour des allocataires est automatiquement retiré.

De plus, certains des ces indépendants ont parfois fait les frais de magouilles ou ont été victimes d'abus de confiance. En effet, ils ne connaissent pas grand-chose à la langue française ni, surtout, aux dédales administratifs qu'entraîne leur nouveau statut. Ils laissent, donc, toute la gestion de leur dossier « sécurité sociale » entre les mains d'associés malhonnêtes qui promettent de mettre leur couverture sociale en règle mais qui ne le font pas. Il peut en résulter de graves conséquences : par exemple, en cas d'accident ou de blessures sur le lieu de travail, le travailleur ne pourra bénéficier d'aucune protection avec toutes les conséquences que cela implique au niveau de sa santé et de ses revenus.

La libre circulation des personnes en Europe n'a pas pour effet d'unifier et de simplifier les lois ; au contraire, notre législation se complexifie, ce qui rend notre travail plus difficile. On attend de nous une connaissance pointue de la législation sociale.

Les migrants de la rue, victimes de la crise de l'accueil : le regard de Caritas International :

a) Des adultes ou des familles

Malheureusement nous avons dû constater que la Belgique n'a pu faire face à ses obligations d'accueil des demandeurs d'asile en 2010. Ceci a obligé les assistants sociaux à travailler dans des conditions difficiles car les personnes se retrouvaient à la rue alors qu'elles avaient normalement droit à un accueil. Ces personnes se sont retrouvées à nos permanences.

En conséquence, de fin septembre à fin décembre 2010 le service social a dû pallier à cette défaillance et a distribuée 226 colis alimentaires au profit de 702 personnes qui auraient dû recevoir l'aide de l'Etat et être hébergées par celui-ci. Cette initiative a été prise en constatant que certaines personnes étaient malades et ne pouvaient se soigner faute d'alimentation. (NB: Ces colis contenaient par personne et par jour : 1 pain- 1L de lait- 1L d'eau- 1fruit- 1 paquet de fromage- 1 boîte de poisson en conserve- 1 rouleau papier WC- un paquet de mouchoirs et un gobelet (1X). Pour les familles avec enfants en bas-âge étaient également prévus des langes et des biscuits pour bébé. Etaient prévues aussi des serviettes hygiéniques.)

De plus, deux assistantes sociales ont participé, avec 13 autres organisations, à une permanence d'orientation. Le but était de pouvoir aborder ce groupe de personnes très vulnérables, de les soutenir, de les orienter et de les accompagner. La permanence d'orientation a eu lieu chaque jour entre 8h30 et 11h30 de début novembre à fin décembre 2010, dans le local où était déjà installé le point « soupe ». Les 13 organisations, ainsi que de nombreux avocats bénévoles, répondaient « présent » chaque semaine pour permettre l'accompagnement et l'orientation des demandeurs d'asile ayant droit qui n'avaient pas pu bénéficier de l'accueil à cause de la saturation du réseau. Les objectifs principaux étaient de les informer sur les plans social et juridique mais aussi de les orienter vers d'autres organisations sociales, selon la nature de leurs besoins.

Le service social a dû également faire face à de nombreuses demandes de recherche de logement formulées par des personnes envoyées par Fedasil. En fait, ces personnes étaient hébergées par Fedasil dans des hôtels et ont bénéficié d'une autorisation de séjour, temporaire bien souvent. Elles devaient donc quitter, dans les deux mois, ces « structures » de Fedasil mais sans aucune aide d'accompagnement social.

b) Des mineurs non accompagnés (MENA) :

Dans ce contexte de saturation du réseau d'accueil, la première tâche effectuée par les tuteurs a été la recherche en urgence de solutions d'hébergement pour les jeunes demandeurs d'asile.

Par conséquent, les Services d'Aide à la Jeunesse (SAJ) ont vu les demandes d'aide augmenter. Cependant, certains SAJ refusaient de répondre à ces demandes prétextant que le réseau d'accueil en communauté française est également saturé ou

encore que la responsabilité liée à cette question revenait à Fedasil. Dans ce jeu de ping-pong entre institutions, on peut encore ressentir d'autres réticences. La méconnaissance du public MENA par une partie du réseau associatif et institutionnel empêche d'aller au delà des craintes, sans doute provoquées par ce public si particulier, et freine l'accompagnement efficace qui pourrait leur être apporté.

Il nous arrive d'être confrontés à des mineurs qui ne demandent aucune aide, qui ont vécu depuis un certain temps dans la dure réalité qu'est la rue, errant dans les difficultés liées à la survie quotidienne et se forgeant ainsi une personnalité totalement en marge des normes sociales. Dans la majeure partie des suivis, il s'agit de jeunes originaires du Nord de l'Afrique qui sont passés par l'Espagne, l'Italie ou par une autre porte d'entrée pour l'Europe. Leur destination n'est pas claire mais on peut ressentir une très grande fragilité chez eux, ce qui amène à devoir faire un travail d'accompagnement plus important, au risque qu'ils disparaissent pour retrouver les traces de ce qui les anime sans doute, un sentiment de liberté dans l'errance.

Au premier contact que nous avons avec les MENA, on ressent une grande peur chez eux notamment due à l'incompréhension de leur situation et de tout ce qui les entoure malgré l'encadrement dans la prise en charge en centre d'accueil. Il n'est pas facile pour un MENA de devoir faire face à autant de responsabilités (procédure d'asile, scolarité,...) mais aussi au changement culturel qui pour certains peut être brusque et avoir des conséquences psychologiques. Dans la majorité des cas de disparition, l'impossibilité pour eux d'obtenir un titre de séjour reste une des causes principales.

2. Une journée de « mise au vert » des équipes de Brabantia : réflexion et partage.

Pour la première fois dans l'histoire de Brabantia, tous les travailleurs des 6 antennes se sont réunis avec les administrateurs référents des services afin, outre de partager un moment convivial dans un cadre de verdure, d'échanger sur nos pratiques, de prendre du recul tant que faire se peut et d'entamer une réflexion sur le sens de notre travail.

Cette journée était animée par une personne indépendante de Brabantia même si elle était bien entendu au fait des questionnements - étant elle-même bénévole à l'accueil d'une de nos antennes.

Une introduction à nos réflexions a été réalisée par un responsable de Caritas Belgique qui nous a fait une présentation des enjeux européens dans le cadre l'année européenne de la lutte contre la pauvreté.

Trois thèmes principaux, prégnants dans notre travail ont été abordés par les participants sous forme de groupes de travail suivis d'un échange en groupe complet. Voici la synthèse des réflexions de la journée.

Thème 1: L'aide curative face à l'aide préventive

Constats:

- La distinction entre préventif et curatif n'est pas toujours facile à établir car on est souvent confronté à des situations en amont dont on ne maîtrise pas les causes
- La terminologie "préventif" et curatif" prête elle aussi à discussion et interprétation
- Les groupes s'accordent à dire que le **préventif est capital** même si on est amené à faire essentiellement du curatif.
- Le travail curatif est souvent collectif et fait appel à des équipes multidisciplinaires tandis que le préventif est souvent un travail individuel
- La charge de travail est énorme et l'intervention s'effectue souvent dans l'urgence; le sentiment d'être un peu les pompiers du social est partagé par tous
- Le préventif ne doit pas être abandonné mais cela prend plus de temps, est plus difficile. Il coûte cher et ne produit pas de résultats immédiats.
- Les populations sont très mouvantes (ex. les nouveaux arrivants des pays du Sud de l'Europe) mais la libre circulation garantie aux personnes a des effets pervers et crée une forme d'instabilité et d'insécurité.
- Si les pouvoirs publics assumaient leur rôle de prévention, le travail curatif diminuerait.
- Les usagers viennent pour résoudre un problème ponctuel et disparaissent ensuite. Il s'installe une forme de "shopping" social renforcé par la puissance médiatique.

Souhaits - suggestions

- Tout en étant dans le curatif, on souhaite mener une réflexion sur la prévention et faire plus de travail préventif.

- Il faudrait inscrire la démarche des utilisateurs dans la durée et les inciter à se prendre en charge pour une plus grande autonomie.
- De même, le travail auprès des jeunes suppose de les associer à un projet.
- Si les pouvoirs publics sont défaillants il faut les **interpeller en réseaux** (Brabantia ou plus large), d'où la nécessité de "réunions-relais".
- Les assistants sociaux (AS) peuvent par ailleurs alerter les autorités sur les dysfonctionnements, ce qui est notamment l'une des missions des Centres d'Aide aux Personnes.

Thème 2: Le travail social de type professionnel face à l'aide de type caritatif

Constats:

- Le caritatif est un **outil**, un appui dans le cadre du travail professionnel; le travailleur social restera toujours le responsable de l'accompagnement.
- Il n'y a donc pas de contradiction entre caritatif et professionnel mais une complémentarité ; chacun ayant sa part du travail.
- Il est utile de faire appel à du bénévolat si la démarche et l'intervention sont bien cadrées.
- Le bénévole se limite généralement à l'écoute et à l'accueil. Il n'est pas formé pour prêter un travail social au sens strict.
- Les travailleurs sociaux ont parfois des difficultés à travailler avec les bénévoles.
- Les défaillances des pouvoirs publics renvoient vers le caritatif. L'urgence qui prend de l'ampleur accentue l'aspect caritatif (colis alimentaires).

Souhaits- suggestions

- Les bénévoles devraient recevoir une formation.
- Il est utile d'organiser des rencontres bilatérales entre professionnels et bénévoles pour préciser les objectifs, évaluer le travail et ne pas tomber dans l'assistanat.

Thème 3: Le décloisonnement des pratiques (au sein de Brabantia et plus largement)

Constats

- Il est indispensable de travailler en réseaux pour palier la complexité des situations. Le décloisonnement s'impose devant les cas concrets.
- Il s'agit de partir des besoins des bénéficiaires, de s'y adapter et de les orienter vers l'aide la plus adéquate (ex: cours de langues à St-Gilles).
- Chaque AS a sa spécialisation et se crée son réseau mais cela risque de conduire à une hyperspécialisation et à un éclatement.
- Les usagers passent d'une antenne à l'autre; il est donc fondamental que l'information circule pour rationaliser l'intervention.
- La communication au sein de Brabantia pourrait être renforcée; la transmission existe structurellement mais son fonctionnement n'est pas toujours bien connu des antennes.

Souhaits- suggestions

- Il faudrait aller plus loin dans la collaboration entre antennes, définir une mission et une vision communes, renforcer l'identité de Brabantia et parler d'une seule voix.
- Les réunions relais doivent être maintenues mais pourraient traiter de cas concrets ou de sujets ciblés.
- Certains AS expriment le souhait de rencontres plus fréquentes pour mieux connaître les expertises et confronter les pratiques des uns et des autres.
- Il faudrait sans doute améliorer le rôle du porte-parole par antenne, le rendre plus efficace.
- De même pour les réunions de supervision et d'intervision.
- Certains AS suggèrent également de créer un forum intranet.
- Des actions communes de protestation avec les autres réseaux associatifs devraient être entreprises auprès des autorités.

Malgré la charge de travail et les obstacles nombreux, la motivation reste intacte mais l'action serait rendue encore plus efficace par une collaboration renforcée.

3. Présentation des services sociaux du CAP Brabantia :

3.1. Le service social de quartier de l'Entraide de Saint-Gilles :

1. Brève présentation

L'Entraide de Saint-Gilles est un service social ouvert sur le quartier qui propose quotidiennement un accueil cordial à toute personne qui le souhaite et ce sans aucune connotation philosophique ou religieuse. Section des Œuvres Paroissiales de Saint-Gilles ASBL, l'association est également une antenne du Centre d'Aide aux Personnes Brabantia. Toute personne est la bienvenue à l'Entraide à condition qu'elle respecte des règles de vie essentielles basées principalement sur le respect de chacun et de soi-même.

Une série d'activités et de services est proposée chaque jour pour un public Saint-Gillois mais également pour des personnes sans domicile fixe et/ou sans titre de séjour : un accueil-café, une permanence sociale, une épicerie sociale, un vestiaire social, des cours de Français, et un accès informatique. Depuis cette année, nous proposons également des tables de conversation en partenariat avec la Maison de la Francité.

2. Les activités permanentes

L'accueil

Ouvert chaque matin de 8h à 12h, notre accueil constitue le point d'entrée principale de l'Entraide. Lieu de passage pour un très grand nombre de personnes (parfois plus d'une septantaine par jour !), l'accueil est un endroit où toute personne peut venir pour discuter, boire un café, parler de manière informelle avec les travailleurs ou volontaires, jouer à des jeux de société,... mais c'est également là qu'attendent les personnes qui veulent rencontrer une assistante sociale.

La permanence sociale

Les permanences sociales ont lieu du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 (les inscriptions sont clôturées vers 11h). Ces dernières sont assurées par trois assistantes sociales qui informent, orientent, fournissent une aide administrative et/ou un suivi social selon le besoin. Le service est également amené à faire de la médiation et de l'accompagnement budgétaire.

Bien souvent aussi, l'assistante sociale est amenée à écouter, à encourager et à soutenir les personnes. Ainsi, il nous arrive de consacrer un moment à une personne simplement pour discuter et tenter de lui amener un peu de réconfort.

D'une manière générale, les problématiques traitées pourraient être classées comme suit :

- Aide matérielle (vestimentaire, alimentaire, financière)
- Orientation et information
- Questions de droit (droit des étrangers, droit du travail, droit de la famille, droit sociaux,)
- Scolarité/études/formation
- Services publics

Au cours de l'année 2010, nous avons accueilli une moyenne de 14 personnes chaque jour et environ 632 dossiers ont été traités.

L'épicerie sociale

L'épicerie sociale est un service d'aide matérielle destiné aux familles les plus défavorisées de Saint-Gilles. Il s'agit d'un endroit où l'on vend des produits alimentaires de base et des produits d'hygiène à 50% du prix du commerce de détail.

S'inscrivant dans un projet global de résolution des difficultés et des problématiques d'une famille, l'épicerie sociale constitue une aide matérielle réelle dans le cadre du budget nourriture des ménages en difficulté financière.

L'accès à l'épicerie s'obtient via le service social et les décisions d'accès se font collégalement lors des réunions d'équipe sur base de présentation d'un rapport social établi par les assistantes sociales.

Pour donner l'accès à ce service, nous utilisons principalement des critères d'ordre financier : nous demandons à la personne de nous amener une composition de ménage, un document justifiant de ses revenus mais aussi de ses dépenses et de dettes éventuelles. Nous calculons ensuite ce qui reste à la personne et à sa famille afin de voir si elle entre, ou non, dans nos critères d'accès.

Nous proposons ce service aussi bien aux personnes en situation légale qu'aux personnes en situation illégale.

Par ailleurs, nous accordons une importance particulière au respect de la dignité des personnes dans le cadre d'une aide alimentaire : choix des aliments, magasin comme un autre, paiement des aliments,... Dans cette optique, nous réactualisons régulièrement notre offre de produits.

Nous veillons également à maintenir la « philosophie sociale » du magasin. C'est-à-dire que nous prenons également le temps de discuter avec les personnes, de nous informer de leur état de santé, de leur situation,...

Statistiquement, au cours de l'année 2010, 512 rendez-vous ont été honorés. 124 familles ont eu accès à l'épicerie, ce qui représente environ 350 personnes. Environ 15 accès ont été refusés soit parce que les personnes ne rentraient pas dans les conditions financières soit parce qu'elles ne sont jamais venues chercher la réponse à leur demande d'accès ou encore parce qu'elles n'avaient pas respecté la charte de l'épicerie.

L'atelier informatique

Faisant face à une demande sans cesse en augmentation, nous proposons désormais un accès aux ordinateurs deux à trois après-midi par semaine en fonction de nos disponibilités. Contrairement aux autres années, l'atelier informatique n'est plus un « cours » et ne demande donc plus notre participation aux séances. Les personnes qui fréquentent nos ateliers savent déjà utiliser un ordinateur et viennent soit pour créer une adresse email, chercher un emploi/une formation, améliorer un CV, une lettre de motivation soit pour consulter un journal local, faire une recherche Internet ou échanger quelques emails pour garder le contact avec leur famille et amis. Toutefois, si la demande est formulée, nous nous tenons à la disposition des personnes qui souhaitent notre accompagnement.

Cours de Français langue étrangère (FLE)

Depuis le mois d'octobre, nous fonctionnons avec un groupe de FLE niveau 1 d'une dizaine d'élèves et un groupe de FLE niveau 2 (soit le groupe qui avait eu cours l'an passé en niveau 1) d'une dizaine d'élèves également à raison de 2 fois 2h de cours par groupe.

Suite à l'évaluation de nos cours de Français langue étrangère de l'année scolaire 2009-2010, nous avons remarqué que certaines personnes qui avaient déjà un bon niveau en Français, avaient du mal à être régulières aux cours. Cependant, elles étaient désireuses de parfaire leurs connaissances. Nous avons donc mis en place des tables de conversation. Celles-ci s'adressent à des personnes ayant suivi auparavant les cours FLE1 et FLE2 ou ayant le niveau équivalent. Les cours sont préparés régulièrement pour être en lien avec les attentes et demandes des personnes. Nous essayons de préparer les cours en rapport avec le quotidien des apprenants : recherche logement, rédaction de CV,...

Vestiaire social « La Malle aux chiffons »

Vestiaire social créé par notre service, « La Malle aux chiffons » fonctionne en partenariat avec le CPAS de Saint-Gilles et l'ASBL Aiguillage. Il s'agit d'un magasin de vêtements de seconde main situé au 65 rue de l'Eglise Saint-Gilles à 2 pas de l'Entraide. Il est ouvert tous les jours de 9h00 à 12h00, à tout public. Ainsi, toute personne peut venir y acheter un vêtement à très bas prix (de 0,50€ à 2€) ou encore bénéficier d'une gratuité (via un bon reçu lors de la permanence sociale de notre service ou d'un service partenaire). Ces vêtements se composent des dons de particuliers ou de paroisses ou encore de collaborations avec d'autres associations.

3. Les activités ponctuelles

Nous organisons traditionnellement depuis des années une excursion de printemps, une fête de Saint-Nicolas pour les enfants et un repas et petit déjeuner de fin d'année. Ces moments conviviaux nous permettent de tisser des liens particuliers avec les familles au-delà de la relation d'aide traditionnelle.

4. Conclusions et perspectives

L'année 2010 fut, comme les autres années, riche en émotions. Passer de bons moments avec le public accueilli, apporter soutien et réconfort, améliorer quelque peu la situation des personnes via différentes formes de soutien, réfléchir à la manière d'adapter notre travail aux demandes et besoins quotidiens, cela a été une fois de plus notre manière de fonctionner en 2010 et le sera encore pour 2011.

Toutefois, face au public demandant un accès au territoire, en provenance ou non d'un pays européen, il nous est parfois difficile de trouver notre place. Ainsi, bien que nous sachions qu'une autre institution est compétente et que c'est donc théoriquement à elle de prendre en charge certaines personnes (voir la situation d'un demandeur d'asile qui a été ballotté entre FEDASIL et le CPAS), nous sommes

confrontés non seulement à la lenteur administrative mais aussi à la mauvaise application de la loi. Ce qui rend ces situations souvent difficiles à accepter, c'est que derrière ces lenteurs et ces institutions qui se renvoient la responsabilité de la prise en charge, se trouvent des personnes en souffrance qui, sans aides et sans décisions, éprouveront encore plus de difficultés à vivre au quotidien.

Travaillant en première ligne, nous faisons partie des services que rencontrent pour la première fois les nouveaux arrivants. Ils arrivent chez nous avec des espoirs plein la tête. Ils attendent de nous que nous leur trouvions un logement et des ressources financières. Ils aspirent aussi à des démarches aisées d'accès au territoire. Lorsque nous leur faisons part de la réalité, la déception est grande...

Une des perspectives pour l'année prochaine est la création de tables de recherche d'emploi et de logement. Nous avons en effet constaté qu'un nombre trop important de personnes n'avait pas la possibilité d'avoir accès aux institutions proposant ces recherches (exemple des demandeurs de régularisation qui n'ont pas accès à Actiris, au service d'insertion socioprofessionnelle et aux Maisons de l'Emploi). Nous pensons proposer cette activité à raison d'une ou deux après-midi par semaine, sur rendez-vous et de manière individuelle. Nous envisageons également de créer une deuxième session par semaine de table de conversation.

3.2. Le service social de quartier de Cureghem

Description

Ce service est destiné aux seuls habitants de Cureghem, à l'exception des personnes qui quittent le quartier après avoir établi une relation avec notre service. Nous continuons à les suivre, si elles les souhaitent. Dans notre double maison s'organisent les activités suivantes : les permanences sociales individuelles, le vestiaire pour enfants, la distribution de colis alimentaires, l'animation de la salle d'attente et des réunions.

Statutairement, l'objet de l'association est de *«répondre aux problèmes sociaux individuels ou collectifs par l'information, l'accompagnement, la guidance ou en stimulant la solidarité au sein du quartier »*.

Les principes de base qui définissent l'esprit dans lequel nous essayons de travailler peuvent se résumer de la manière suivante :

- Favoriser l'**autonomie** des personnes
- Favoriser un travail de **proximité** (notion de quartier et de disponibilité)
- Favoriser la **solidarité** entre les personnes
- Considérer la personne dans sa **globalité**

Pour mener à bien ses objectifs, l'équipe sociale se compose de 2 assistantes sociales à temps plein et d'1 assistante sociale engagée à temps partiel.

Le service social fonctionne toujours sans coordinateur. Une répartition des tâches a été effectuée entre les assistantes sociales avec une assistante sociale de référence pour chaque activité.

L'action menée par les bénévoles est importante : une dizaine de bénévoles assurent la distribution de colis alimentaires, la tenue d'un vestiaire pour enfants et l'animation de la salle d'attente.

Activités

Activités de type individuel

a) La permanence sociale polyvalente

La permanence sociale est accessible librement quatre matinées par semaine : du lundi au jeudi de 9h à 11h ou sur rendez-vous.

Lors des permanences, l'aide apportée aux gens se décline de différentes manières. Cela va de l'information, de l'orientation, de l'aide administrative à l'accompagnement et à l'intervention matérielle sous forme d'aide alimentaire ou vestimentaire.

Etant régulièrement confrontées à des problèmes avec les différents services communaux (CPAS, Bureau des étrangers et police locale) ou à des demandes d'information sur leur fonctionnement, nous avons décidé de mettre en place une permanence conjointe avec le médiateur communal. De par sa fonction, il a le pouvoir d'intervenir directement auprès de ces instances. De son côté, le médiateur est souvent confronté à des demandes qui ne relèvent pas de ses compétences. En faisant ces permanences conjointes, les personnes ne doivent plus se déplacer d'un service à l'autre et nous pouvons facilement accéder aux informations communales.

b) La distribution de colis de vivres

La distribution des colis de vivres est assurée tous les vendredis matins par une équipe de plus ou moins 5 bénévoles.

Les produits distribués proviennent de diverses sources : la banque alimentaire Bruxelles - Brabant, les surplus européens, des collectes en nature effectuées dans des écoles et des paroisses, enfin, des achats directs effectués dans la grande distribution, financés par des dons. Au total, environ 15 tonnes de produits alimentaires sont distribuées chaque année.

L'octroi de colis est toujours basé sur l'enquête financière dont les critères n'ont pas été modifiés cette année. L'aide alimentaire est accordée pour deux ans au maximum, ce qui permet de laisser la place à d'autres personnes qui en ont besoin.

c) Le vestiaire

Un vestiaire pour enfants de 0-14 ans; « la Manne à Linge » a débuté en mai 1999. Celui-ci est ouvert 2 demi-journées par semaine et géré par deux dames bénévoles.

Activités de type collectif

a) Animation dans la salle d'attente les lundis et mercredis matins.

Une animation de la salle d'attente a lieu le lundi et le mercredi matin. Nous pouvons observer que ce projet rencontre toujours autant de succès.

En effet, nous constatons que cet accueil chaleureux apaise les esprits agités et crée des contacts. Il permet à certaines personnes de venir discuter autour d'une tasse de café. Même si elles n'ont pas besoin, ce jour-là, d'une aide sociale, elles viennent passer un bon moment, rencontrer une oreille attentive, briser la solitude habituelle.

b) Fête de St Nicolas

Cette année encore, nous avons pu organiser une fête de St Nicolas. Cette fête était ouverte à tous. Pour les enfants, une distribution de bonbons était organisée. Une animation était assurée par un magicien faisant participer les enfants. Ceux-ci pouvaient également se faire grimer. Une petite restauration était prévue avec la contribution des usagers.

Cette fête connaît chaque année un franc succès car elle permet :

- aux personnes isolées de briser leur solitude
- aux parents d'offrir à leurs enfants un moment inoubliable
- aux assistantes sociales de rencontrer les usagers dans un cadre plus agréable.

c) Activités culturelles

- Cet été, nous avons organisé une journée à la mer avec les usagers. Certains voyaient la mer du Nord pour la première fois. D'autres en ont profité pour se baigner. Nous avons visité les sculptures de sable et offert une collation à chacun.
- Nous en gardons un souvenir mémorable car cette excursion permet d'avoir une relation différente avec nos usagers et nous offre une approche relationnelle privilégiée.

Activités de type associatif

a) 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.

b) Réunions du Réseau- Het Netwerk-Anderlecht:

Pratiquement, tous les 2 mois, nous assistons à une réunion du Réseau qui rassemble les représentants des associations actives au niveau social à Anderlecht. C'est un lieu d'échange et de réflexion dans un cadre interdisciplinaire.

L'objectif de ces rencontres est de débattre de nos pratiques professionnelles et des aspects institutionnels qui y sont liés. Elles nous permettent également de questionner les différentes politiques sociales existantes et leurs implications sur le terrain.

c) Réunions « concertation aide alimentaire » organisée par la FCSS :

La Fédération des Centres de Services Sociaux a mis sur pied des réunions pour les différents acteurs impliqués dans l'aide alimentaire (colis, restaurants sociaux,...). L'année 2010 a été consacrée aux problèmes rencontrés dans les différents services suite aux contrôles stricts du BIRB. Grâce à un dialogue diplomatique entre la fédération et l'organisme européen, un terrain d'entente a été trouvé.

d) Réunions de coordination sociale.

Le CPAS a remis sur pied une coordination sociale. Celle-ci a pour objectif d'aborder des thèmes communs à différentes associations. A ces réunions sont présents différentes associations anderlechtoises communales ou autres ainsi que le président du CPAS et le responsable du service social général du CPAS.

Focus 2010 et perspectives 2011

Cette année a été marquée par une très forte augmentation de nos demandes de type administratif. Notre travail demandait plus de rigueur, de recherche et donc plus d'investissement en temps. Nous avons également dû nous perfectionner dans des domaines qui nous étaient à la base peu familiers (le droit des indépendants). Donc, nous nous sommes plus dirigés vers un travail d'approfondissement quant à nos connaissances et nos limites sur le terrain.

Pour 2011, nous ne pouvons établir de perspectives claires car cette année sera un peu mouvementée : suite à la rénovation de nos locaux actuels, nous allons devoir vivre 2 déménagements en un an. Cela entraînera de sensibles perturbations dans notre quotidien.

3.3. Le service social de quartier de Caritas Molenbeek :

Caritas Molenbeek est un service social polyvalent et de proximité qui s'adresse à tous les habitants de Molenbeek-Saint-Jean et qui propose une écoute, une information, une aide et un accompagnement dans diverses démarches :

- Soutien administratif dans des domaines divers : allocations familiales, mutuelle, chômage, CPAS, énergie, pension, assurances...
- Aide juridique, guidance budgétaire, logement
- Aide à la recherche, de formations, de cours d'alphabétisation ...
- Soutien dans la recherche d'emploi.
- Problèmes liés à la régularisation, la naturalisation et le regroupement familial...
- Aide matérielle par l'octroi de colis alimentaires en partenariat avec le Snijboontje bis.

Les permanences sociales ont lieu du lundi au jeudi de 9h à 11h.

L'objectif du service est de favoriser l'autonomie des personnes afin de les rendre actrices de leur propre existence tout en les accompagnant dans leurs démarches personnelles. Nous analysons la situation et réfléchissons ensemble aux pistes d'action à mettre en place afin de voir leur situation évoluer et, si nécessaire, nous orientons également notre public vers des services spécialisés afin de répondre de manière plus efficace à leurs besoins. Nous effectuons également des visites à domicile pour les personnes à mobilité réduite.

Permanences collectives

Le service social Caritas a mis en place des permanences collectives destinées aux usagers qui permettent d'informer, de sensibiliser sur différents thèmes et sur des questions que peuvent se poser les habitants du quartier mais également d'autonomiser la population par rapport à ses besoins.

Les thèmes sont choisis en fonction de la demande des usagers et des difficultés auxquelles ils sont confrontés mais également en fonction de notre constat lors des permanences individuelles de toutes demandes répétitives sur certains sujets. Dans un souci d'autonomisation de notre public, nous avons réfléchi à pouvoir traiter ces demandes en permanences collectives.

Collaboration avec d'autres services sociaux

Nous orientons nos usagers vers des services plus spécialisés et collaborons également avec les services repris ci-dessous dans le cadre de nos suivis :

- La porte Verte : service social ; aide alimentaire, cours d'alphabétisation, crèche...
- Epicerie sociale Amphora.
- Maison médicale, La savonnerie et Duchesse : suivi médical
- Bonnevie et La Rue : difficultés en matière de logement
- Antenne J : questions juridiques
- CPAS : aide sociale et financière
- Association des locataires de Molenbeek-Koekelberg : Logement
- Le piment : formations, alphabétisation
- Mission locale de Molenbeek : recherche d'emploi
- SAMPA : aide aux primo-arrivants
- Solidarité Savoir : service social
- Le Foyer : aide juridique et droit des étrangers

- Commune de Molenbeek : action sociale
- Nasci : aide à l'enfance
- Consultations prénatales ONE
- Maisons d'accueil sur Bruxelles

Logement

Nous nous rendons compte lors de nos permanences que la question de la recherche d'un logement est de plus en plus récurrente et problématique. D'une part, les prix du marché locatif privé ne font qu'augmenter et sont inabordable pour notre public qui ne bénéficie que de revenus limités (allocation de remplacement, revenus d'intégration sociale, pension, bas salaires...). Souvent donc, ils s'entassent dans des petits logements insalubres et inadaptés à la composition familiale. A côté du prix des loyers en constante augmentation, les usagers de nos services sont confrontés aux réticences des propriétaires qui exigent des garanties (fiches de salaire, garants).

D'autre part, l'accès au logement social devient de plus en plus compliqué étant donné les temps d'attente extrêmement longs qui poussent les gens à patienter parfois pendant plus de 5 ans avant d'obtenir un logement social en location. Il nous est très difficile de répondre à ces demandes car elles exigent un investissement important et nous ne disposons pas de l'infrastructure nécessaire permettant de mettre des outils à disposition de ces personnes. De plus, la commune de Molenbeek et les différents services présents sur ce territoire ne disposent pas d'un service de recherche en tant que tel qui permettrait d'épauler et accompagner les gens dans cette recherche. Nous devons donc souvent les réorienter dans des services spécialisés qui se trouvent dans d'autres communes.

Nous pouvons également constater que notre public manque considérablement d'information sur les droits et les aides au logement apportées par le Ministère de la Région de Bruxelles Capitales, notamment les ADIL. Nous les informons donc dans un premier temps de cette possibilité et faisons ensuite le suivi de la demande d'intervention financière. Nous travaillons étroitement avec Bonnevie dans le cadre des demandes de logement.

Sans abris

Notre service est de plus en plus confronté à des demandes de personnes sans abris. Ces demandes sont de plus en plus fréquentes alors que ce public était plutôt rare il y a quelques années. Le souci se pose souvent lorsque les personnes sont sans logement mais également lorsqu'une radiation est effective au registre national, car cela engendre de gros problèmes administratifs et une perte de droits à plusieurs niveaux. Nous travaillons donc dans un premier temps dans l'optique de répondre aux besoins primaires : alimentation, hébergement d'urgence, etc. et en second plan sur cette faille due à la domiciliation en essayant de réinsérer la personne dans un circuit normal de sécurité sociale. Les places en maison d'accueil sont également très limitées et il est plutôt difficile de trouver un hébergement en urgence autre que Ariane qui n'est souvent pas adapté à l'accueil de certaines familles qui se retrouvent sans logement à cause d'un accident de parcours.

Dettes

Le plus gros constat fait par notre service pour l'année 2010 est l'explosion du nombre de personnes endettées ou surendettées. Plusieurs raisons peuvent être invoquées : le coût sans cesse croissant de la vie, le prix des logements en constante augmentation et, paradoxalement, une extrême facilité à emprunter de l'argent à divers organismes financiers. Ce cocktail provoque donc des situations financières difficiles à gérer. Les gens cumulent quantité de dettes : énergie, soins de santé, télécommunication, crédits à la consommation... que des huissiers s'acharnent à récupérer par tous les moyens.

Cet endettement ne se remarque pas seulement chez les personnes qui vivent d'allocations de remplacement ou d'aides sociales, mais également chez celles qui travaillent et touchent un salaire. La vie devient de plus en plus chère et les ménages ne savent plus faire face à toutes leurs dépenses mensuelles. Le loyer représente souvent les deux tiers des revenus. Il ne reste donc plus grand-chose pour terminer le mois.

Afin d'éviter que la situation ne s'aggrave à cause d'un délai d'attente trop long au niveau des services de médiation de dettes, nous essayons de négocier des plans de paiement avec les différents créanciers et analysons la situation dans sa globalité. Cette paupérisation de plus en plus flagrante engendre donc une demande de colis alimentaires de plus en plus importante !

Aide à la recherche d'emploi

Avec les répercussions de la crise économique sur le marché du travail, de plus en plus de personnes éprouvent des difficultés à trouver un emploi. En désespoir de cause, certains de nos usagers se tournent vers notre service pour les accompagner dans leur recherche d'emploi, bien qu'il existe des structures spécialisées dans l'insertion socioprofessionnelle.

Ceci s'explique par le fait que ces différentes structures demandent un certain temps avant que la personne n'obtienne un premier rendez-vous. Ils préfèrent donc s'adresser directement à nous. Malheureusement, il nous est très difficile de mettre en place un accompagnement personnalisé (rédaction d'un CV, préparation à un entretien, analyse de la situation, etc.).

De plus, la majorité de notre public n'a pas de diplôme secondaire supérieur. Les personnes que nous recevons forment un public fragile qui n'a pas de qualification. Cependant, lorsque le temps nous le permet, nous les aidons dans la rédaction d'un CV et/ou d'une lettre de motivation. Mais nous essayons le plus souvent de les orienter vers des services spécialisés tels que la mission locale de Molenbeek Saint-Jean qui offre des permanences d'accueil, d'information et d'orientation mais aussi vers Actiris qui offre un espace informatique de recherche d'emploi.

Régularisation

Suite à la dernière campagne de régularisation, un nombre important de personnes s'est rendu à notre service afin d'avoir des informations sur la procédure, afin de savoir

si elles répondaient aux conditions pour pouvoir introduire une demande de régularisation ou afin d'être informés quant au suivi de leur demande. Notre action se porte également sur l'écoute et le soutien apporté à ces personnes en souffrance.

3.4. Le service social de Caritas International :

3.4. 1. Le service social

Le service social de Caritas International est un service qui s'adresse à tout étranger, hors UE, quel que soit son statut.

Toutefois, nos services interviennent auprès des ressortissants des derniers pays entrés dans l'UE dans le cadre du programme du retour volontaire ainsi qu'auprès des Belges désireux de faire venir leur famille dans le cadre du regroupement familial lorsque celle-ci a gardé sa nationalité d'origine.

Nos travailleurs sociaux sont des généralistes et procurent un accompagnement psychosocial, juridique et administratif.

En **mars et avril** 2010, nous avons été les témoins d'arrivées massives de Macédoniens et de Serbes albanophones qui, sur base de rumeurs, avaient quitté leur village (parfois avec femme et enfants), avaient payé 150€ la place dans un bus, en espérant bénéficier de conditions mais qui finalement se retrouvaient à la rue. **En fin d'année**, la crise de l'accueil nous a obligés à pallier au manque d'accueil des demandeurs d'asile qui est pourtant une obligation légale de notre Etat.

Les permanences : Du lundi au vendredi, les travailleurs sociaux accueillent, orientent et/ou prennent en charge toute personne qui se présente à nos services. Les demandes d'aide sont multiples et très variées en fonction des personnes : aide administrative, aide en matière de procédures liées au séjour, aide au logement, à la santé, à la subsistance pour ne citer que les plus fréquentes. C'est à partir de cet accueil de première ligne que va se développer l'action du service social.

3.4.2. Les visites au centre fermé 127bis

Une fois toutes les deux semaines, une assistante sociale visite les étrangers enfermés dans le centre de rapatriement 127bis à Steenokkerzeel dans le but d'être à leur écoute, de rompre leur isolement et de leur fournir les informations nécessaires sur les procédures envisageables. La majorité des personnes étrangères enfermées sont des demandeurs d'asile qui ont été placés dans l'attente d'un transfert vers un autre État membre de l'Union européenne. Cette procédure s'applique dans le cadre du règlement européen Dublin II. Le deuxième groupe le plus important séjournant dans les centres fermés se compose des étrangers qui se sont fait prendre en situation illégale sur le sol belge et comprend également les demandeurs d'asile déboutés. Rares sont ceux qui avaient introduit une demande lors de leur arrivée dans un des ports ou des aéroports belges

Quelques constats :

- Lors des visites au centre 127bis, nous avons remarqué que la détention a **des effets négatifs** sur les adultes. L'enfermement porte en effet atteinte à la liberté fondamentale et a un réel impact sur le bien-être physique et

psychique de l'individu alors que cette mesure ne devrait être prise qu'exceptionnellement.

- Une autre problématique est celle **des soins médicaux** au sein du centre 127bis. Les traitements prescrits par le service médical du centre se composent la plupart du temps d'un même sédatif donné pour des symptômes différents. Par conséquent, les détenus ont l'impression qu'ils ne sont pas pris au sérieux et qu'on ne les écoute pas

3.4.3 Actions spécifiques développées par notre antenne, à savoir : le regroupement familial et le retour volontaire, ainsi que l'accompagnement des demandeurs d'asile dans les logements individuels et la tutelle de mineurs non accompagnés

3.4.3 1. Regroupement familial

A cause de leur efficacité, nos services ont acquis une renommée et un background qui leur permettent d'assurer un suivi longitudinal des demandes de regroupement familial, tant au niveau juridique et administratif que psychosocial.

En 2010, on constate une nouvelle augmentation des demandes de regroupement familial : **600 dossiers** ont en effet été ouverts par notre service social (contre 548 en 2009). Le nombre de **dossiers régulièrement suivis** est quant à lui stationnaire : **215** en 2010 contre 212 en 2009. Concrètement, il est assez difficile de tirer le profil exact d'une année définie puisque les résultats d'une procédure de regroupement familial ne se font souvent sentir qu'au bout de plusieurs mois, voire plusieurs années. De fait, la plupart des dossiers ayant abouti en 2010 étaient déjà en traitement depuis 2009, parfois même depuis les années précédentes. Ce phénomène est notamment dû à la lenteur de la procédure et à la lourdeur des démarches à entreprendre.

Top 5 nationalités (sur les 215 dossiers suivis) : la Guinée (71), le Congo (31), la Belgique (23), le Cameroun (18) et la Côte d'Ivoire (10)

Quelques constats

- **Les autorités semblent plus strictes et plus suspicieuses :**
 - Les enquêtes administratives se sont multipliées depuis cette année. Nous avons remarqué une augmentation du nombre de dossiers de regroupement familial arrivant au Parquet, ainsi que des interviews à l'Ambassade de Belgique du pays d'origine. Ces enquêtes administratives ont pour conséquence un allongement de la durée du traitement de la demande de regroupement familial.
 - L'Office des Etrangers exige des explications auprès des réfugiés reconnus sous la menace d'un retrait de statut.
 - Lorsqu'il s'agit de visa en vue de mariage en Belgique, on constate un contrôle plus strict de la part des communes.

- **L'Office des étrangers accumule du retard :**
 - Les dossiers de regroupement familial introduits au mois de février 2010 à l'Ambassade de Belgique à Dakar ont mis un laps de temps très grand avant d'arriver en Belgique, en raison du manque de personnel présent à l'Ambassade. Pour tenter de pallier ce retard, un renfort est arrivé.
 - Les délais de traitement de dossiers ont été rallongés de 2 mois en fin d'année : au lieu d'attendre deux mois une décision, il faut désormais compter 4 mois.
 - En raison de ce retard, nous avons dû faire face à quelques heureuses surprises qui n'en sont pas moins un surplus de travail administratif : certaines épouses enceintes au cours de la procédure ont donné naissance à leur enfant ! Il a fallu donc faire une nouvelle demande de regroupement familial pour le bébé.

- Augmentation du nombre de dossiers en provenance **du Tibet et de l'Irak**. Il s'agit de dossiers qui demandent un investissement énorme. En effet, les **Tibétains** sont pour la plupart réfugiés en Inde mais n'ont pas toujours le statut de réfugiés ONU. Ils ne peuvent donc s'adresser ni aux autorités chinoises ni aux autorités indiennes pour obtenir les documents requis. Quant aux **ressortissants iraqiens**, vu l'absence d'ambassade belge en Iraq, les membres de la famille doivent se déplacer en Jordanie, en Syrie ou en Iran. Outre les risques et les coûts élevés pour l'obtention des documents, les déplacements vers un pays limitrophe ne sont pas sans danger.

- **Les mineurs réfugiés reconnus**. La loi autorise le regroupement familial de leurs parents s'ils n'ont pas atteint l'âge de la majorité. Nous avons vu aboutir 2 dossiers en 2010, l'un d'Afghanistan et l'autre d'Albanie. De nouveaux dossiers sont en cours : d'Afghanistan, de la Guinée, du Libéria.

3.4.3.2 Les retours volontaires simples et avec réintégration

Cette année, le service a ouvert **863 dossiers** de demande de retour volontaire pour un total de **1185 personnes** avec comme nationalité principale **le Brésil et l'Ukraine**; c'est surtout lors de ces demandes que nous nous rendons compte de l'impact de l'immigration économique

Afin d'aider ces personnes à rentrer dans les meilleures conditions possibles nous collaborons, depuis de longues années, avec l'Organisation Internationale pour la Migration. En fonction des situations personnelles et suite à des entretiens plus approfondis, nous faisons appel au programme de réintégration avec Caritas. Ce programme permet une aide supplémentaire après le retour en ce en vue d'une réintégration durable. Ce programme se fait en partenariat avec des partenaires dans les pays d'origine qui suivent les personnes après le retour.

Cette année, nous avons encore fait appel **au service réintégration de Caritas dans 87 dossiers** et nous avons pu **aider 124 personnes** à se reconstruire un avenir dans leur pays.

Le retour volontaire d'un mineur non accompagné (MENA) est un sujet délicat à aborder. Les jeunes peuvent le prendre comme une menace contre leur intégrité physique ou encore comme une chance à saisir pour repartir sur de nouvelles bases. En 2010, un seul retour volontaire a été programmé pour un MENA qui était désireux, dans un premier temps de retrouver sa famille, ensuite d'entrer dans un programme d'intégration au travers d'un projet de scolarité au pays d'origine. Il aura fallu un peu plus deux mois afin de mettre efficacement ce projet sur pied. Le jeune en question est retourné au Maroc et le regroupement avec les membres de sa famille s'est déroulé sans encombre.

3.4.3.3. Accompagnement des demandeurs d'asile qui séjournent dans les structures d'accueil ou les logements individuels de Caritas

Caritas International a conclu un accord sur l'accueil des demandeurs d'asile avec l'ONG Vluchtelingenwerk Vlaanderen et avec l'ASBL CIRÉ. Dans le cadre de cette convention, Caritas met des logements à la disposition des demandeurs durant la période de la procédure d'asile. Un excellent accueil se base non seulement sur la mise à disposition d'un toit mais également sur un accompagnement individuel de qualité. Deux assistantes sociales se chargent de l'accompagnement des familles accueillies à Bruxelles, Alost et Vilvoorde. Elles ont accompagné **43 familles** issues principalement de la **Russie (Tchéchénie), Arménie, Serbie et Kosovo**.

Ce qui ressort dans l'accompagnement des familles, c'est qu'elles sont entraînées dans une spirale négative parce que séparées de leur pays d'origine et incertaines de leur futur. Leurs problèmes médicaux et psychologiques, ainsi que leur retard sur le plan linguistique sont également des facteurs importants. Cette liste n'est pas exhaustive.

En 2010, **un certain nombre d'activités** ont été organisées précisément pour rompre cette spirale négative :

- La fête du réfugié organisée chaque année par le service logement de Caritas International.
- Une excursion à la mer s'est faite cet été pendant les grandes vacances. Nous avons passé une journée ensoleillée à la Panne.
- Tout comme l'année dernière, Saint-Nicolas et Père Fouettard sont venus nous rendre visite. Un réel moment de fête pour les enfants. Ils ont appris des chansons tous ensemble, ils ont fait de beaux dessins et ont été gâtés par le grand Saint qui a apporté à chacun d'entre eux un jouet et des bonbons.
- Nous avons également visité le zoo de Planckendael. À notre arrivée à Malines, nous avons pris le bateau en direction du jardin zoologique.
- Pour terminer l'année en beauté, nous avons visité le musée des sciences naturelles pour ensuite terminer la journée au marché de Noël de Bruxelles. Après une visite guidée de la Grand-Place, les familles ont pu choisir entre la patinoire ou la grande roue.

Grâce aux activités, les familles peuvent se rencontrer et elles agrandissent, souvent inconsciemment, leur réseau social. Elles n'entrent pas seulement en contact avec des personnes dans la même situation qu'elles. En effet, elles apprennent aussi d'autres choses, comme par exemple, le chemin pour aller à la mer ou au musée.

3.4.3.4 La tutelle des mineurs non accompagnés (MENA)

En 2010, 72 nouveaux MENA ont été pris en charge par nos 3 tuteurs. Si l'on ajoute à cela les tutelles déjà entamées les années précédentes, **149 MENA ont été accompagnés**, soit une moyenne de 49 jeunes par tuteur. Près des $\frac{3}{4}$ d'entre eux avaient plus de 15 ans et la majorité était originaire d'Afrique ou d'Asie. Au cours de l'année écoulée, 14 jeunes ont été reconnus réfugiés, 4 ont obtenu la protection subsidiaire tandis que 6 autres ont opté pour un retour volontaire. Les pays d'origine des MENA sont principalement le **Maroc (33)**, le **Guinée (25)**, l'**Afghanistan (22)** et le **Congo (15)**.

Quelques Constats :

- **Les jeunes à l'approche de la majorité**, à partir de 17 ans, sont autorisés à vivre seuls mais doivent être en possession d'un contrat de bail pour bénéficier de l'aide financière d'un CPAS. Ils sont alors contraints de chercher seuls un logement. Le niveau d'indépendance exigé d'eux n'est pas toujours proportionnel à leur âge et est bien souvent générateur de stress supplémentaire pour ces adolescents déjà fragilisés par leur solitude et leur vécu parfois traumatisant.
- Depuis 2008, on note **une augmentation** du nombre de MENA (généralement des garçons) **originaires d'Afghanistan**. En 2010, et ce malgré la sévérité observée à leur rencontre l'année précédente, aucun de ceux suivis par nos tuteurs, n'a reçu de décision négative du CGRA : soit ils ont été reconnus réfugiés, soit ils ont pu bénéficier de la protection subsidiaire.
- Parmi ceux reconnus réfugiés, trois ont demandé **un regroupement familial** et ont été soutenus dans leurs démarches par Caritas International. Leur dossier a en effet été suivi par une assistante sociale spécialisée du CAP Brabantia.

3.5. Le service social de Bruxelles Accueil-Porte Ouverte (BAPO) :

BAPO se situe dans le Centre Ville entre la Grand-Place et la Bourse et propose un accueil libre le lundi et le mercredi de 10h à 18h, le mardi de 14.15 à 18.00 et le jeudi de 10h à 18h sur rendez-vous. Pendant ces heures d'ouverture, nos travailleurs sociaux assurent des permanences généralistes de première ligne à tour de rôle. Dans la mesure du possible, une réponse est donc prodiguée sur place (écoute, information, aide administrative ou parfois matérielle et financière). Si l'utilisateur a besoin d'une aide plus spécialisée le relais est passé vers une personne ou un centre plus spécialisé. La maison qui abrite le service social de BAPO est très petite : l'accueil des usagers demande donc une certaine organisation car il ne dispose pas de salle d'attente proprement dite.

Depuis l'année 2010, la permanence du jeudi se fait exclusivement sur rendez-vous pour éviter qu'il y ait trop de personnes dans la petite pièce du rez-de-chaussée, dans laquelle s'exerce également l'accueil des usagers des autres services de la maison. Le service social est composé de trois assistantes sociales qui totalisent ensemble un équivalent temps plein. Leurs connaissances linguistiques diversifiées permettent d'accueillir un public très international. Le travailleur social dispose à l'étage d'un local dans lequel il reçoit, en toute confidentialité, les usagers pour lesquels un entretien ou des démarches plus approfondies sont nécessaires.

Par ailleurs, cette année, trois stagiaires assistants sociaux sont venus se former à BAPO et ont constitué une aide précieuse pour l'équipe.

Le public

Les usagers du service social sont majoritairement d'origine étrangère. Nombreux sont ceux qui ont quitté leur pays pour des raisons économiques : absence de débouchés professionnels, salaires qui plafonnent et insuffisants pour faire vivre une famille, espoir d'un niveau de vie meilleur pour eux-mêmes ou pour leurs enfants, ou espoir d'accès à des soins de santé inexistantes ou dont le coût est exorbitant dans leur pays.

Cette année, on a pu voir à BAPO également des personnes originaires du Maghreb, mais résidant en Espagne ou en Italie... et qui ont fui le chômage dans ces Etats pourtant membres de l'Union Européenne. Elles espéraient trouver une vie familiale ou professionnelle meilleure en Belgique.

Pour d'autres, réfugiés ou demandeurs d'asile, c'est à la paix et à la liberté qu'ils aspirent dans notre pays, fuyant la guerre ou la répression qui règnent dans leur pays d'origine.

Les pourcentages de nationalités peuvent nous éclairer sur le type de demandes qui nous sont adressées :

- en tête : une large majorité de personnes originaires du Moyen-Orient et d'Afrique du Nord (48,71 %)
- suivent les Européens issus de l'Union (dont la Belgique en tête) rappelant l'importance des migrations intra-européennes depuis l'entrée des nouveaux pays membres de l'Union (26,84 %)
- l'Asie et l'Afrique sub-saharienne sont représentées +/- à parts égales (9,57 et 9,91 %)

- les Européens hors Union Européenne (4,10%)
- nous n'avons reçu que 5 personnes originaires d'un pays d'Amérique centrale ou d'Amérique du Sud.

Notre contribution dans la lutte contre ces différents types de pauvreté

Si ces personnes se trouvent souvent très démunies financièrement, on peut y trouver d'abord une cause socio-juridique : elles nous sollicitent, en effet, avant tout pour **une aide sur un plan administratif et juridique**, et dans l'espoir qu'une médiation puisse débloquent une situation qui stagne.

La plupart des usagers sont confrontés aux lourdeurs administratives en matière d'octroi de séjour lié à l'asile, à la régularisation et/ou au regroupement familial. Leurs questions ont trait aux délais de décision, aux recours, au droit au travail, à la vérification des données les concernant et à la correction de certaines erreurs, à une multitude d'informations dans le domaine du droit des étrangers...

Notre rôle est alors celui de médiateurs entre ces personnes et les instances officielles : il consiste à la fois en éclaircissements, en rédaction de lettres/emails ou en contacts téléphoniques, avec les différents services publics ou privés, facilitant ainsi le déblocage de situations qui s'enlisent.

En effet, les personnes sont souvent **désarmées face aux institutions** qui gèrent leur demande de séjour et d'autre part, leurs situations sont rarement simples. De plus, la législation aussi évolue de jour en jour, de sorte qu'elles nécessitent de notre part également un travail de recherche sur le plan législatif, afin de répondre de manière adéquate.

Les personnes qui avaient déposé une demande de régularisation sur base des accords de Gouvernement du 19 juillet 2009 durant la période du 15 septembre au 15 décembre 2009, avaient espéré qu'une décision serait prise dès les premières semaines de l'année 2010... Aujourd'hui encore, un nombre non négligeable d'entre elles sont toujours en attente et certaines désespèrent...

Les lenteurs administratives sont fréquentes dans les administrations communales et les commissariats de quartier qui tardent à effectuer les démarches qui leur incombent avant d'envoyer les dossiers à l'Office des Etrangers. Ce sont parfois les communes qui enregistrent le nombre le plus faible d'étrangers qui sont paradoxalement les plus lentes à accomplir les démarches qui leur incombent (enquête de résidence et envoi de la demande à l'Office des Etrangers).

L'année 2010 a été marquée par le problème de l'hébergement des demandeurs d'asile du fait du manque de place dans les Centres d'Accueil. Une fois encore, il a fallu guider, négocier, chercher des solutions pour ces personnes vouées à devenir « SDF » malgré elles. Particularité de cette année : le refoulement assez systématique vers la Grèce de personnes qui étaient entrées en Europe par ce pays en application de la Convention de Dublin... jusqu'à ce qu'une décision soit prise au niveau européen visant à éviter à la Grèce l'afflux massif et difficilement gérable des personnes refoulées par les autres pays.

Cet appui que nous donnons sur le plan administratif, l'est aussi dans d'autres domaines que le séjour. Par exemple, nous pouvons citer le cas de cette mère à la

recherche de son fils qui n'a plus donné de nouvelles depuis plusieurs années, ou le cas de cet homme qui a dû faire plusieurs fois le voyage vers l'Espagne pour faire valoir ses droits au chômage ; ou encore ces nombreuses personnes à la recherche d'un logement et qui sont systématiquement refusées, ne disposant pas de fiches de paie ou d'un revenu suffisant, face à des propriétaires exigeant des loyers inabordables pour des petits revenus. Là encore, notre médiation est sollicitée... même si les résultats sont plutôt décourageants dans ce dernier domaine.

La « non maîtrise » de la langue, la méconnaissance de la législation, et la solitude face à la grande machine administrative auxquelles ces personnes doivent faire face dans ce pays étranger sont autant de « pauvretés non économiques ». C'est aussi leur lutte pour nager à contre courant de décisions qui leur sont parfois défavorables et auxquelles ces personnes ne peuvent se résigner estimant leur droit non reconnu. Notre rôle est donc de les épauler pour qu'elles puissent avoir les mêmes chances de réussite dans ces démarches que d'autres personnes mieux préparées à faire face aux institutions étatiques ou privées.

A part les demandes liées à l'octroi d'un séjour en Belgique, nous sommes aussi beaucoup sollicités **par des demandes de logement, de nourriture**, de négociations avec des mutuelles, avec Electrabel ou Belgacom.... Certaines personnes nous demandent de l'argent pour payer des factures, des loyers, des soins, des médicaments, pour débloquer ponctuellement une situation. Il s'agit souvent de personnes endettées, non pas en raison de dépenses excessives mais bien parce que leurs revenus modestes ne couvrent pas les besoins primaires, le coût de la vie étant devenu trop élevé.

Pour y répondre, il est indispensable de **travailler en réseau** afin d'unir les spécificités des associations et apporter les réponses adéquates. Ce réseau est avant tout celui des antennes de Brabantia, et des partenaires privilégiés de Bruxelles Accueil Porte Ouverte. Le réseau s'étend également bien au-delà des collaborateurs les plus proches.

Il faut noter que les personnes viennent lorsque les problèmes sont bien présents et qu'elles ne sont pas parvenues à les résoudre par elles-mêmes. Ce qui permet de qualifier le travail de plutôt « curatif »... mais il constitue parfois une « prévention » pour éviter la rechute dans des problèmes similaires. D'autre part, l'écoute de personnes fragilisées socialement ou psychologiquement peut être considérée comme relevant avant tout du préventif.

Service social généraliste, c'est donc à la « pauvreté » sous ses différentes facettes que le service social de BAPO essaie de répondre

L'aide juridique, et particulièrement les questions de droit des étrangers est prodiguée à BAPO en collaboration avec des associations compétentes, des juristes ou services sociaux ou médicaux spécialisés en cette matière.

En ce qui concerne l'aide administrative, il faut constater qu'une partie de la population ne peut pas résoudre par elle-même certaines démarches administratives en raison du développement de l'informatique... Or nombre de personnes ne maîtrise pas cet outil, ou ne possède même pas d'ordinateur...

D'autres personnes cherchent avant tout une écoute ou un soutien non seulement au point de vue administratif, pour la traduction d'un document ou pour trouver une réponse à l'une ou l'autre question d'ordre juridique ou social mais également face à des difficultés de vie...

En 2010, les assistantes sociales ont été appelées à intervenir davantage dans l'Unité Pastorale Saints-Michel-et-Gudule. En effet, l'assistante sociale qui assurait des permanences dans les paroisses du Centre a pris sa retraite. Et maintenant, les personnes qui s'adressent aux paroisses pour **une demande d'aide financière** sont réorientées vers Bruxelles Accueil – Porte Ouverte.

Les demandes y sont analysées et une recherche est d'abord effectuée tant dans les services du quartier de résidence de l'utilisateur qu'auprès des services sociaux publics existants pouvant répondre à la demande. Lorsque celle-ci est justifiée, qu'il s'agit d'une aide ponctuelle pouvant débloquer une situation, empêcher une expulsion d'un logement, permettre la mise en place d'un plan de paiement de dettes par un premier versement, etc. et qu'il n'existe pas de solution via les services sociaux, la demande sera transmise pour une intervention du service social du Doyenné. Il est procédé de la même manière en ce qui concerne les demandes d'aide alimentaire... BAPO sollicite auprès des paroisses du centre des tickets repas dans certains restaurants sociaux.

A côté de cette aide financière et alimentaire, il faut noter les visites de personnes sans logement, perdues dans la ville, étrangers de passage ou **personnes fragilisées mentalement** qui sollicitent une aide pour un logement d'urgence, pour une aide ponctuelle, pour un retour vers leur pays d'origine ou un voyage... et pour lesquelles les assistantes sociales assurent une médiation afin d'aider ces personnes à trouver une solution.

3.6. Le service social pour Etudiants et Stagiaires Etrangers (SESE) :

Description :

Le Service pour Etudiants et Stagiaires Etrangers a pour mission de soutenir les étudiants originaires des pays en voie de développement, porteurs d'un visa d'étude, qui sont inscrits en enseignement supérieur universitaire ou non-universitaire dans une école reconnue par la Communauté française ou flamande à Bruxelles, ou en province.

Le service social est assuré par une assistante sociale à mi-temps (aidée par 2 aides bénévoles pour le travail administratif et la comptabilité). Les permanences ont lieu sur rendez-vous 2 fois par semaine.

Activités :

L'assistante sociale reçoit les étudiants inscrits dans des Hautes Ecoles ou Universités à Bruxelles, mais elle reçoit également des dossiers de demandes d'étudiants de province qui lui sont envoyés par les assistants sociaux des Foyers pour étudiants étrangers de ces villes.

Il s'agit de demandes d'informations liées aux études, au séjour ou à la recherche d'un job ou d'un logement, mais avant tout des demandes d'aide financière. Deux commissions par an sélectionnent des étudiants finalistes (dernière année de bachelier dans une Haute Ecole, ou avant-dernière et/ou dernière année de Master du 2^{ème} cycle, ou de 6^{ème} et 7^{ème} année en médecine). Des aides sont également attribuées de manière ponctuelle pour l'achat de matériel didactique ou parfois d'un ordinateur, les frais de voyage dans le cadre de la recherche pour le travail de fin d'études, la régularisation des cotisations de mutuelle ou d'une mise en demeure pour des factures impayées... ou encore dans des situations exceptionnelles. Dans de tels cas, le SESE peut aider également des étudiants finalistes du 3^{ème} cycle.

Depuis l'année académique 2008-2009, il est demandé aux étudiants aidés de signer un contrat d'engagement de remboursement des sommes reçues en cas d'engagement de travail en Belgique ou dans un pays développé à l'issue de leurs études.

Le SESE est membre du Comité National d'Accueil (C.N.A.-N.K.O.). Suite à l'arrêt en 2009-2010 du programme ETDI (aide aux Etudiants en Difficultés), le C.N.A. s'est réorienté vers l'élaboration d'un projet « Emploi-Sud » visant à soutenir le retour des étudiants après leurs études. Il s'agit dans un premier temps de retours vers la R.D. du Congo.

D'autre part, le SESE collabore avec Caritas International pour y orienter des étudiants présentant un projet à réaliser au retour au pays. Caritas propose un soutien à la préparation du projet, finance le retour et offre un appui au pays par l'intermédiaire de collaborateurs locaux.

Focus 2010:

Le SESE a reçu en 2010 les demandes de 133 étudiants dont 71 venaient pour la première fois et 62 avaient déjà un dossier. Les statistiques nous indiquent par ailleurs, que notre population est principalement masculine (66 %) et célibataire (80 %). La tranche d'âge la plus représentée étant celle des 26 à 45 ans (83 %) avec une majorité entre 26 et 30 ans. Le droit de séjour étant un "visa pour études" (93 %), dont 84 % étaient couverts par une prise en charge et 8% étaient boursiers. La majorité des étudiants travaillent durant l'année (max 20h/semaine sont autorisées avec un Permis de Travail C) pour vivre.

Les nationalités les plus représentées sont principalement originaires d'Afrique (94,74 %, dont 78,20 % d'Afrique Noire) :

1. Le Cameroun : 39,09 % du total
2. La RDCongo : 19,54 %
3. Le Maroc : 15,03 %
4. Le Rwanda et le Burundi: 3,75 % chacun
5. Le Sénégal, Gabon et Guinée : 2,74 % chacun
6. Le Mali et Haïti : 1,50 % chacun
7. Les autres pays étaient : Bénin, Tchad, Colombie, Algérie, Madagascar, Tunisie, Népal, Niger, Pérou, Philippines, Kirghizstan, et un apatride, à raison d'une personne par nationalité.

Il faut noter que plusieurs étudiants ont obtenu la régularisation du séjour et certains d'entre eux ont trouvé un emploi en Belgique.

L'élément financier est l'élément clef du séjour en Belgique.

Avant même l'arrivée, l'étudiant doit prouver qu'il dispose de ressources suffisantes pour vivre en Belgique et assumer ses frais d'études, de soins et de retour : soit par un montant déposé sur un compte, soit par une bourse d'études, soit enfin par une prise en charge ce qui l'exclut d'office de l'accès aux aides d'un CPAS.

Durant le séjour

Les étudiants boursiers ne rencontrent que rarement des difficultés, aussi longtemps que la bourse est attribuée. Le problème surgit par contre, en cas de dépassement de délais d'octroi pour cause d'échec, ou de maladie par exemple ... D'autre part, les montants des bourses sont insuffisants lorsque l'étudiant fait venir sa famille, le conjoint qui accompagne un(e) étudiant(e) n'étant pas autorisé(e) à travailler.

Les étudiants non boursiers, viennent avec une prise en charge. En réalité, l'étudiant se voit dans l'obligation de jobber pour s'en sortir. Il faut imaginer ce que représente le coût de la vie et des études en Europe pour des parents des pays du Tiers-Monde. Souvent, la famille, les amis, le clan se mobilisent pour envoyer le jeune à l'étranger, et plutôt que de le soutenir financièrement, ils attendent qu'il rembourse et envoie lui-même de l'argent, ne se rendant pas compte de la galère que c'est pour lui de mener de front une vie d'étudiant et de travailleur. Cette pression familiale ou ce sentiment de responsabilité pour la famille restée au pays constitue pour certains étudiants un stress qui vient perturber le bon déroulement des études.

L'étudiant étranger est autorisé à travailler jusqu'à 20h par semaine au maximum sous couvert d'un permis de travail " C ". Le travail étudiant durant les vacances scolaires

(et qui est autorisé sans permis) lui sert le plus souvent à payer les “ Droits d’Inscription Spécifiques ” (de 1200 à 9295 € selon les cycles, les facultés, et les pays d’origine !) qui sont exigés des étudiants étrangers non finançables par la Communauté française ou flamande. Les étudiants ressortissants de certains pays les plus pauvres en sont exemptés (liste OCDE).

La plupart des étudiants qui fréquentent notre service social travaillent durant l’année pour subvenir aux frais de la vie quotidienne. Si l’étudiant s’en sort tant bien que mal avec ses jobs pour payer les frais d’inscription et la vie quotidienne, toute dépense extraordinaire devient vraiment problématique : achat d’un ordinateur, voyage de recherche pour le travail de fin d’études (TFE), conférences à l’étranger, frais médicaux spécifiques, billet pour le retour définitif et le transport des bagages...

Parfois des étudiants se voient dans l’obligation d’arrêter leurs jobs dont les horaires sont devenus incompatibles avec les horaires de cours ou durant les stages pour les mêmes raisons. L’aide du SESE durant cette période peut remplacer une partie de leur salaire et leur éviter un endettement.

Un problème d’ordre administratif tel que le passage à la carte d’identité électronique peut interférer dans l’acquisition des ressources : le séjour étudiant expire le 31 octobre. Cette année, certains étudiants ont dû attendre le renouvellement jusqu’en janvier ou février... Mais le permis de travail est valable 1 an et ne se renouvelle qu’après le renouvellement de la carte de séjour. Cela signifie que les étudiants se sont trouvés durant 3 à 4 mois sans permis de travail... donc sans ressources !!!

Il s’est également avéré que certaines écoles imposaient à l’étudiant lors de la réinscription un dossier complet, comme pour un étudiant primo-arrivant... avec interdiction de fréquenter les cours avant que l’inscription soit définitive... Outre le problème financier que cela peut provoquer comme évoqué ci-dessus, ces étudiants perdent de précieuses heures de cours... avec les risques que cela peut comporter pour les chances de réussite, et donc un poids financier supplémentaire en cas d’échec.

Il faut noter également que les services sociaux de certaines écoles supérieures ne sont plus autorisés à aider les étudiants “ non-finançables ” et que certaines universités refusent à leurs services sociaux d’aider les étudiants étrangers non-boursiers car ils sont porteurs d’une prise en charge, d’autres motivent leur refus pour des critères de “ nationalité ”.

Comme déjà indiqué plus haut, depuis l’année 2009, l’aide du SESE ne se fait plus sous forme de dons, mais bien de prêts sans intérêts, avec contrat de remboursement uniquement en cas de non-retour au pays après les études. Ces prêts étant accordés selon des critères sociaux, académiques et d’intention de retour au pays par une Commission qui se réunit 2 fois par an. Lors de situations exceptionnelles, le SESE peut parfois accorder des aides ponctuelles.

4. Les données statistiques globales pour 2010 :

Dans cette partie du rapport, afin de donner une vue d'ensemble chiffrée du travail de notre CAP, nous avons compilé les données statistiques de nos 6 services sociaux.

Le profil des usagers :

a) Nombre de dossiers :

	Serv.Soc. Saint-Gilles	Serv.Soc. Molenbeek	Serv.Soc. Cureghem	Serv.Soc. Sese	Serv.Soc. CI	Serv. Soc BAPO	Totaux Brab.	%
Anciens	332	260	228	62	533	179	1594	35%
Nouveaux	337	254	189	71	1719	432	3002	65%
Totaux	669	514	417	133	2252	611	4596	100%

Le nombre de dossiers traités en 2010 par les différents services de Brabantia sont sensiblement les mêmes qu'en 2009. Seul le service social de BAPO connaît une augmentation significative.

b) Sexe :

	Serv.Soc. Saint-Gilles	Serv.Soc. Molenbeek	Serv.Soc. Cureghem	Serv.Soc. Sese	Serv.Soc. CI	Serv. Soc BAPO	Totaux Brab.	%
femmes	262	285	263	45	724	170	1749	38%
hommes	405	228	156	89	1528	441	2847	62%
Totaux	669	514	417	133	2252	611	4596	100%

Globalement la proportion d'hommes et de femmes qui fréquentent les services est équivalente aux années antérieures. *Grosso modo*, un tiers de femmes pour deux tiers d'hommes. Cette tendance n'existe pourtant pas à Molenbeek et à Cureghem qui connaissent un nombre plus important de femmes que d'hommes et ce historiquement.

c) Composition de ménage :

	Serv.Soc. S-Gilles	Serv.Soc. Molenb.	Serv.Soc. Cureghem	Serv.Soc. Sese	Serv.Soc. CI	Serv. Soc BAPO	Totaux Brab.	%
Isolé(e)	404	121	110	75	1399	257	2366	51,5%
Couple +enfants	109	215	171	11	329	105	940	20,5%
Isolé(e)+enfants	78	93	82	3	232	42	530	11,6%
Couple	23	35	25	6	137	34	260	5,6%
Cohab. famille	26	30	16	6	75	19	172	3,7%
Autre cohab.	20	14	7	11	70	28	150	3,3%
Inconnu	0	6	0	0	1	111	117	2,5%
Institution	4	0	1	7	6	9	27	0,6%
Famille élargie	5	0	5	14	3	6	33	0,7%
Totaux	669	514	417	133	2252	611	4596	100%

Plus de la moitié des personnes qui fréquentent nos services sont isolées, comme à l'habitude. Et comme les années précédentes également les services sociaux de quartiers de Molenbeek et Cureghem connaissent une tendance inverse les couples avec enfants étant la composition de ménage la plus représentée.

d) Origine des ressources :

	Serv.Soc. S-Gilles	Serv.Soc. Molenb.	Serv.Soc. Cureghem	Serv.Soc. Sese	Serv.Soc. CI	Serv. Soc BAPO	Totaux Brab.	%
Sans ressources	192	144	115	3	1113	118	1685	36,7%
Travail	74	55	32	4	362	94	621	13,5%
Aide sociale	86	93	107	1	253	60	600	13%
Inconnues	150	15	2	1	119	154	441	9,6%
Chômage	76	120	66	0	84	37	383	8,3%
Charge Tiers	7	8	4	112	76	31	238	5,2%
RIS	13	9	24	1	99	73	219	4,8%
Centre d'accueil	0	0	1	0	121	13	135	3,1%
Mutuelle	21	30	32	0	15	10	108	2,3%
Pension	33	31	27	0	7	12	110	2,4%
Alloc. handicap	17	9	7	0	0	3	39	0,8%
Bourse d'étude	0	0	0	11	3	1	15	0,3%
Totaux	669	514	417	133	2252	611	4596	100%

Plus d'un tiers de nos usagers sont sans ressources, suivi des usagers bénéficiant d'une allocation de remplacement (RIS, aide sociale, mutuelle, chômage, pension, allocation de personne handicapée) qui eux représentent un peu moins d'un tiers, et enfin des usagers travaillant qui représentent 13,5%.

e) Statut :

	Serv.Soc. S-Gilles	Serv.Soc. Molenb.	Serv.Soc. Cureghem	Serv.Soc. Sese	Serv.Soc. CI	Serv. Soc BAPO	Totaux Brab.	%
Clandestin	195	89	62	1	860	108	1315	28,6%
Rés. permanent	150	246	111	2	176	112	797	17,4%
Belge	165	115	131	0	134	105	650	14,3%
Régularisé	0	29	46	0	271	67	413	9,1%
Débouté	6	6	3	0	252	56	323	7%
Dem. d'asile	85	7	22	1	304	56	475	10,3%
Autre	26	11	26	2	77	38	180	3,9%
Etudiant	4	1	1	126	6	8	146	3,2%
Réfugié reconnu	4	8	15	0	150	21	198	4,3%
Touriste	32	1	0	1	20	27	81	1,8%
Pers. déplacée	2	1	0	0	0	1	4	0,1%
Totaux	669	514	417	133	2252	611	4596	100%

A la lecture de ce tableau, il apparaît clairement que les personnes déboutées de leurs demandes d'asile et les clandestins représentent la part la plus importante de notre public avec 35,6%. On notera au-delà des pourcentages « habituels » pour les demandeurs d'asile, les résidents permanents et les belges, un pourcentage non négligeable de 9,1% de personnes régularisées. Le service social de Caritas International, par la spécificité de son public, connaît au regard des autres services de Brabantia le plus grand nombre de personnes aux statuts complexes.

f) Tranches d'âge :

	Serv.Soc. S-Gilles	Serv.Soc. Molenb.	Serv.Soc. Cureghem	Serv.Soc. Sese	Serv.Soc. CI	Serv. Soc BAPO	Totaux Brab.	%
De 26 à 45 ans	392	251	255	110	1513	255	2776	60,4%
De 46 à 60 ans	162	170	90	6	346	113	887	19,3%
De 18 à 25 ans	41	32	29	16	288	19	425	9,2%
Inconnu	7	7	4	1	21	184	224	4,9%
61 ans et plus	65	53	38	0	65	40	261	5,7%
Moins de 18 ans	2	1	1	0	19	0	23	0,5%
Totaux	669	514	417	133	2252	611	4596	100%

Les 26-45 ans sont, comme les années précédentes, les plus nombreux à s'adresser à nos services sociaux.

g) Origine géographique :

	Pays	Nombre	Pourcentage sur le total des dossiers 2009
1	Maroc	670	14,6%
2	Belgique	606	13,2%
3	Brésil	471	10,2%
4	Guinée	291	6,3%
5	RD Congo	246	5,3%
6	Ukraine	162	3,5%
7	Cameroun	145	3,2%
8	Algérie	120	2,6%
9	Russie	116	2,5%
10	Syrie	101	2,2%
11	Irak	90	2%
12	Equateur	82	1,8%
13	Pakistan	61	1,3%
14	Espagne	53	1,2%
15	Rwanda	43	0,9%
16	Bulgarie	39	0,8%
17	Moldavie	38	0,8%
18	Roumanie	38	0,8%
19	Togo	34	0,7%
20	Italie	33	0,7%

Les 4596 usagers (et éventuellement des familles derrière) qui se sont adressés à nos services sociaux sont originaires de plus de 120 pays différents. Ce tableau nous montre que ce sont les Marocains qui furent les plus nombreux, devant les Belges, les Brésiliens, les Guinéens et les Congolais. Les Brésiliens eux sont pour la plupart des candidats au retour volontaire qui se sont adressés à Caritas International pour un retour dans le pays d'origine. On notera que le SESE accueille la grande majorité des Camerounais, l'Entraide de Saint-Gilles des Equatoriens et BAPO des Syriens.

Les problématiques rencontrées en nombre de fois :

	Serv.Soc. S-Gilles	Serv.Soc. Molenb.	Serv.Soc. Cureghem	Serv.Soc. Sese	Serv.Soc. CI	Serv. Soc BAPO	Totaux Brab.	%
Administratifs	3529	2935	3562	26	1410	566	12028	22,9%
Financier/matér.	2117	3849	3480	477	2388	522	12833	24,4%
Juridiques	1823	363	468	9	2473	1042	6178	11,8%
Regroup.familial	38	57	52	1	8079	268	8495	16,3%
Retour/émigrat.	29	5	0	31	4669	22	4756	9%
Logement	918	203	498	6	1373	243	3241	6,2%
Santé	629	156	61	17	343	100	1306	2,5%
Scolarité	273	383	163	206	168	49	1242	2,4%
Travail	441	230	102	41	108	107	1029	2%
Familiaux	377	116	165	15	236	84	993	1,8%
Autres	316	25	13	0	76	38	468	0,9%
Totaux	10490	8322	8564	829	21323	3041	52569	100%

Sans surprise, les problématiques liées aux difficultés de subsistance matérielles représentent près d'un quart des problématiques exposées par nos usagers. Les problématiques liées aux difficultés administratives et/ou juridiques représentent quant à elles 34% du total. A noter les problématiques liées au regroupement familial avec un pourcentage non négligeable de 16,3%, mais surtout présentes à Caritas International et dans une moindre mesure à BAPO.

Les interventions effectuées :

	Serv.Soc. S-Gilles	Serv.Soc. Molenb.	Serv.Soc. Cureghem	Serv.Soc. Sese	Serv.Soc. CI	Serv. Soc BAPO	Totaux Brab.	%
Infos transmises	2024	1036	2149	445	11657	1251	18562	51%
Recherche infos	1707	260	1331	17	2737	501	6553	18%
Aide administr.	700	1224	1254	3	1384	369	4934	13,4%
Orientation	340	157	193	5	453	187	1335	3,6%
Médiation	384	39	41	51	707	215	1437	3,8%
Aide matérielle	340	386	604	0	112	11	1453	4%
Soutien psycho.	277	34	19	2	388	94	814	2,2%
Aide juridique	52	15	0	1	67	85	220	0,6%
Aide financière	24	0	6	47	217	34	328	0,8%
Enquête	10	176	94	112	22	122	536	1,4%
Colis/nourriture	0	378	0	0	0	0	378	1%
Traduction	155	38	1	0	5	1	200	0,4%
Autres	59	8	1	0	8	4	80	0,2%
Aide vêtements	48	0	0	0	0	0	48	0,1%
Epicerie	261	0	0	0	0	0	261	0,6%
Total	5657	3751	5693	683	17757	2874	36415	100%

La transmission d'informations et la recherche de celles-ci ainsi que l'aide administrative qui en découle font partie des réponses les plus fréquentes apportées par les équipes sociales au regard des demandes des usagers (82,4%). La complication des règles, des lois et des procédures explique cela, bien entendu ; les usagers étant fort démunis face à la complexité des labyrinthes administratifs.

Les causes principales :

	Totaux Brabantia	%
Socio-économ.	3716	30,6%
Méconnaissance et complexité des lois et des procédures	3274	27%
Statut	1752	14,4%
Carence admin.	1606	13,2%
Autres	937	7,7%
Psycho-familial	582	4,8%
Santé	174	1,5%
Application loi	69	0,6%
Carence loi	29	0,2%

La majorité des causes qui ont amené les usagers à frapper à la porte de nos services est liée à des difficultés économiques : nos usagers sont des gens sans ressources, ou bénéficiaires d'une allocation de remplacement, ou encore travailleurs à faible revenu.

La complexité des lois et des procédures est également une des causes principales, tout comme les difficultés liées au statut, une partie importante de nos usagers étant des étrangers sans séjour légal ou à la recherche d'un titre de séjour.

Conclusion:

2010 a été l'année européenne de la pauvreté.

Or, la grande pauvreté pousse des populations à migrer, à partir pour un mieux ailleurs. Il en a toujours été ainsi dans l'histoire de l'humanité et de l'Europe. Donc, en 2010, Bruxelles, capitale de l'Europe, a continué à voir venir sur son territoire des migrants venus de partout.

D'abord, des migrants venus de loin, malgré la fermeture des frontières de l'Europe. Ils déposent une demande d'asile et, en attendant de la réponse, ont le droit d'être accueillis, mais certains se retrouvent quand même à la rue. Des mineurs non accompagnés peuvent s'y trouver aussi malgré leur rêve d'une autre vie ...

Ensuite des migrants plus proches, des nouveaux Européens venus de l'Est pour qui les frontières intérieures commencent à s'ouvrir. Ils cherchent à travailler ici comme indépendants mais leur rêve se brise souvent sur des obstacles insurmontables ...

Enfin, des migrants presque voisins, des Européens venus du Sud qui circulent librement avec droit au permis de travail. La crise les a frappés là-bas et ils sont venus car notre politique de protection sociale plus généreuse les a fait rêver ...

Bien évidemment, nous continuons à rencontrer chaque jour, dans les quatre coins de Bruxelles où nous travaillons, des milliers d'hommes, de femmes, de familles, Belges de toujours ou plus récemment, immigrés devenus Bruxellois, qui ont basculé dans la pauvreté ou n'en sont jamais sortis. Tous portent le rêve d'un avenir meilleur pour eux-mêmes et pour leurs enfants ...

Et nos rêves à nous, travailleurs sociaux qui rencontrons ces hommes et ces femmes ?

C'est d'abord que chaque personne soit traitée humainement, dans le respect de ses droits fondamentaux.

Ensuite, nous rêvons de projets opérationnels pour favoriser l'intégration du migrant dans notre pays ou pour l'aider à reconstruire sa vie dans le sien.

Nous rêvons aussi d'une organisation sociale et économique plus juste qui permette à chacun de se loger dignement, de se soigner, d'éduquer ses enfants, de travailler, d'être utile et de vivre en lien avec les autres ...

Entre le rêve et la réalité, le chemin est très long. Les travailleurs sociaux du Centre d'Aide aux Personnes Brabantia continueront d'accompagner ces habitants d'ici et ces migrants venus de partout pour quelques pas concrets plus loin sur ce chemin.

Les annexes :

Les implantations du CAP Brabantia :

Le secrétariat du CAP BRABANTIA asbl :

Il se situe rue de la Charité, 43 à 1210 Bruxelles

Tél : 02/2111053

E-mail : caw.brabantia.cap@hotmail.com

Les coordonnées des six services sociaux :

- CAP Brabantia asbl, service social de Caritas Molenbeek, service de quartier polyvalent : rue des Quatre-Vents, 67 à 1080 Molenbeek 02/4105650.

- CAP Brabantia asbl, service social des Œuvres Paroissiales de Saint-Gilles, service de quartier polyvalent : Entraide et Seniors Sans Frontières rue de l'Eglise, 59, 02/5384609.

- CAP Brabantia asbl, service social de Cureghem, service de quartier polyvalent : rue Van Lint, 77 à 1070 Anderlecht 02/5239364.

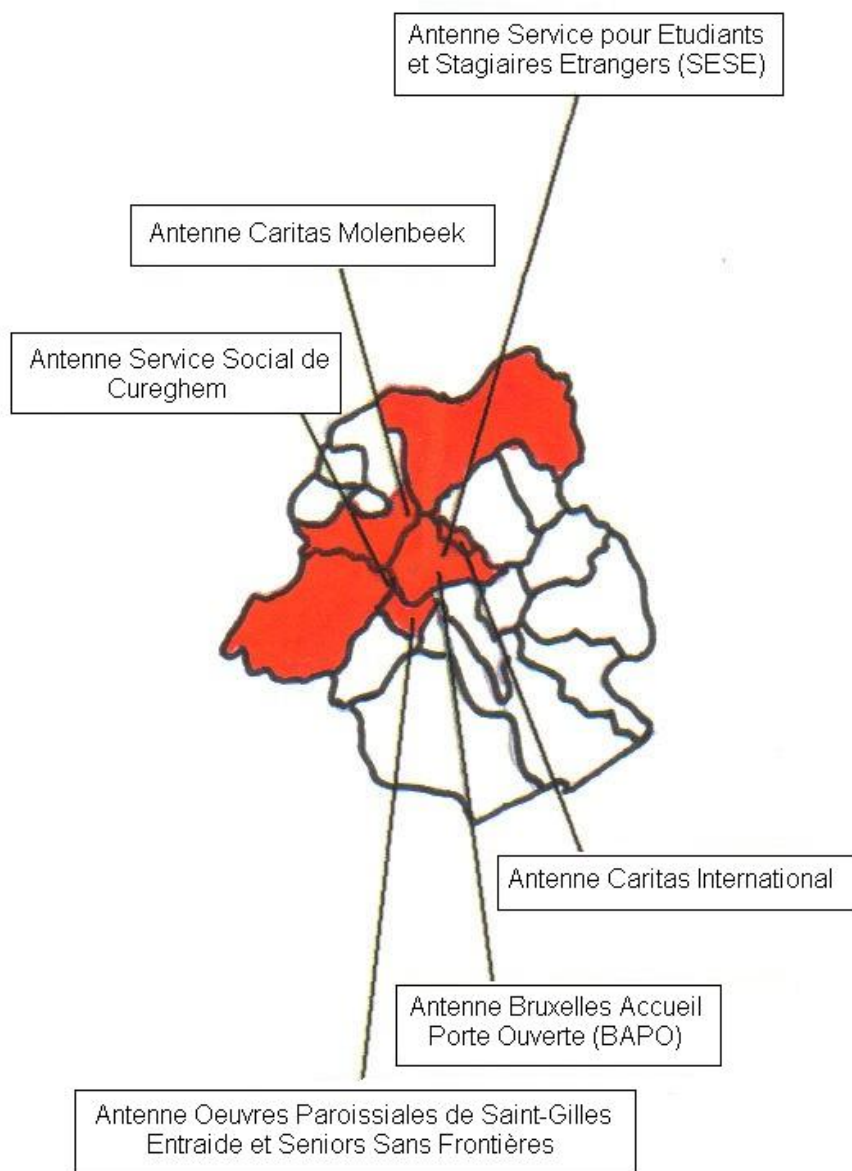
- CAP Brabantia asbl, service social de Caritas International, service pour étrangers : rue de la Charité, 43 à Saint-Josse-ten-Noode 02/2293611

- CAP Brabantia asbl, service social du Service pour Etudiants et Stagiaires Etrangers (SESE) : rue de la Prévoyance, 60 à 1000 Bruxelles 02/5116943.

- CAP Brabantia asbl, service social de Bruxelles Accueil- Porte Ouverte (BAPO), service polyvalent de 1^{ère} ligne : rue de Tabora, 6, 02/5118178.

CAP BRABANTIA CAW

Situation géographique des antennes à Bruxelles



Le Conseil d'Administration au 31 décembre 2010:

Président : Monsieur Michel PEETERS
Secrétaire : Madame Solange WAUCQUEZ
Trésorier : Monsieur Jules-Henri PONCELET
Membres : Monsieur Michel DE WEVER
Monsieur Gonzalo DOPCHIE
Madame Anne DUSSART
Monsieur Pierre BEHETS
Madame Marie-Paule MOREAU
Monsieur Daniel HACHEZ

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

Service Social Entraide de St Gilles : Mr PEETERS

Bxl Accueil/ Porte Ouverte (BAPO): Mme MOREAU

Caritas Molenbeek: Mr BEHETS

Caritas International : Mr DOPCHIE, Mme DUSSART, Mr PONCELET (Trésorier)

Service Social pour Etudiants et Stagiaires Etrangers : Mr HACHEZ

Service Social Cureghem : Mme WAUCQUEZ

Eglise de Bruxelles : Mr DEWEVER (Président)

Bureau

Administrateurs :
Mme DUSSART A.
Mme MOREAU M.P.
Mr PEETERS M.
Mme WAUCQUEZ S.
Mr DEWEVER M. (Président)
Responsables d'antennes
Mr LEPERE D.
Mr VANSNICK B.
Responsable administratif
Mme BEUMIER J.

VANSNICK B.

Responsable administratif
Mme BEUMIER J.
Support Informatique:
Mr ENGELBORGHES C.

LEPERE D. (sorti le 09/04/2010)

Brabantia Service Social de Cureghem

THILS K.
DEMARET C.
VANDERHOEVEN A.

Brabantia Caritas Molenbeek

AKKARKACH L.
HUYGHE (sorti 31/12/2010).
VANHAMME (entré 18/01/2010)

Brabantia

Bxl Accueil/ Porte Ouverte (BAPO)

CZETWERTYNSKI M.
FRANCIS H.
LUPPENS S.(sortie 31/05/2010)
COURTOY C.(sortie 11/02/2010)
MARET A (entrée 01/06/2010)

Brabantia Caritas International

Assistant Sociaux

BAMPS I.
BEZIRDJIAN M.
DEL WICHE E.
HENNEAU V.
LUPPENS S.
MARET A
MEERT M.
PAQUET C.
STEFANOVIC E.
VERHAEGEN W.
BRUYNEEL (entrée 15/09/2010)
DEMUZERE(entrée 01/06/2010)

Tuteurs

AIT HAMOU R.(sorti 15/12/2010)
LOWYCK D.
VANHALLE I.
GUILLET U (entré 01/12/2010)

Aide administrative

ROGAERTS M

Brabantia Ouvres Paroissiales de Saint-Gilles

Service Social Entraide de St Gilles

MOTTET D.
SAIDI B.
VANESTE V.
LAWSON K.

Seniors sans Frontières

EL IDRISSE R.

Brabantia

Service social pour Etudiants et Stagiaires Etrangers

CZETWERTYNSKI M.

Les modes de subsidiation :

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.

Le Rapport Intercentres CAP :

L'Inter-Centres des Centres d'Aide aux personnes est né en octobre 2001.

Outre un travail de renforcement de la cohésion du secteur et de sa visibilité, l'Inter-centres se donne pour mission de mettre en place les outils permettant d'identifier les différents intervenants politiques, administratifs et associatifs concernés par les problématiques sociales des usagers. Les Centres d'aide aux personnes veulent assurer collectivement leur rôle de révélateur des problèmes et des dysfonctionnements existant dans la société.

L'Inter-Centres est aussi – et ce n'est pas son moindre rôle – un soutien et un lieu d'échange pour les travailleurs sociaux, qui ont l'occasion de communiquer entre eux à propos de leurs pratiques professionnelles et des difficultés qu'ils rencontrent ou des questions qu'ils se posent. L'Inter-Centres CAP s'est réuni à 9 reprises durant l'année 2010.

Après deux mandats successifs comme Coordinatrice Inter-Centres CAP, Fabienne Paul (Euromut) a été remplacée par Bernard Vansnick (Brabantia) comme Coordinateur ICCAP. Cela lui donne d'office une place (d'invité) à l'Assemblée Générale, au Conseil d'Administration et au Bureau de la FCSS et de la FCSSB. A l'occasion de cette élection, Bernard Vansnick et Betty Nicaise ont fait la visite de l'ensemble des CAP membres de la FCSSB.

1. Activités développées en 2010

1.1 Les groupes de travail

1.1.1 Le groupe de travail Aide Alimentaire

Une permanente à $\frac{3}{4}$ temps a été engagée en août 2009 (via un financement conjoint Cocof-Cocom) pour gérer l'ensemble du projet « Concertation Aide Alimentaire ». C'est donc l'aboutissement du travail entrepris dès 2004 par l'Inter-Centres CAP. La CAA, désormais, « vit sa vie » et ses projets et réalisations sont multiples (voir le chapitre consacré à la Concertation Aide Alimentaire)

1.1.2 Le groupe de travail Recueil de données

Après avoir travaillé deux ans sur la réalisation d'une grille d'items destinée à réaliser un programme informatique d'encodage des données et de réalisation de statistiques, le groupe de travail s'est ouvert aux travailleurs des CASG pour

tenter de réaliser un programme commun aux CAP et aux CASG. Un informaticien a commencé à travailler sur ce programme en 2008. En 2009, ce programme, nommé SySSo, a été testé dans différents Centres. Le processus de test a été long et lent, car c'est au fur et à mesure de l'utilisation en phase de test que l'on a découvert les « bugs » informatiques à corriger et qu'il est apparu que certains items devaient être rediscutés.

Cette phase de test a continué en 2010, avec, parallèlement, tout un travail théorique : rédaction d'un Guide de l'Utilisateur et d'un Guide du Gestionnaire. Une intense réflexion éthique a également été menée, avec la collaboration du Comité de Vigilance en Travail Social et de la délégation syndicale Inter-Centres. Ce travail a abouti à la réalisation d'un Code de Bonne Conduite et d'une Convention de mise à disposition du programme par la FCSS-FCSSB aux Centres.

A noter également, l'ICCAP a reçu Michel Hemmeryckx, responsable de l'Inter-Centres wallon, afin de faire le lien avec le recueil de données wallon.

Enfin, un subside de 18.200 € a été demandé à la Cocom pour le renouvellement du matériel informatique de plusieurs CAP. Ce subside a été octroyé à la FCSSB en décembre 2010.

L'encodage réel a débuté, comme prévu, dans l'ensemble des CASG et des CAP au 1^{er} janvier 2011.

1.2 Intervision

Partant de l'idée que les travailleurs des différents Centres trouveraient un enrichissement dans le fait de comparer leurs pratiques et d'y réfléchir ensemble, Une intervision entre les équipes de six CAP (30 travailleurs) a été mise en place, avec l'appui financier du Fonds Groupes à Risque 330. Trois groupes ont fonctionné de septembre 2009 à fin juin 2010, au rythme d'une rencontre par mois.

Le bilan de ces intervisions a toutefois été mitigé. Plusieurs travailleurs ont abandonné en cours de route, disant que l'intervision ne répondait pas à leurs attentes. Le processus lui-même étant très confidentiel, les responsables de l'ICCAP n'ont pu que constater le manque d'enthousiasme des participants et ont donc décidé de ne pas réitérer l'expérience.

1.3 Cours de néerlandais

Une demande a également été introduite et acceptée auprès du Fonds Groupes à Risque 330, pour organiser des cours de Néerlandais en commun pour les travailleurs de plusieurs CAP. La question de l'apprentissage du Néerlandais est récurrente dans nos Centres bicommunautaires. Les cours ont débuté en 2009 et sont poursuivis jusqu'en juin 2010. Les participants ont été très satisfaits.

1.4 Rapport Inter-Centres CAP

L'ICCAP a publié deux rapports, en 2002 et 2004, qui étaient des textes de type « rapport d'activités ». En 2009, un rapport portant sur des problématiques de fond a été rédigé. Le comité de rédaction est parti du « Rapport transversal » rédigé en 2008 par Jordane de Changy, sur base de groupes de discussion avec des travailleurs des CAP, des CASG et des CSSW. Aux thèmes abordés par ce rapport (l'accès au revenu, à l'énergie, à la culture, au logement, à la santé, aux droits pour les sans-papiers ainsi que l'aide alimentaire), les membres de l'ICCAP ont ajouté des contributions plus spécifiques sur le travail avec les détenus (puisque deux services d'aide aux justiciables sont membres de l'IC), le handicap de grande dépendance, la distribution de colis alimentaires et l'accès à l'information. Le Rapport ICCAP a été diffusé fin juin 2010. Nous avons reçu de nombreuses réactions des politiques.

1.5 Note de présentation des CAP

Cette note a été rédigée par plusieurs membres de l'Inter-Centres CAP ; elle constitue en quelque sorte une carte d'identité du secteur. Elle a été diffusée conjointement avec le Rapport Inter-Centres CAP. Une nouvelle version, décrivant le public de manière plus approfondie, sera réalisée lorsque les premiers résultats statistiques issus du recueil de données seront disponibles.

1.6 Recueil de données

L'encodage des données débutant au 1^{er} janvier 2011, ce n'est qu'en 2012 que l'on pourra analyser les premiers résultats. Un test sera toutefois réalisé dans le cours du 2^{ème} semestre 2011 sur base d'un échantillon d'encodages.

1.7 « Top 3 » des problématiques récurrentes relevées par les Centres

- Les problématiques globales liées aux sans-papiers et la phase de régularisation qui a occasionné beaucoup de travail
- Difficultés grandissantes des usagers à faire valoir leurs droits par rapport aux CPAS, de plus en plus de difficultés à accéder aux CPAS
- Augmentation de la pauvreté dans les quartiers

1.8 Demi-journée de rencontre « Overbooking »

Constatant que les représentants des Centres sont de plus en plus occupés et ont de moins en moins de temps pour assister aux réunions ou aux travaux de groupes, l'ICCAP a organisé une matinée de travail sur la question de l'« overbooking ». Cette matinée a remplacé la réunion ICCAP du mois de mai et a été animée par Barbara Flandroit du CEFORM.

1.9 Echanges sur la thématique de l'accueil et sur la thématique de l'accès à la culture

Ces deux points ont été mis à l'ordre du jour de plusieurs réunions, afin d'avoir une discussion de fond sur ces questions sans pour autant lancer de nouveaux groupes de travail, vu le manque de temps.

1.10 Relations avec la Fédération des Centres de Service Social Mutualistes

La FCSSB fait depuis de nombreuses années des démarches auprès de la Cocom pour obtenir une augmentation de son financement. La Cocom, de son côté, émet depuis longtemps le vœu de ne plus avoir à faire qu'à une seule fédération de Centres de Service Social. Un processus de travail commun, préalable à une unification éventuelle des deux fédérations, a démarré lentement en 2010.

2. Perspectives pour 2011

2.1 Anniversaire de l'ICCAP

En 2011, on fêtera les 10 ans de l'ICCAP. Une journée de rencontre des travailleurs des Centres, à l'instar de ce qui s'était déjà fait en 2003, sera organisée dans le courant du 2^{ème} semestre 2011. Elle sera peut-être élargie à l'ensemble du secteur CAP-CASG, autour d'un événement festif.

2.2 Lobbying auprès de la Cocom

Ces 10 dernières années, il n'y a eu aucune réflexion quant à l'ajustement du personnel ou des frais de fonctionnement subsidié par la Cocom. Ce travail sera fait en 2011.

Depuis l'ordonnance de 2002 (qui sera revue en 2011), il y existe deux obligations nouvelles : avoir un coordinateur et 1/3 tps administratif par 3 ETP. Mais aucun financement n'est prévu pour rencontrer ces obligations.

D'autre part, il n'est pas sûr que le montant du remboursement des frais de fonctionnement soit suffisant. Chaque Centre fera un état des lieux et la FCSS-FCSSB fera la comparaison avec les CASG qui ont déjà fait ce travail en 2010.

Pour les CASG, il existe un fossé entre les frais de fonctionnement réels et les frais de fonctionnement mis à disposition par les pouvoirs publics. Sans doute en est-il de même pour les CAP.

D'autre part, dans le cadre de la COCOF, un nouveau décret a été voté il y a 2 ans pour l'ensemble du secteur social et santé : ce décret assure la pérennité des agréments (il ne faut plus renouveler la demande) mais impose la mise en place d'une Démarche d'Evaluation Qualitative. Les CAP souhaitent-ils aller dans le même sens ?

2.3 Renouvellement des agréments

Renouvellement d'agréments : Les agréments Cocom viennent à échéance en 2011. La demande doit être rentrée, sur base d'un questionnaire envoyé par la Cocom, au moins 6 mois avant la date d'échéance de l'agrément précédent.

Dans la mesure du possible, les CAP remettront tous les dossiers en même temps, si toutefois ils reçoivent les documents de la Cocom en temps utile.

2.4 Réalisation d'une brochure commune FCSSB-FCSSMB

Dans le cadre d'un rapprochement entre les deux Fédérations, une rencontre entre les coordinateurs des CAP mutualistes et non mutualistes aura lieu en avril ou mai. Elle permettra aux uns et aux autres de se présenter et d'envisager comment réaliser une brochure (ou un autre media) commune et quel contenu y mettre.

2.5 Réflexion sur l'accès à la culture et la question de la multiculturalité

Ces questions seront travaillées en 2011 par des échanges de pratiques et/ou à travers les intervisions organisées par la FCSS-FCSSB.

2.6 Recueil de données

Analyse d'un premier échantillon de statistiques après six mois d'encodage. Travail de fond : que veut-on montrer, mettre en évidence, quelles sont les données pertinentes à transmettre ?