

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 2012
ACTIVITEITENVERSLAG 2012

- version française-

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

Centrum voor Algemeen Welzijnswerk erkend en gesubsidieerd door de
Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

<u>Préambule</u>	3
<u>Introduction</u>	4
<u>1. Santé mentale et multiculturalité</u>	5
<u>2. Présentation des services sociaux du CAP Brabantia</u>	10
2.1. <u>Le service social de quartier de l'Entraide de Saint-Gilles</u>	10
2.1.1 <u>Seniors sans Frontières</u>	12
2.2. <u>Le service social de quartier de Cureghem</u>	14
2.3. <u>Le service social de quartier de Caritas Molenbeek</u>	17
2.4. <u>Le service social de Caritas International</u>	19
2.5. <u>Le service social de Bruxelles Accueil-Porte Ouverte (BAPO)</u>	35
2.6. <u>Le service social pour Etudiants et Stagiaires Etrangers (SESE)</u>	39
<u>3. Les données statistiques globales pour 2012</u>	43
<u>4. Conclusion</u>	47
<u>Annexes :</u>	48
Implantation du CAP Brabantia	
Le Conseil d'Administration au 31/12/2012	
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. (Caritas International, Bruxelles Accueil Porte Ouverte, Caritas Molenbeek, Service social de Cureghem, L'Entraide de Saint-Gilles, Service pour Etudiants et Stagiaires Etrangers).

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

Les principales missions du CAP Brabantia CAW sont définies dans l'Arrêté du Collège réuni relatif à l'agrément et au mode de subventionnement des Centres d'Aide aux Personnes de la Commission Communautaire Commune du 9 décembre 2004 :

- « *Aider la personne dans sa globalité et dans toutes ses possibilités d'intégration en offrant un premier accueil, en analysant la situation de l'usager, en assurant son accompagnement et son suivi.* »

« - *Développer le lien social et un meilleur accès des personnes aux équipements collectifs et à leurs droits fondamentaux. Agir sur l'ensemble des facteurs de précarisation sociale.*

- *Solliciter la participation active de personnes aidées, les intégrer, elles et leur famille dans la vie citoyenne.*

- *Lutter contre l'exclusion et favoriser la promotion d'actions d'intégration sociale.*

- *Élaborer un travail en réseau et en partenariat avec d'autres services afin d'établir une analyse collective des situations problématiques qui apparaissent à travers l'exercice de leur action sociale, en mettant en évidence l'évolution des phénomènes sociaux.*

- *Signaler aux autorités compétentes les dysfonctionnements institutionnels et réglementaires, décelés et formuler des propositions pour les pallier.*

- *Dispenser selon les méthodes du service social professionnel, aux personnes et aux familles qui en font la demande, une aide sociale et psychosociale destinée à surmonter ou à améliorer, les situations critiques qui entravent leur épanouissement.*

- *Assurer dans le cadre d'une communauté locale, le premier accueil de personnes et de familles qui se trouvent dans une situation critique.*

- *Arriver avec les intéressés à une formulation plus claire de leurs difficultés sociales.*

- *Mettre les institutions et les prestations sociales à la portée des intéressés en les informant et en les orientant. Orienter, au besoin, les intéressés vers des institutions plus spécialisées ou vers des personnes compétentes pour résoudre des situations critiques spécifiques; intervenir auprès de ces institutions et personnes et collaborer avec elles.*

- *Donner aux personnes et aux familles la guidance nécessaire afin de mieux les intégrer dans leur milieu et de les faire participer d'une manière plus épanouie à la vie de celui-ci.*

- *Signaler aux autorités compétentes les points de frictions et les lacunes que présente la vie sociale.* »

Introduction

Le Centre d'Aide aux Personnes Brabantia, comme tous les centres de service social bruxellois, est confronté à des usagers vivant des situations de plus en plus complexes pour de multiples raisons : la crise, bien sûr, qui perdure depuis déjà cinq ans et qui met les personnes dans des situations socio-économiques inextricables ; les mesures gouvernementales qui, par souci de bonne gestion du pays, accentuent souvent les détresses des plus faibles, dommage collatéral qui semble incontournable ; l'accueil des migrants régi par des lois complexes et des délais administratifs extrêmement longs qui rendent nos services spécialisés en cette matière parfois impuissants face aux détresses des demandeurs.

Ce rapport présente la situation vécue par chaque antenne de Brabantia, la description des activités, des problématiques, les méthodologies et les pistes de solution trouvées par les équipes pour répondre aux situations des usagers.

La première partie de ce rapport sera consacrée à une analyse transversale décrivant la santé mentale de nos usagers mise à mal par les situations qu'ils vivent et cela en lien avec les problématiques liées à la multiculturalité. Une journée de rencontre des travailleurs de Brabantia sur base du thème « Multiculturalité et santé mentale » a été organisée en 2012 et animée par les professionnels du Méridien, très au fait de ces questions dans leurs pratiques quotidiennes.

Nous présenterons enfin, le traditionnel aperçu statistique de fréquentation de nos services par les usagers, leur profil et les problématiques auxquelles ils sont confrontés.

1 Santé mentale et multiculturalité

Les difficultés rencontrées par les travailleurs sociaux de Brabantia et qui concerne la santé mentale des usagers sont de plus en plus prégnantes. Souvent sans pouvoir le définir clairement, l'on constate du lien entre la santé mentale vacillante des personnes et leurs situations de vie en Belgique en tant que migrants. Au-delà des différences culturelles évidentes qui existent et qui peuvent créer un choc pour les personnes, les situations administratives complexes, les délais interminables pour voir avancer sa situation font que certains sombrent dans la dépression et extériorisent leur mal-être dans les services et auprès des travailleurs sociaux qui ne sont finalement pour eux que les représentants de la société dans laquelle ils aspirent à vivre.

Au vu de ce constat, nous avons organisé une journée de rencontre entre les travailleurs sur le thème de la santé mentale et de la multiculturalité. Cette journée a été animée par l'équipe du Méridien de Saint-Josse (Le Méridien ASBL, service de santé mentale, rue du Méridien, 68 – 1210 Saint-Josse-Ten-Noode) spécialisée dans ces questions.

Conception de la santé mentale pour le Méridien :

Santé mentale minimale _____ santé mentale optimale

Il s'agit de considérer que nous sommes tous confrontés à des difficultés de santé mentale et que nous vivons plutôt des moments de « santé mentale minimale » quand nous allons moins bien et des moments de « santé mentale optimale » quand nous allons mieux. Et que tout le monde « bouge » le long de ce continuum, en fonction des événements plus ou moins heureux ou malheureux de sa vie.

Cette conception nous semble intéressante, car elle permet de relativiser les notions de « normal » et de « pathologique » : il n'y a pas d'un côté des gens « normaux » qui n'ont pas de problèmes de santé mentale et de l'autre côté, les gens « anormaux » qui souffriraient d'une pathologie mentale. Cette conception nous permet de nous sentir tous concernés par la santé mentale, ce qui nous semble une option intéressante dans notre manière de travailler au Méridien.

Analyse et exemples de terrain dans les services sociaux de quartier de Brabantia :

L'ouverture des frontières nous amène dans notre travail à être de plus en plus confrontés au mélange des cultures. Si cela n'est pas un phénomène nouveau, il s'avère qu'il s'étend de plus en plus.

Arriver dans un autre pays, devoir apprendre une autre langue et souvent devoir s'adapter à d'autres mœurs, coutumes et valeurs est quelque chose de difficile et qui ne se fait pas du jour au lendemain.

Ces difficultés ressortent essentiellement dans la situation administrative des personnes et leurs **adaptations aux aléas de la vie de tous les jours..**

En effet, nous constatons dans notre travail quotidien que l'adaptation devient de plus en plus difficile non pas par manque de volonté, mais surtout par la complexification des démarches à effectuer afin de régulariser les situations.

Si nous sommes peu confrontés aux problèmes graves de santé mentale nous pouvons tout de même observer que, dans certains cas cela peut jouer et entraîner des états proches de la **dépression**. Le découragement et la morosité sont alors prédominants.

Lorsque nous parlons de **multiculturalité** nous devons immanquablement l'associer à intégration et celle-ci sous toutes ses formes. Une intégration qui ne se fait pas sans mal : perte de repères, stabilité psychologique fragilisée, situation financière précaire....

Cela entraîne un déséquilibre émotionnel et social. Prendre sa place dans une société individualiste et fermée est compliqué et d'autant plus douloureux que souvent les personnes ayant quitté leur pays d'origine l'ont fait pour un « mieux » et, quand la réalité remplace les rêves, cela laisse souvent un goût amer.

La représentation de la santé mentale varie d'une société à une autre et l'impact de la maladie est lié à la personne, à son histoire, à son parcours individuel et de groupe, à **ses ressources personnelles et à ses valeurs culturelles**.

Pour pouvoir aider une personne, il est nécessaire de comprendre sa situation, son mode de fonctionnement et comment la santé en général et la santé mentale en particulier est perçue et abordée dans son système culturel et son milieu de vie.

L'immigration représente souvent l'espoir d'une vie meilleure pour soi et pour sa famille, mais cet espoir d'amélioration sociale se heurte à une série d'obstacles. C'est une épreuve qui peut provoquer chez certaines personnes un mal-être psychologique envahissant. En effet, le changement du cadre culturel et social peut entraîner des traumatismes psychiques. La perte de repères, les obstacles de la langue, la séparation avec le groupe rassurant, l'isolement, la responsabilité individuelle et l'exigence d'autonomie trop lourde à porter peuvent entraîner un traumatisme psychique et des pathologies.

Il est difficile pour nous d'accompagner des personnes en souffrance psychique qui peuvent avoir des comportements à « risque ». Nous n'avons pas de réponse adaptée et nous les orientons vers des services plus spécialisés en santé mentale, ce qu'ils refusent. La psychiatrie est mal vue et paraît effrayante pour le malade et sa famille (l'enfermement).

En tant que travailleurs sociaux, nous sommes très souvent confrontés, d'une part, à une multitude de nationalités avec des valeurs différentes, parfois opposées et, d'autre part, aux problèmes de santé mentale qui entraînent de l'agressivité entre usagers et aussi envers les travailleurs. C'est souvent avec difficulté que nous gérons ces situations.

Certains usagers qui fréquentent nos services souffrent au départ réellement de problèmes de santé mentale. Ils ont subi des traumatismes et/ou des chocs

émotionnels qui entraînent des comportements déviants, des propos incohérents ou de l'agressivité.

D'autres usagers ne connaissent pas de problèmes particuliers à l'origine, mais leur état mental se dégrade petit à petit, à partir d'une période donnée. Ceux-ci s'isolent dans un premier temps, deviennent ensuite incohérents dans leurs propos, pour enfin délirer complètement. Ces actes se manifestent par des hallucinations accompagnées de gestes, de cris, de va-et-vient dans le couloir. Les causes qui induisent ces attitudes peuvent être liées à leur situation de « sans abri » : ils n'ont ni logement, ni ressources, ni perspectives d'amélioration de leurs conditions de vie.

Nous avons pu constater cette année, une arrivée massive d'Européens en provenance d'Espagne, d'Italie, du Portugal, de France et des pays de l'Est. Pour un grand nombre d'entre eux, leur venue en Belgique est une démarche visant à quitter leur pays en crise sociale et/ou économique.

Ces personnes, pour la plupart d'origine maghrébine, ayant obtenu un titre de séjour ou la nationalité dans leur pays d'accueil, pensent trouver dans notre pays le moyen d'améliorer leur situation. Pour ces dernières, Bruxelles représente la capitale de l'Europe qui, de par sa place centrale devrait leur donner facilement accès à un travail et à un logement.

Au quotidien, nous rencontrons d'importantes difficultés avec elles, car nous ne savons pas leur proposer grand-chose alors qu'elles espèrent beaucoup... Elles arrivent en Belgique avec des idées totalement faussées, à savoir : une facilité de trouver un emploi, de trouver un logement, d'avoir accès aux administrations et aux soins de santé, ...

Ces personnes arrivent avec **beaucoup d'espoir** et ne trouvant aucune sortie tombent dans le désespoir. Elles deviennent déprimées, agressives verbalement ou physiquement. Nous le remarquons à divers signes : des perturbations du sommeil, des sentiments dépressifs, des excès d'alcool ou de stupéfiants, la solitude, une révolte par rapport à l'Europe. Jamais ils n'auraient cru devoir vivre ce genre de situation.

Apport théorique par l'équipe du Méridien :

Les processus de deuil

Le processus migratoire peut être considéré comme un processus de deuil, avec différentes phases et différents sentiments de pertes.

Tout processus de deuil commence par une **phase d'engourdissement** ; on est comme « assommé » par l'annonce du décès et on réagit comme un automate. Cette phase est, en général, assez courte (quelques heures à quelques jours). Vient ensuite une **phase de refus** (ou de fermeture) au cours de laquelle la personne endeuillée tente d'oublier la personne décédée ou nie cette perte, en faisant comme si elle ne l'avait jamais perdue. C'est une phase de déni qui est normalement assez courte, mais qui peut s'éterniser sous forme de « **deuils congelés** » (selon l'expression de Jean-Claude Métraux). Ces « deuils congelés » surviennent lorsque la personne ou le groupe vit dans une situation de survie : il s'agit d'abord d'assurer la survie, de maintenir une

vigilance que le deuil contrarierait. Le travail de deuil est reporté pour « des jours meilleurs ». La phase suivante dans le processus de deuil est une **phase dépressive** manifestée dans la tristesse, la dépression. La personne se rend compte du caractère irréversible de la perte. Et, lorsque la personne parvient à sortir de la phase dépressive, elle peut entrer dans la dernière phase du deuil, la **phase du souvenir** : la perte continue d'être reconnue, mais la personne met en avant le souvenir de la personne décédée, les bons moments partagés avec elle et ce qu'elle en garde en mémoire pour sa propre vie à elle.

Métraux fait le parallèle entre le processus de deuil vécu à un niveau individuel et celui qui peut être vécu à un niveau collectif (d'un groupe ou d'une communauté). Il montre comment certaines communautés menacées ou en survie doivent mettre leur deuil «au congélateur» pendant un certain temps : elles doivent d'abord s'occuper de leur survie. Ensuite, quand les temps sont meilleurs et/ou avec l'aide de « passeurs », le groupe peut aller vers une phase de dégel et entreprendre son processus de deuil (en passant aussi par des phases dépressives, de fermeture, etc.). Le processus collectif de deuil devrait, idéalement, aboutir à une phase de deuil créateur, où le groupe acquiert une nouvelle identité, à partir de ses appartenances antérieures et en intégrant de nouvelles appartenances.

« Paroles précieuses » : les échanges de paroles dans la relation d'aide (J.-C. Métraux)

Dans le secteur de l'aide, nos actes professionnels sont actuellement très codifiés. Il y a des normes et des attitudes à respecter pour être un "bon professionnel". Ces directives modèlent les relations que nous avons avec "nos patients", avec "nos aidés". Il s'agit, entre autres, de prendre de la distance, de ne jamais se livrer, d'être absolument neutre,

Pourtant, certains professionnels qui travaillent avec des personnes culturellement différentes (différence d'origine, d'âge, de classe sociale, ...) plaident pour une flexibilisation de ces normes.

Une de ces inspirations théoriques provient de l'anthropologie et plus précisément de la théorie du "don et du contre-don" de Marcel Mauss. En fait, toute relation implique un échange. Dans les relations d'aide, ce qu'on échange ce sont principalement des paroles. Mais J.-C. Métraux nous dit qu'il y aurait différents types de paroles qui se jouent dans ces échanges, et il en distingue trois :

a) Les paroles-monnaies. Ce sont des paroles dépourvues d'affectivité. Elles peuvent être adressées à n'importe qui et le récepteur n'est pas obligé de les garder : il peut les transmettre à quelqu'un d'autre et les oublier. Un exemple type de cet échange de paroles a lieu, communément, quand on parle avec la caissière d'un supermarché.

b) Les paroles précieuses. Elles portent la marque du donateur ; elles véhiculent une dose d'intimité. Ces paroles, on ne peut pas les transmettre d'une façon indiscriminée, elles pourraient être utilisées par des gens malveillants. Ce sont des paroles de confiance, joyeuses ou tristes ; elles peuvent signifier des échecs, des visions du monde, des impuissances de la personne, des émotions.

c) Les paroles sacrées sont liées à des secrets ou à des situations qui concernent l'identité du groupe d'origine de la personne, de la famille, de la communauté et que ces groupes s'efforcent de garder pour soi. Les divulguer peut être menaçant pour l'identité du groupe.

Dans la relation "d'aide", les échanges de parole sont inégaux. Les "aidés" nous offrent constamment des morceaux de leur intimité, douloureux même, et on leur répond, souvent, avec des paroles monnaies. On ne reconnaît pas ainsi l'effort émotionnel que fait la personne. *Il y a une espèce de banalisation des affects et des situations.*

Pour restaurer l'équilibre de l'échange, on peut déjà montrer à la personne qu'on a ressenti son émotion, l'en remercier, et puis, dans certains cas, lui donner aussi quelque chose de soi, exprimer ce qui fait résonance en nous. Des professionnels montrent que le fait d'arriver à établir un équilibre dans l'échange peut faire avancer une relation d'aide ou une relation thérapeutique bloquée. Cet équilibre permet de construire une alliance et de tisser le lien social nécessaire dans la relation d'aide.

En guise de conclusion :

Voici la définition de la santé mentale proposée par l'Organisation Mondiale de la Santé :

« Une personne en bonne santé mentale est une personne capable de s'adapter aux diverses situations de la vie, faites de frustrations et de joies, de moments difficiles à traverser ou de problèmes à résoudre. Une personne en bonne santé mentale est donc quelqu'un qui se sent suffisamment en confiance pour s'adapter à une situation à laquelle elle ne peut rien changer ou pour travailler à la modifier si c'est possible. Cette personne vit son quotidien, libre des peurs ou des blessures anciennes qui pourraient contaminer son présent et perturber sa vision du monde. De plus, quelqu'un en bonne santé mentale est capable d'éprouver du plaisir dans ses relations avec les autres. Bref, posséder une bonne santé mentale, c'est parvenir à établir un équilibre entre tous les aspects de sa vie: physique, psychologique, spirituel, social et économique. Ce n'est pas quelque chose de statique, c'est plutôt quelque chose qui fluctue sur un continuum, comme la santé physique. »

Nous constatons malheureusement, au vu de cette définition et de notre expérience, qu'un nombre non négligeable de personnes fréquentant nos services ne rentrent plus dans les conditions d'une bonne santé mentale.

En tant que travailleurs sociaux, nous sommes souvent dépassés par ces situations difficiles à gérer. Cela nous demande beaucoup d'énergie d'autant plus que nous n'avons pas les outils nécessaires pour y faire face. Nous sommes dans l'écoute et nous essayons de proposer des solutions correspondant à leurs besoins (orientation vers les services de santé mentale notamment).

La journée de travail animée par le Méridien ne nous aura certainement pas permis de trouver toutes les solutions aux difficultés rencontrées par les équipes de travailleurs. Cependant le regard théorique en lien avec nos pratiques porte un éclairage nouveau, un peu au-dessus de la mêlée, et qui nous permet d'appréhender peut-être les choses autrement avec nos usagers.

2. Présentation des services sociaux du CAP Brabantia

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

1. Brève présentation

L'Entraide de Saint-Gilles, section des Œuvres Paroissiales 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.

Toute personne est la bienvenue à l'Entraide pourvu qu'elle respecte des règles de vie essentielles basées principalement sur le respect de chacun et de soi-même.

2. Présentation des services et des activités proposés à l'Entraide

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 centaine par jour !), l'accueil est un endroit où toute personne (pourvu qu'elle respecte les règles de vie élémentaires en communauté) peut venir pour discuter, boire un café, parler de manière informelle avec les travailleurs ou volontaires, jouer à des jeux de société. Durant l'hiver nous proposons de la soupe chaude ainsi qu'un petit déjeuner aux usagers.

Au cours de cette année 2012, la violence fait toujours partie de notre quotidien. Qu'elle soit physique ou verbale, il nous arrive quotidiennement d'être confrontés à des personnes agressives, soit entre elles, soit envers l'équipe.

Nous participons à des supervisions d'équipe à raison d'une fois par mois avec les professionnels du service de santé mentale sectorisé de Saint-Gilles. Nous relatons des situations difficiles et sensibles nous permettant de les partager afin de pouvoir prendre du recul.

La permanence sociale

Les permanences sociales ont lieu du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00.

Ces dernières sont assurées par deux 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.

L'épicerie sociale

L'épicerie sociale est un service d'aide matérielle où l'on vend des produits alimentaires de base et des produits d'hygiène à 50% du prix du marché.

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.

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

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.

Statistiquement, au cours de l'année 2012, 536 rendez-vous ont été honorés. 136 familles ont eu accès à l'épicerie soit environ 375 personnes.

Cours de français langue étrangère (FLE)

Durant l'année scolaire, nous fonctionnons avec un groupe de FLE niveau 1 d'une dizaine d'élèves et un groupe de FLE niveau 2 d'une dizaine d'élèves également à raison de 2 fois 2h de cours par groupe.

Cette année, des tests de niveau ont été faits et ont permis d'avoir des groupes homogènes et beaucoup plus motivés. Nous avons constaté qu'il y a comme chaque année beaucoup d'inscriptions. Nous avons dû les orienter vers d'autres cours plus adaptés (alphabétisation, cours de promotion sociale, cours intensif, ...)

Les cours sont préparés régulièrement pour être en lien avec les attentes et les demandes des personnes ainsi qu'avec leur vie quotidienne: thèmes en rapport avec l'actualité, recherche logement, rédaction de cv,...

Vestiaire social « La Malle aux chiffons »

Le 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 à tout public, tous les jours, de 9h00 à 12h00.

Saint-Nicolas à l'Entraide de Saint-Gilles !

A l'occasion de la fête de Saint-Nicolas, l'Entraide a organisé, comme chaque année, la venue du grand Saint pour une cinquantaine d'heureux enfants. Après une distribution de bonbons et de bons conseils, nous avons proposé une initiation à la magie par un futur prodige du spectacle. Un buffet a été organisé à cet effet.

Comme chaque année, cette activité a rencontré un vif succès et nous espérons vivement pouvoir la réitérer l'an prochain.

Le repas et le petit déjeuner de Noël

A l'occasion des fêtes de fin d'année, nous avons organisé un repas pour nos usagers un vendredi midi 21 décembre et un petit déjeuner le lundi 24 décembre.

Cette année nous avons eu l'opportunité d'offrir un cadeau à chaque participant.

Ces deux moments ont ravi nos usagers qui, pour la plupart, y ont trouvé l'occasion de passer ces fêtes, entourés et dans une ambiance conviviale.

Conclusions

L'année 2012 a été comme l'année passée, une année de grande affluence d'immigrés venant non seulement de certains pays européens mais également des pays d'Afrique noire et du Maghreb.

Malgré notre constat d'une augmentation du nombre de personnes atteintes de problèmes de santé mentale, nous rencontrons des personnes ayant un comportement « ordinaire ». Le travail avec celles-ci est plus simple et plus efficace. Nous constatons malheureusement qu'un nombre non négligeable de personnes fréquentant les services de l'Entraide, ne rentrent plus dans les conditions d'une bonne santé mentale. En tant que travailleurs sociaux, nous sommes souvent dépassés par ces situations difficiles à gérer. Cela nous demande beaucoup d'énergie d'autant plus que nous n'avons pas les outils nécessaires pour y faire face. L'unité de l'équipe nous aide à surmonter ces difficultés. Nous sommes dans l'écoute et nous essayons de proposer des solutions correspondant à leurs besoins (orientation vers les services de santé mentale).

Une des perspectives pour l'année prochaine est de poursuivre les supervisions ainsi que les réflexions sur une éventuelle réorganisation du service accueil et, pourquoi pas, des formations liées à cette problématique de santé mentale.

2.1.1 Seniors Sans Frontières (section de l'Entraide de St-Gilles)

SSF est un service de proximité qui a pour but de contribuer à l'amélioration des conditions de vie des seniors et de leurs familles. Sa mission est d'accueillir, de soutenir et d'accompagner toute personne qui en fait la demande. Il sert de trait d'union entre les établissements pour 3ème âge, les seniors et leurs familles.

Pour accomplir sa mission, il propose des permanences d'aide individuelle, des visites à domicile et en maison de repos et des animations collectives.

Aide sociale individuelle

L'assistante sociale assure des permanences le lundi et mercredi de 9h à 12h et sur rendez-vous. Elle a pour tâche d'aider les personnes et leurs familles à améliorer les situations critiques dans lesquelles elles se trouvent. Nous pourrions dire que 2012 a été une année de continuité au niveau de notre activité globale et du public reçu et accompagné. Les demandes proviennent principalement de la population immigrée d'origine maghrébine, avec une majorité de femmes. Ils viennent en grande partie de Saint-Gilles mais également d'autres communes de Bruxelles. Ce sont des personnes seules, en couple ou en famille (avec leurs enfants) dont 73% de femmes et 27% d'hommes.

2012 a montré une fois de plus la dégradation des situations et le cumul des problématiques chez la majorité des habitués. Le public reste fortement fragilisé économiquement, socialement et moralement. La crise s'accroît d'année en année et la précarité s'enracine et entraîne plus de pauvreté. Cette pauvreté touche à toutes les dimensions de la vie quotidienne : logement, alimentation, santé physique, détresse psychique, relationnel, repli sur soi...

Activités de groupe

Les animations sont mises en place pour permettre aux seniors d'avoir un lieu de rencontre, d'échange et de solidarité et de mieux appréhender un monde qui va de plus en plus vite. Durant l'année 2012 les activités de groupe sont similaires aux années précédentes. Différents ateliers ont été réalisés.

Groupe de parole : C'est un moment privilégié qui a lieu un mois sur deux. C'est un temps pour se confier et exprimer ses émotions sans se sentir jugées. Les histoires des unes trouvent souvent une résonance chez les autres. Cela permet de se rassurer, de ne pas se sentir seule et de dédramatiser. La plupart du temps, les participantes expriment, en fin de séance un sentiment de réconfort et de satisfaction. Elles se sentent soulagées, soutenues et heureuses d'avoir pu partager un moment qui permet de recharger ses batteries ! Cela ouvre de nouveaux horizons. C'est d'ailleurs en cela que le groupe, comme espace "thérapeutique" est particulièrement nourrissant. Il fonctionne comme instrument de transformation de l'expérience.

L'atelier cuisine : Nous avons réalisés 4 ateliers en partenariat avec le Pianofabriek. La cuisine est un élément fédérateur, commun à de nombreuses cultures. Elle offre une porte d'entrée idéale pour apprendre la diversité de notre monde et l'enrichissement mutuel des cultures. Nous avons travaillé plusieurs dimensions relatives au quotidien : la santé, le bien-être, l'hygiène, la valorisation et l'estime de soi, le lien social. Nous considérons l'atelier comme un lieu d'expériences sociales où chacun met en avant la richesse des apprentissages et des échanges de savoir.

Atelier artistique : Après le projet «Tissant l'avenir» nous avons décidé de poursuivre l'aventure avec nos partenaires Pianofabriek et Migrant' Art, dans un nouveau projet de recyclage artistique «Réduisons nos poubelles».

C'est un travail autour de la création manuelle artistique par le processus de transformation. Nous avons commencé par des séances de réflexion sur le tri des poubelles et l'importance du recyclage et puis des exercices pratiques.

En petits groupes, encadrées par une artiste expérimentée, les participantes ont pu découvrir et expérimenter différentes techniques de transformation : sculptures en papier mâché, mosaïque, plastique, crochet, tricot, collages, peinture. C'était pour elles l'occasion de créer des objets à partir de récupération.

L'expérience était positive et a permis de valoriser les savoir-faire individuels et collectifs.

Activités culturelles : En collaboration avec le CPAS qui nous accorde des articles 27, nous avons eu la possibilité de participer à certaines animations culturelles (festival des nouveaux disparus) et de voir des films dans le cadre du cinéma Méditerranéen.

Français d'expression orale : Les séances ont eu lieu une fois par semaine au cours du 1^{er} semestre de l'année : des cours de conversation en français avec des thèmes pour comprendre et se faire comprendre. Nous avons arrêté les séances par manque de régularité des participantes.

Le partenariat

SSF collabore régulièrement avec le CPAS, le Collectif violette, le service social de la Commune, le Pianofabriek, mais également avec d'autres services du secteur. SSF participe régulièrement aux concertations et groupes de travail de la commission 3ème âge, dans le cadre de la coordination sociale. Cette concertation en partenariat permet d'améliorer l'accompagnement des situations des personnes et de partager des expériences professionnelles. Nous poursuivrons notre investissement dans le cadre de Soli St.Gilles, projet de volontariat entre différents partenaires. Nous sommes dans la phase des sélections des candidats, sélections faites à tour de rôle entre tous les partenaires. SSF va également participer à la formation des candidats retenus, à partir de 15 mars 2013.

2.2. 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 le souhaitent. Dans cette 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 »*.

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.

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 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. Deux dames bénévoles ont géré cette «boutique» durant presque toute l'année 2012, mais ont dû arrêter leur bénévolat suite à des problèmes de santé.

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 des musiciens 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. Pour certains d'entre eux, c'était la première fois qu'ils voyaient la mer du Nord. D'autres en ont profité pour se baigner. Nous avons été voir les sculptures de sable et avons 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

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.

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.

Collaboration avec la cellule énergie de la FDSS

La FDSS a créé un service énergie pour aider les personnes confrontées au coût de l'énergie (chauffage, électricité et eau) et aux problèmes de consommation. Un accompagnateur énergie assure, deux fois par mois, une permanence dans nos locaux. Il propose également un suivi à domicile.

Focus 2012 et perspectives 2013

Cette année a été marquée par le réaménagement dans nos locaux initiaux. Nous avons donc retrouvé notre quartier, nos usagers et surtout un cadre de travail beaucoup plus accueillant et agréable.

La réintégration de nos bureaux nous a également donné l'envie d'innover, de créer des choses nouvelles. Pour ce faire, un travail d'introspection a été mis en place sous forme de supervisions. Celles-ci nous permettent de prendre du recul sur notre travail mais aussi de voir quels seraient les projets qui pourraient être mis en place afin de créer une nouvelle dynamique dans notre travail.

2012 est la continuité de l'année précédente : en effet, les demandes de type administratif restent prédominantes et sont toujours aussi complexes.

Les problèmes liés au statut d'indépendant persistent toujours. Malgré nos recherches d'infos, cela reste une matière difficile à approfondir.

2.3. Le service social de quartier de Caritas Molenbeek :

Le public cible

Notre public cible vient majoritairement d'habitants de Molenbeek-St-Jean (89%). Nous avons touché 46 nationalités différentes durant l'année 2012. Il faut noter que deux groupes nationaux se démarquent : les Marocains et les Belges. Il faut remarquer que beaucoup de Belges sont d'origine étrangère. Notre public est habituellement marié (47%) ou célibataire (21%). Les séparés divorcés constituent la 3^{ème} catégorie. Les cohabitants légaux et les veufs sont rares. Nous travaillons sur diverses problématiques mais les deux grands traits communs aux situations rencontrées sont :

Premièrement, les problèmes de compréhension, de lecture, d'écriture. 32 % du public qui nous fréquente vient parce qu'ils n'ont pas de connaissance suffisante d'une langue nationale pour pouvoir correspondre avec les administrations diverses. Deuxièmement, les problèmes financiers et matériels sont prégnants. Les ressources sont insuffisantes pour couvrir les charges des familles. Il s'agit d'un problème structurel sur lequel nous avons peu de prise.

Fraude à la sécurité sociale

Le début de l'année a été caractérisé par quelques cas marquants de fraude à la sécurité sociale. En effet, des personnes se présentaient à notre service avec une lettre de l'ONEM leur refusant les allocations de chômage et elles n'en comprenaient pas la raison.. D'origine étrangère, elles ne parlaient aucune langue du pays. Ces personnes nous montraient un contrat de travail et des fiches de paie. Après divers contacts avec l'ONEM et avec des avocats, il s'est avéré que ces personnes avaient un contrat de travail, mais que leur employeur n'était pas enregistré à la banque carrefour des entreprises. Par ailleurs, elles avaient des fiches de paie, mais jamais le service des cotisations sociales n'avait reçu de paiement pour ces travailleurs. En creusant, nous avons découvert une pratique de fraude très rôdée dans le domaine des entreprises de nettoyage. Pour obtenir leur contrat de travail, les personnes devaient payer au départ. Ensuite, elles étaient emmenées en voiture sur différents chantiers, chaque jour un différent, par une personne de la société dont elles ne connaissaient que le prénom. Lorsque l'ONEM leur demandait où elles effectuaient leur travail (les lieux), elles étaient dans l'impossibilité de répondre. De même, elles ne savaient donner de nom, puisque le seul nom officiel dont elles disposaient était celui mentionné sur le contrat de travail, qui s'avérait être un faux. Ce phénomène n'a pas duré. Néanmoins, il nous a demandé beaucoup d'investissement afin de comprendre les enjeux de ces situations difficiles et nous n'avons pu apporter de solution concrète aux personnes qui se sont fait arnaquées. Ne pouvant prouver leur travail effectif, ces personnes ne pouvaient plus bénéficier de droits sociaux en Belgique.

Les problèmes de communication

Notre public est fortement caractérisé par des personnes qui ne sont pas d'expression française ou néerlandaise, ce qui crée une dépendance administrative quotidienne. En effet, elles se présentent à nos permanences dès qu'un document administratif leur parvient. Nous avons des personnes qui viennent avec les livrets de communication

scolaire de leurs enfants pour qu'on leur explique ce que cela signifie. Elles sont de plus en plus nombreuses à mettre leur enfant à l'école en néerlandais et viennent pour avoir un soutien pour toutes les démarches scolaires. Certaines personnes viennent pour compléter un virement bancaire. Si nous voyons l'importance de les assister momentanément, nous sommes questionnées par le fait que certaines sont en Belgique depuis de nombreuses années. C'est la raison pour laquelle nous avons réfléchi à la nécessité de mettre en place un cours de français langue étrangère, au sein d'une structure comme la nôtre. En effet, l'accompagnement quotidien des familles en raison des difficultés liées à la langue est en constante augmentation.

Le groupe d'épargne active et solidaire

L'année 2012 aura été une année de préparation à la mise en place d'un groupe d'épargne active et solidaire en vue de l'acquisition d'un logement par les personnes ne possédant pas l'acompte nécessaire pour l'achat. Ceci a été le fruit de plusieurs réunions qui ont abouti à une convention de partenariat avec les associations : La Rue, le Ciré et la Goutte d'huile. Dans le cadre de ce projet, nous accompagnerons 8 familles. L'association de fait constituées des familles issues des différentes associations a vu le jour en décembre 2012 et s'appelle «La maison du bonheur ». Ce projet durera deux ans et demi.

Le droit des étrangers

Le durcissement de l'état belge en matière de droit des étrangers a des conséquences sur notre travail. Nous sommes de plus en plus impuissantes à pouvoir aider les personnes concernées. En matière de regroupement familial, très peu de personnes arrivent au seuil financier nécessaire à la validité de la demande. Cela crée une très grande angoisse chez les mamans régularisées sur le territoire. Par ailleurs, le nombre de personnes désirant de l'aide pour compléter la demande de naturalisation a été très important en fin 2012. Enfin pour les personnes déboutées, non régularisées ou en attente, nous voyons de plus en plus un impact important au niveau de la santé mentale. Avec la crise, de nombreux Européens immigrés sont arrivés à Molenbeek, particulièrement d'Espagne. Nous étions démunies face à cet afflux de personnes qui avaient des demandes en matière d'emploi, de sécurité sociale, d'aide alimentaire.

Les problèmes scolaires

Plusieurs parents sont venus nous trouver pour que nous cherchions avec eux une place dans une école pour leurs enfants. Le manque de place dans les écoles bruxelloises rend cette recherche très compliquée et oblige parfois les enfants à se déplacer très loin. Plusieurs parents sont venus nous voir pour des difficultés de décrochage scolaire de leurs enfants. Beaucoup de faits de violence sont à déplorer (racket, coups et blessures, menaces diverses, harcèlement,...). Il y a aussi les enfants qui viennent de l'étranger en cours d'année scolaire et n'arrivent pas à s'adapter. Quand les parents ne sont pas intégrés et restent dans leur culture et leur langue d'origine, les enfants rencontrent de nombreuses difficultés scolaires et d'intégration.

Conclusion

Face à toutes ces problématiques, les travailleuses sociales se sentent souvent démunies et impuissantes à trouver des solutions adéquates. Cela crée une souffrance réelle et une énorme frustration.

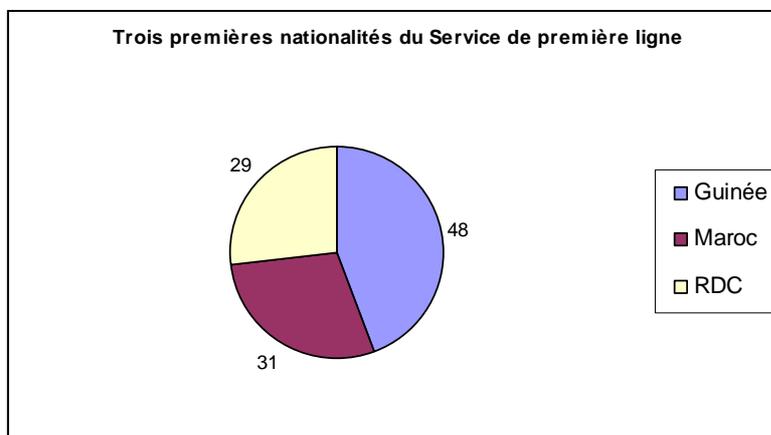
2.4. Le service social de Caritas International :

- Première ligne (permanences sociales)

Par le biais du service social CAP Brabantia antenne Caritas International, nous assurons un accueil de première ligne à tout étranger, quel que soit son statut ou sa nationalité. A partir de cet accueil de première ligne et en fonction de leurs besoins, les migrants sont soit aidés par notre service première ligne, soit dirigés vers les projets plus spécifiques de Caritas International, soit orientés le cas échéant vers d'autres services ou institutions.

Notre service social a ouvert **329** dossiers pour des personnes avec des demandes qui souvent démontrent fortement leur détresse et la nécessité de premiers besoins. Les demandes d'aide sont multiples et variées : aide administrative, suivie de procédures liées au séjour, à l'assistance au logement, à la santé,...

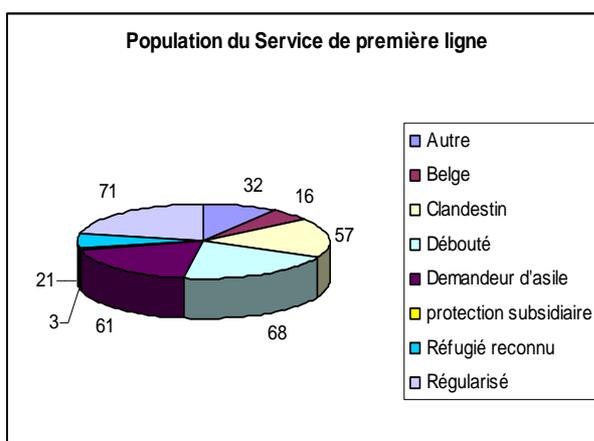
Les trois premières nationalités, les plus représentés au Service de première ligne



Notre public principal se compose de

Guinée	48
Maroc	31
Congo (RDC)	29
Afghanistan	14
Cameroun	13
Irak	10
Russie	10
Macédoine	9
Pakistan	9
Rwanda	9

Comment expliquer ce public ? Probablement le bouche à oreille pour les Guinéens et les Congolais, la difficulté pour les Marocains ayant une carte de séjour dans un autre pays de l'Union Européenne à trouver du travail serait une hypothèse plausible pour expliquer la venue des Marocains au service social.

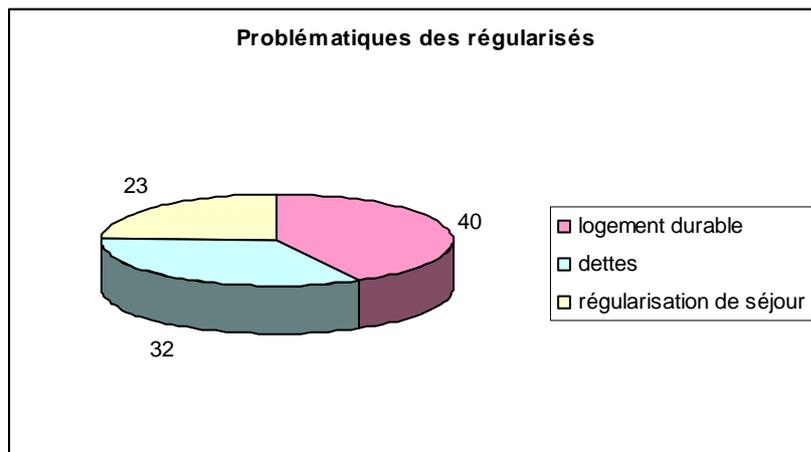


Profil de la population qui contacte le Service de première ligne

Nous accueillons majoritairement des personnes régularisées, des déboutés ainsi que des demandeurs d'asile. Ceux-ci viennent généralement présents afin de demander des informations ou des clarifications sur leur situation en Belgique. Ces populations éprouvent souvent de grandes difficultés à subvenir à leurs besoins en raison de leur situation administrative très précaire.

Quelles sont les problématiques principales rencontrées par notre public?

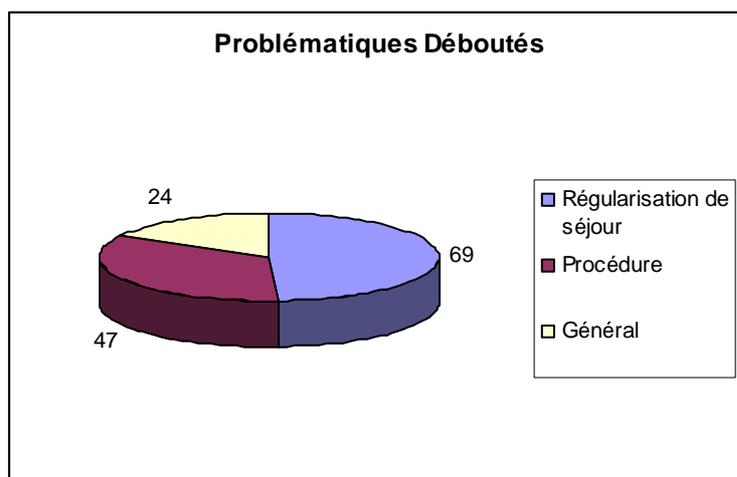
1) Les personnes régularisées.



Les statistiques démontrent que la plupart des personnes régularisées que nous avons reçues dans le cadre de la première ligne sont venues principalement pour des questions concernant des problèmes de logement, de dettes, mais également des difficultés d'ordre administratif et juridique (régularisation de séjour).

Ce dernier point s'explique par le fait que notre public a reçu soit une autorisation de séjour limitée à un an sur base d'un contrat de travail soit une carte délivrée par un autre Etat membre de l'Union Européenne.

2) Les personnes déboutées

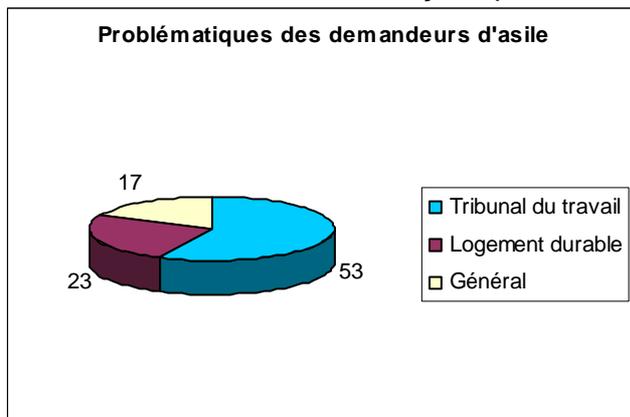


Les personnes déboutées de leur demande d'asile se présentent généralement à notre service afin d'avoir des renseignements sur les possibilités qui leur restent en Belgique (procédure, régularisation du séjour) mais elles veulent aussi avoir des informations d'ordre général sur la vie en Belgique : se nourrir, se vêtir, se loger,... Cela s'explique par le statut de ces personnes qui ne leur permet

pas de travailler ni de bénéficier d'une aide sociale.

3) Les demandeurs d'asile.

Les demandeurs d'asile reçus par notre



service social étaient majoritairement confrontés à une non-désignation de Fedasil et ce, ce, principalement au début de 2012.

Face à cette situation, nous leur avons conseillé de prendre un avocat et de faire un recours en urgence contre le Tribunal du Travail afin d'obtenir un lieu d'hébergement.

- **Accompagnement des demandeurs d'asile bénéficiant d'un logement individuel de Caritas International**

Caritas International a conclu une convention avec l'ONG Vluchtelingenwerk Vlaanderen et avec l'ASBL Ciré. Dans le cadre de cette convention, Caritas met à disposition un certain nombre d'habitations durant la procédure de demande d'asile.

En plus d'offrir un logement, deux assistantes sociales accompagnent, de manière individuelle, les familles qui seront accueillies à Bruxelles, Alost et Vilvorde. Les ressortissants des nationalités les plus rencontrées en 2012, sont des Afghans, des Congolais et des Guinéens.

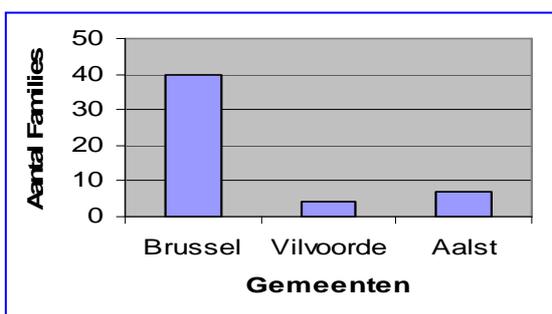
L'accompagnement concerne essentiellement le suivi de la procédure d'asile, le droit au logement, le suivi médical et psychosocial, la recherche et le renvoi vers des services médicaux, l'enseignement et le travail.

Néanmoins, même si les familles bénéficient de plus de liberté dans la prise en charge individuelle au sein d'un accueil collectif, elles rencontrent beaucoup de problèmes. Ceux-ci sont souvent intrinsèquement liés les uns aux autres. L'absence de contact avec le pays d'origine et sa culture, un futur incertain, des problèmes pour se faire comprendre, et aussi très souvent des soucis médicaux, psychologiques et psychosomatiques. A côté de ces accompagnements individuels, nous tentons d'organiser régulièrement des activités collectives.

En plus de l'accompagnement individuel et collectif des demandeurs d'asile, l'équipe a également participé à des réunions juridiques, des réunions d'équipe, des discussions interdisciplinaires, et des formations concernant les modifications législatives, les analyses prévisionnelles et la prévention au suicide.

Quelques statistiques pour l'année 2012 :

Nombre de familles dans les structures d'accueil, par commune/région où les habitants résidaient au 31/12/2012.

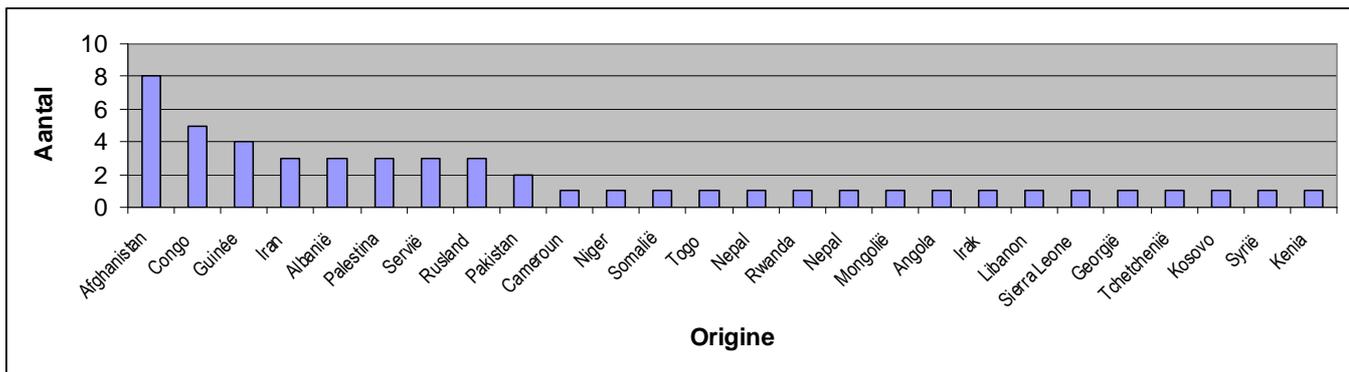


Bruxelles	40
Vilvorde	4
Aalst	7
Total	51

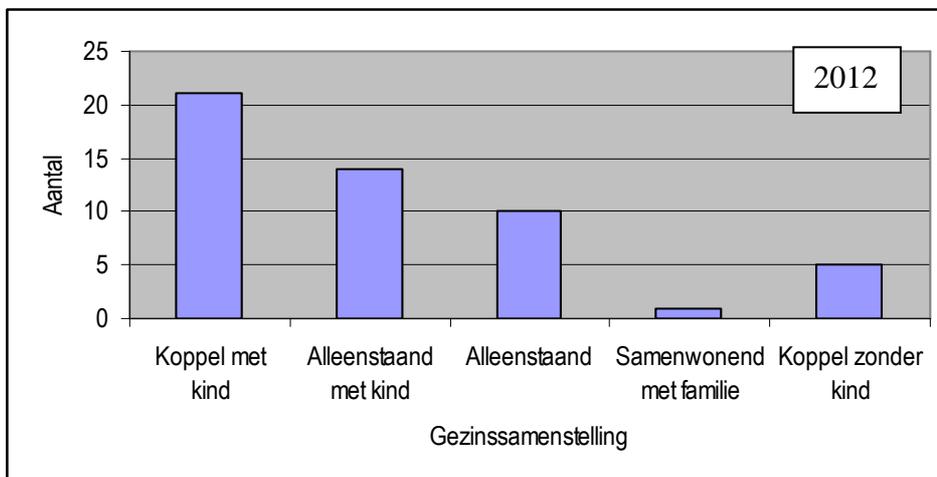
Alors qu'en 2010 et 2011, le nombre de logements occupés était de 43, il existe actuellement 51 maisons occupées + les 2 maisons qui sont libres. A Bruxelles, il y a actuellement 40 habitations occupées contre 29 en 2010.

Malgré le fait que beaucoup de familles viennent volontiers vivre dans ces villes, avec tous leurs aspects multiculturels, le processus d'intégration reste difficile. Il est très difficile de trouver des places dans l'enseignement, et ce, autant pour les enfants que pour les adultes. Sur le plan médical, il n'est vraiment pas évident d'obtenir rapidement un rendez-vous.

Nombre de familles par pays d'origine 2012

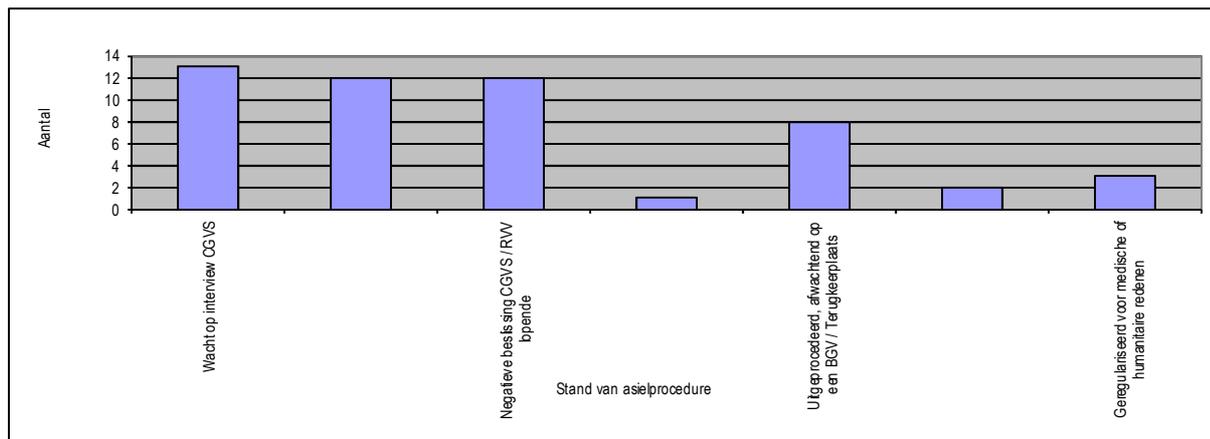


Nombre de familles selon la composition de la famille au 31/12/2012



En comparaison avec l'année passée, en 2012, il y a eu plus de personnes seules avec ou sans enfants. Il y a également plus de mères seules avec des enfants. Ce qui représente le groupe le plus vulnérable.

Nombre de familles par situation dans la procédure, recueillies dans les structures d'accueil au 31/12/2012.



Selon les statistiques nous remarquons qu'environ la moitié des demandeurs d'asiles sont en attente d'une première décision du Commissariat Général aux Réfugiés et aux Apatrides (CGRA). Un tiers a reçu une décision négative du CGRA et un tiers devra quitter le territoire dans un délai déterminé.

Le dernier groupe a reçu un statut temporaire et/ou a été débouté et attend une place pour son retour au pays, une réponse à une demande de prolongation et/ou l'expiration de l' Ordre de quitter le territoire (OQT).

Le nombre de dossier au Conseil d'Etat a fortement diminué, car il n'y a plus de droit au logement (voir plus loin)

Par ailleurs l'accompagnement a évolué depuis les instructions du 13/07/2012 de Fedasil. Ainsi, le travailleur social doit proposer plus rapidement et plus intensivement un trajet de retour. Compte tenu du fait que la procédure d'asile est maintenant souvent plus rapide et que des places de retour supplémentaires ont été créées, nous perdons souvent 30 jours (délai d'appel) pour travailler à une «fin de droit à l'accueil».

Demandes de régularisation 2012

Lorsque nous observons les chiffres du nombre de familles avec une demande de régularisation en cours et/ou avec une décision positive, nous constatons une nette différence par rapport à il y a quelques années. Au 31/12/2010, au moins 8 familles séjournèrent dans un centre d'accueil avec une demande de régularisation en cours, et plus de 16 familles avec une régularisation temporaire, cela avec ou sans une demande d'asile en cours. Depuis 2011, les instructions de Fedasil concernant l'accueil ainsi que celles de l'Office des Etrangers (OE) concernant les demandes de régularisation sont plus strictes, ce qui explique l'augmentation du nombre des sorties. Au 31/12/2012, nous remarquons que seulement 4 familles ont une demande de régularisation en cours, 4 familles ont reçu un refus et 3 familles ont été régularisées temporairement dont 2 pour raisons médicales et une pour raisons humanitaires.

Cause du départ du centre d'accueil.

Tout d'abord, on remarque une augmentation du nombre de départs. Les raisons de ces départs diffèrent également. En 2010, on comptait seulement 1 famille entrée dans l'illégalité, toutes les autres familles, avec ou sans statut légal, sont parties avec une certaine garantie de logement. (déménagement vers une maison privée avec le

soutien du CPAS, départ vers un refuge pour familles avec enfants sans statut légal (AR 2004) ou transferts internes)

En 2012, on voit que le nombre des familles ayant quitté le centre d'accueil a doublé. La moitié des familles n'ont pas reçu de titres de séjour et soit entrent dans l'illégalité (13 familles) soit retournent volontairement dans leur pays d'origine (6). Quelques familles quittent le centre d'accueil alors que leur procédure d'asile est toujours en cours, soit volontairement (suppression facultative code 207) soit parce que leurs revenus du travail sont devenus trop importants.

Un départ du centre d'accueil n'est jamais évident tant pour le demandeur d'asile que pour le travailleur social. On constate qu'une majorité de personnes quittent le logement parce qu'on leur refuse le statut de résident. Psychologiquement cela est encore plus difficile pour les familles surtout lorsque le retour ne semble pas être une option pour elles, et qu'il ne reste aucune chance de régularisation.

Activités 2012

Même dans les logements autonomes où les familles ont plus de liberté que dans les logements collectifs, de réels problèmes persistent. La rupture avec leur patrie et leurs racines, l'incertitude quant à leur futur, le problème des langues entre en ligne de compte, mais il s'y ajoute également très souvent des problèmes médicaux, psychologiques et psychosomatiques.

Afin de contrer ces aspects négatifs et les aider à s'insérer dans leur réseau social et à s'intégrer, diverses visites ont été organisées en 2012, telles que : Le Musée du chocolat à Bruxelles, «The Museum of Original Figurines» MOOF, le « Musée des instruments de musique » MIM suivi d'une promenade dans Bruxelles, Planckendael, Bokrijk, le zoo d'Anvers et Aquatopia.

Comme lors des années précédentes, une fête de St Nicolas a été organisée au cours de laquelle les enfants ont eu la chance de voir le Saint et de recevoir un cadeau.

En plus des visites et des activités collectives, en 2012, une attention particulière a été apportée aux mères vulnérables d'Afrique. Ainsi tous les mois et demi, un atelier de cuisine africaine a été organisé. Le but étant de sortir les mères de leur isolement, de tisser un réseau, mais également de pouvoir retrouver le type de cuisine à laquelle elles sont habituées et cela en commun comme cela se passe dans leur pays d'origine.

Perspective pour 2013

L'accompagnement de qualité qu'il soit individuel ou collectif restera encore et toujours notre priorité.

2013 s'annonce comme une année pleine de défis, si l'on veut pouvoir offrir un accompagnement de qualité aux familles dont en fin de compte le séjour ne sera que transitoire.

Ceci s'explique par le traitement plus rapide des procédures, mais aussi et surtout parce que le temps de la procédure est raccourci. De ce fait moins de temps pour un soutien psychosocial. Les consultations seront plus concentrées sur l'analyse du cas et les possibilités de retour. Il n'y a plus suffisamment de temps disponible pour explorer la problématique du spectre psycho social, alors que cet aspect a une part importante dans le bien-être psychosocial des demandeurs d'asile et exige donc une

attention particulière. Cela permettrait aux personnes de prendre leurs décisions dans de meilleures circonstances, au lieu de prendre une décision trop rapide. A long terme, cela aurait un effet favorable.

Un autre obstacle est l'attribution d'une place de retour. Cela deviendra de plus en plus fréquent après les décisions négatives du CCE.

Le délai de 3 jours qu'ont ces personnes pour s'inscrire afin de garder leur place au centre est trop court. Cela a un énorme impact sur le bien-être de ces personnes. Ce délai de 3 jours semble trop court pour se séparer de leur milieu social (école, amis,...). Passer d'une petite structure vers un centre fédéral affecte psychologiquement les personnes et apparaît souvent effrayant : ou comme disait quelqu'un «on dirait que je retourne en prison ».

Cela nécessitera donc beaucoup d'efforts, afin de continuer à pouvoir offrir tout le soutien psychosocial nécessaire. L'avenir s'annonce donc difficile.

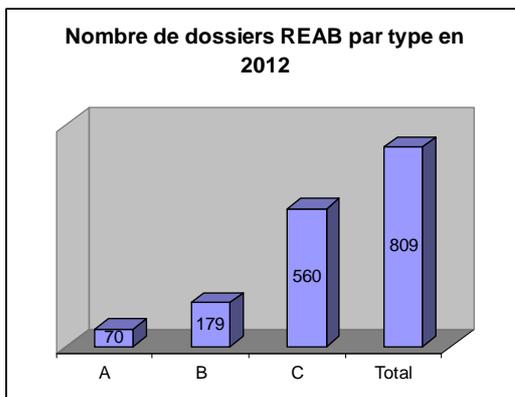
- **Le retour volontaire dans les pays d'origine (le programme REAB)**

Qui peut accéder au programme REAB ?

Il existe trois catégories de personnes pouvant bénéficier du programme REAB :

- A) Les demandeurs d'asile qui ont délibérément suspendu leur demande visant à obtenir le statut de réfugié
- B) Les demandeurs d'asile dont la demande a été rejetée
- C) Les migrants en situation irrégulière.

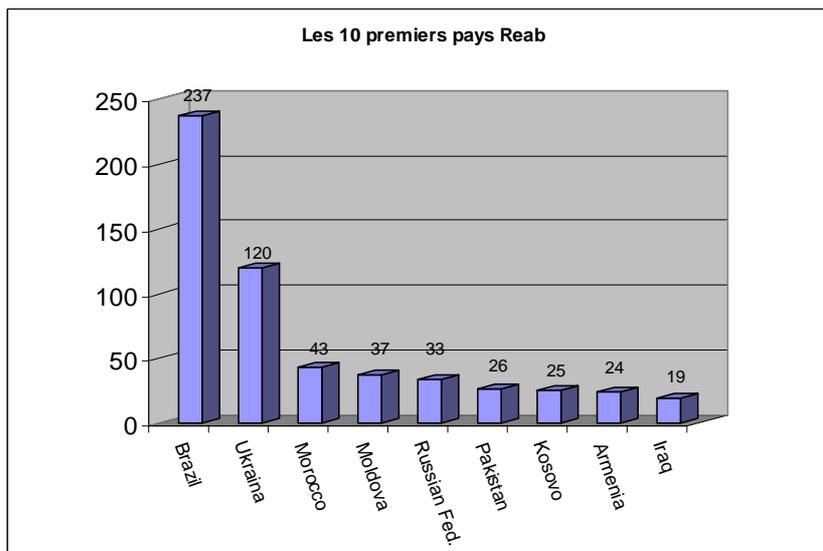
Cette année, le service social a introduit **809** dossiers de retour volontaire, soit une augmentation de 2,795 %.



Sur 809 dossiers : 42,93% étaient des REAB de type C (580 dossiers), 22,12 % étaient des REAB de type B (179 dossiers) et 8,65 % étaient des REAB de type A (70 dossiers).

Les REAB C constituent donc toujours la grande majorité des dossiers REAB traités par le service social de Caritas bien qu'il y a une baisse significative de ces REAB ; nous supposons qu'elle est liée à la fin des primes pour certains pays.

La hausse du nombre de REAB de type B s'explique par la rapidité du traitement des demandes d'asile, l'augmentation des décisions négatives prises par l'Office des Etrangers et le CGRA, ainsi qu'un constat fait par un certain nombre de nos usagers que l'espoir est quasi nul de prolonger ou d'obtenir par après leur séjour via une demande de régularisation.



Cette année 2012 a été marquée par la hausse du nombre d'usagers de nationalité Marocaine (23 dossiers en 2011 pour 43 dossiers en 2012) et la baisse du nombre des ressortissants brésiliens (336 dossiers en 2011 pour 237 en 2012)

Les changements en 2012 :

- Fin des primes de réinstallation vers les pays exemptés de l'obligation d'obtenir un visum :

Dans le courant du mois de mai 2012, l'ensemble des partenaires REAB a reçu une nouvelle directive émanant de la Secrétaire d'Etat à la Politique d'Asile et de l'immigration, Maggie De Block, concernant les pays exemptés de l'obligation d'obtenir un visum pour entrer en Belgique. Cette nouvelle mesure a pour conséquence l'arrêt de l'octroi de la prime de réinstallation donnée quasi automatiquement (déjà d'application pour les pays des Balkans) dont le montant s'élevait à 250 euros par adulte et pouvant aller jusqu'à 125 euros par enfant.

L'un des constats que nous pouvons dresser en 2012 est la nette diminution des dossiers de retour volontaire vers le Brésil. Nous pourrions émettre l'hypothèse d'un lien entre cette observation et la nouvelle directive.

- Difficultés à obtenir les documents de voyage dans le cadre du retour :

Deux nouvelles tendances peuvent être constatées chez certaines ambassades.

D'une part, certaines ambassades exigent de plus en plus souvent une preuve d'une réservation effectuée via OIM; sans quoi, elles ne délivrent pas de documents de voyage; ce qui ralentit le processus de retour volontaire et occasionne un travail supplémentaire de médiation auprès de ces institutions.

D'autre part, certaines ambassades augmentent le prix des documents de voyage uniquement pour leurs ressortissants qui introduisent une demande de REAB auprès de l'OIM.

- Augmentation du nombre de dossiers marocains (Top 3 des nationalités)

Un des constats que nous avons pu dresser quant aux changements observés durant l'année 2012 est l'augmentation du nombre de Marocains dans les dossiers REAB.

Parmi eux, une nouvelle vague de migrants que l'on peut qualifier de « *migration de travail* ». Il s'agit de Marocains qui ont reçu une carte de séjour en Italie ou en Espagne, mais ne trouvant pas de travail sur place, ils sont venus en Belgique pour fuir la crise économique qui touche ces deux pays.

Ces personnes, installées dans notre pays depuis au minimum 3 mois, viennent à Caritas faire une demande de REAB car elles n'ont pas trouvé de travail en Belgique et ont peu d'espoir d'en retrouver encore en Italie ou en Espagne.

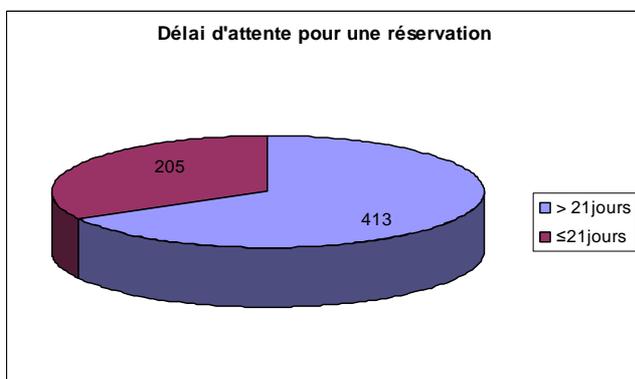
Nous pouvons donc dire que nous avons, à une petite échelle et à travers notre pratique professionnelle quotidienne, ressenti les effets de la crise économique européenne.

-Retour via Fedasil en bus et en avion pour les ressortissants de certains pays :

Suite à la décision de l'Office des Etrangers d'arrêter les retours en autocar pour les Balkans, Fedasil, en collaboration avec l'OIM, a repris ce rôle qui lui avait été déjà attribué par le passé.

Pour les ressortissants de la Macédoine, de la Serbie et de la Bosnie les retours sont désormais organisés en autocar tandis que pour l'Albanie et le Monténégro, le retour se fait toujours par avion.

- Allongement du délai d'attente pour une réservation :



Au cours de l'année 2012, nous avons, dans certains cas, pu observer un certain mécontentement de la part de nos clients en raison d'une durée d'attente supérieure au délai normal c'est-à-dire trois semaines. Cette situation engendre parfois une certaine pression et un embarras pour justifier auprès de nos usagers la cause de ce retard.

- **Visites aux centres fermés**

Les étrangers se trouvant sur le territoire belge sans posséder les documents requis, ainsi que les étrangers venant à la frontière sans remplir les conditions légales, peuvent être détenus dans un centre fermé, géré par le Ministère de l'Immigration. Certaines ONG dont Caritas International, ont accès à ces centres fermés, afin d'offrir une écoute attentive aux migrants enfermés, ainsi que des conseils juridiques et sociaux. En collaboration avec les visiteurs d'autres ONG, l'ASBL CIRE et VwV, ils prennent connaissance de ce qui se passe dans ces centres et proposent des alternatives pour donner des recommandations aux autorités. Toutes les deux semaines un assistant social du CAP Brabantia, antenne Caritas international, rend visite au centre de rapatriement 127 bis de Steenokkerzeel.

Evolutions 2012

En 2012, la directive européenne concernant le retour a été transposée en droit belge. L'interdiction de revenir sur le territoire fait partie de cette directive. Les personnes qui sont enfermées reçoivent automatiquement une interdiction de revenir sur le territoire pour une période d'au moins 3 ans. Ce qui signifie qu'ils n'ont plus accès ni à la Belgique ni aux autres Etats Schengen tant que l'interdiction est en vigueur. L'Office des Etrangers peut décider de lever cette interdiction dans des cas individuels pour

raisons humanitaires. Toutefois dans la pratique on ne prend pas en compte le droit à la vie privée et familiale, et cette interdiction est systématiquement imposée. Au centre 127bis nous rencontrons souvent des personnes qui sont depuis longtemps en Belgique, qui ont construit ici un réseau, qui ont des amis et parfois aussi un partenaire, et qui ne peuvent pas revenir pendant une période de minimum 3 ans (même pas comme touriste).

Par ailleurs, les arrestations qui précèdent un enfermement restent problématiques. Nous observons souvent que des personnes sont envoyées vers les bureaux de police par une ruse. Une fois au bureau de police elles sont arrêtées et enfermées. Il n'est pas rare également que des personnes soient arrêtées alors qu'elles s'adressaient à la police pour demander de l'aide, étant d'abord considérées comme « sans-papiers » avant d'être considérées comme une « victime ».

En 2012, nous avons constaté que, pour un grand nombre de personnes se retrouvant dans les centres de rapatriement, la demande de régularisation pour raisons médicales avait été déclarée irrecevable, parce que l'Office des Etrangers (OE) était d'avis que leur maladie ne mettait pas leur vie directement en danger. Or il s'agissait très souvent de personnes ayant des problèmes médicaux sérieux, ou des personnes âgées devant prendre beaucoup de médicaments. Ces personnes ont peur de retourner dans leur pays d'origine, car elles n'y ont pas accès aux soins de santé et n'y ont souvent plus aucun réseau social. Entre-temps, il y a une jurisprudence du Conseil de Recours pronant que l'OE doit assurer une protection plus large que pour seulement des maladies représentant une menace immédiate. Il doit être également tenu compte de la disponibilité ou non d'un traitement adéquat dans le pays d'origine.

Tout comme en 2011 beaucoup d'étrangers ont fait la grève de la faim, comme ultime forme de protestation contre une mesure de rapatriement et contre les mauvaises conditions de vie dans les centres.

- **Regroupement familial**

Le **regroupement familial** est la possibilité offerte à des membres d'une famille éparpillée entre plusieurs pays de se retrouver.

En 2012, l'équipe du regroupement familial est intervenue dans **564** nouveaux dossiers. Dans ces 564 dossiers, nous distinguons deux temps d'interventions. Dans 253 de ces dossiers, nos travailleurs sociaux ont enclenché un suivi de la demande de regroupement familial.

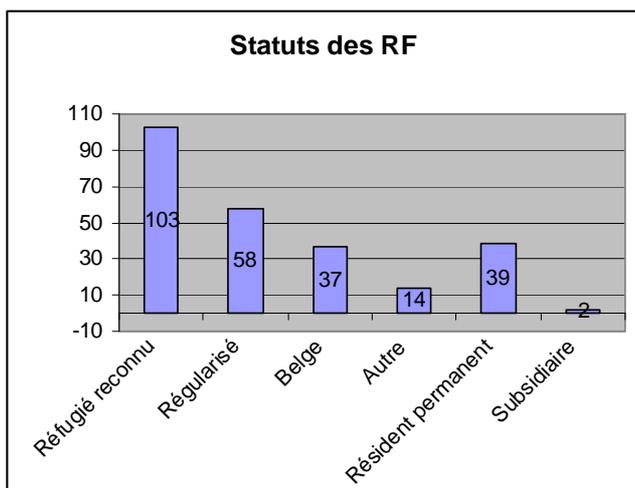
En comparant les dossiers de l'année précédente et de cette année, nous observons :

- **une diminution de nos dossiers** : Cela s'explique par la nouvelle loi sur le regroupement familial qui génère une sélection. Nous recevons toujours un grand nombre de personnes, et ce à travers des réunions collectives organisées toutes les trois semaines, mais nous effectuons moins de suivis de dossiers car soit les clients se débrouillent par eux-mêmes, soit leur demande ne rentre pas dans les critères de la loi sur le regroupement familial.
- **Une plus grande diversification de notre public** : En effet, nous suivons des dossiers provenant de plusieurs régions du monde.

Au cours de l'année 2012, les Guinéens sont restés notre public le plus régulier. Nous constatons également, par rapport aux deux années précédentes, une augmentation des personnes naturalisées Belges et des personnes originaires du Congo Brazzaville.

Dossiers pour lesquels un suivi a été enclenché en matière de RF en 2012 (253 dossiers)

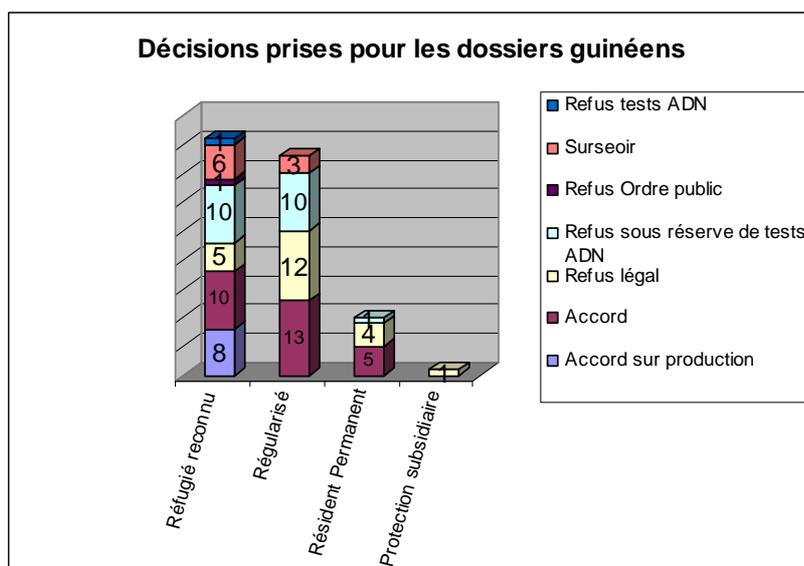
Pays	Nombre	Pourcentage
Guinée	102	40,3 %
Belgique	29	11,5 %
RDC	15	5,9 %
Cameroun	15	5,9%
R.Pop.Congo	11	4,3 %
Mauritanie	8	3,2%
Côte d'Ivoire	7	2,7%
Libéria	5	1,9%
Afghanistan/Burundi/Népal/ Pays-Bas/Togo	4	1,6 %
Chine/Maroc/Sierra Leone/Syrie	3	1,2%



Notre public est essentiellement composé de réfugiés reconnus, de personnes régularisées, de résidents permanents ainsi que de Belges.

Il nous semble intéressant d'examiner les décisions prises pour les nationalités les plus fréquemment reçues par les assistantes sociales du regroupement familial :

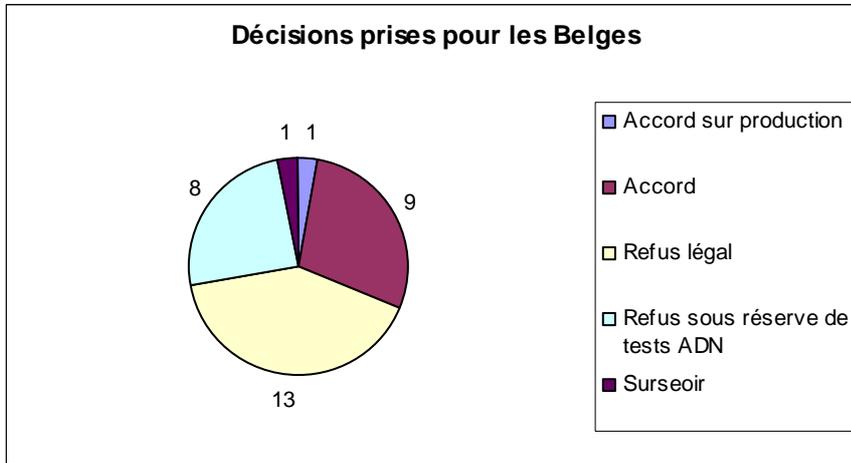
1) Guinéens



Nous observons que la plupart des membres de la famille d'un ressortissant guinéen reçoivent soit un accord leur permettant d'obtenir un visa, soit un refus sous réserve de tests ADN. Dans ces derniers cas, la filiation n'est pas établie. Afin d'y remédier, l'Office des Etrangers propose des tests ADN, qui, s'ils s'avèrent

positifs, aboutiront à un accord de visa. Les refus sur base légale peuvent s'expliquer par la condition de revenus suffisants imposée à certains membres de la famille.

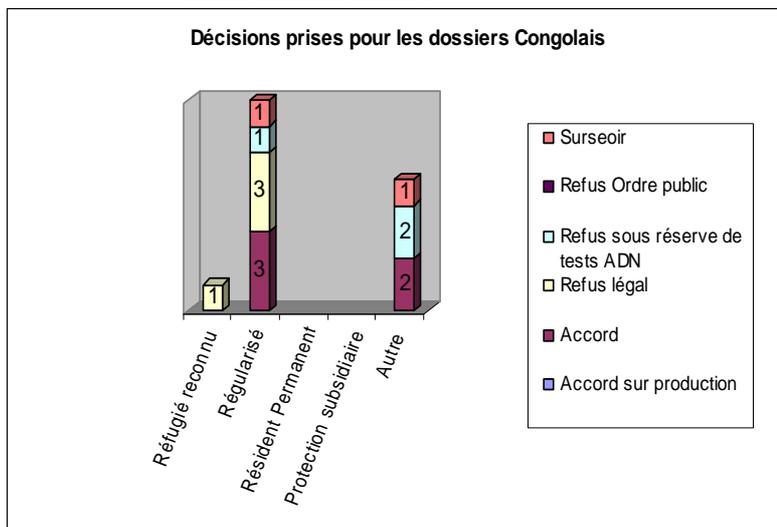
2) Belges (d'origine étrangère)



Les Belges obtiennent majoritairement des décisions de refus sur base légale.

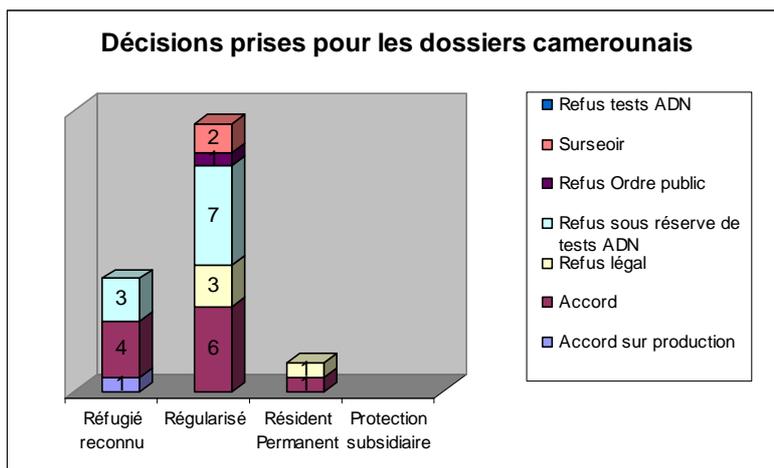
Cela peut s'expliquer par la nouvelle loi sur le regroupement familial, entrée en application le 22 septembre 2011, qui impose des revenus pour se faire rejoindre par un conjoint ou des enfants.

3) Congolais (RDC)



Nous observons que les ressortissants congolais, fréquentant notre service, sont peu à avoir obtenu le statut de réfugié. Majoritairement régularisés, le résultat de leur demande de regroupement familial est diversifié.

4) Cameroun



Nos clients camerounais sont majoritairement régularisés. Nous observons que les décisions les plus fréquemment prises sont l'accord de visa et le refus de visa sous réserve de tests ADN.

L'année 2012 a été marquée par quelques grands changements :

1. Intervention du service regroupement familial auprès de l'Office des Etrangers en vue de revoir leurs décisions.

Suite aux modifications de la loi sur le regroupement familial, le service social a été confronté à un nombre plus élevé de refus de visa. Ces décisions nous semblaient parfois incohérentes, car elles ne concordaient pas avec la législation en vigueur, voire injustes car un document supplémentaire ou modifié aurait permis d'aboutir à une décision positive. Nous sommes donc intervenus plusieurs fois auprès de l'Office des Etrangers afin de leur demander un nouvel examen de la demande de visa.

Notre intervention est à l'avantage de nos clients, car de cette façon, ils ne doivent pas faire appel à un avocat afin de réaliser un recours. Généralement, l'Office des Etrangers tient compte de nos arguments et nos clients voient dès lors leur décision modifiée. Le service social n'intervient que dans les dossiers probants pour lesquels ils effectuent un suivi.

2. Effet de la nouvelle loi : dislocation de la famille.

2012 fut l'année qui suivit la modification de la loi sur le regroupement familial, qui, pour rappel, avait pour conséquence, entre autre, d'exiger des revenus dans le cas où la personne résidant en Belgique voulait se faire rejoindre par son conjoint (pour les enfants, excepté de parents belges, la loi n'exige pas de revenus). Le service social est dès lors devenu le témoin du choix draconien fait par les résidents en Belgique : ne faire venir que leurs enfants. L'autre parent reste donc seul au pays en attendant que son conjoint trouve un emploi stable, suffisant et régulier.

3. Augmentation du nombre de documents frauduleux.

Au cours de l'année 2012, nous avons pu remarquer une augmentation de documents frauduleux provenant du pays d'origine de nos clients. Citons par exemple : acte de célibat alors que la personne était déjà mariée à la date dudit document, acte de décès alors que la personne est en vie, acte de mariage alors qu'aucune union n'a été contractée,... Le document le plus fréquemment aperçu par notre service est un jugement supplétif (d'acte de naissance ou de mariage) établi à la requête de nos clients alors que ceux-ci, soit ne peuvent retourner dans leur pays (réfugiés) soit n'étaient pas présents lors de l'émission de ce document ! Face à cette augmentation, nous remarquons que les autorités sont plus suspicieuses et n'hésitent pas à demander une enquête au Parquet ou au CGRA.

Face à cette réalité, le service social reste prudent et vérifie les documents produits par ses clients.

4. Augmentation du stress et de l'inquiétude chez nos clients :

La loi actuelle sur le regroupement familial, avec l'obligation d'avoir des revenus stables, réguliers et suffisants, est, nous semble-t-il, fort subjective et donc sujette à interprétations. Ce sentiment est partagé par nos clients, qui sont beaucoup plus inquiets qu'autrefois. Ils se posent beaucoup de questions, sont plus anxieux car ils

n'ont pas l'assurance dès le départ que le dossier va aboutir de façon positive. Notre rôle de soutien est donc plus développé cette année.

5. Bureau visa à Conakry

La plupart de nos clients est d'origine guinéenne, raison pour laquelle nous avons beaucoup de contacts avec le Bureau belge de Visa à Conakry. Nous observons qu'il y a un manque de personnel évident, un seul agent visa y travaille et il est surchargé. Cela occasionne un délai déraisonnable pour obtenir, via Africatel, un rendez-vous afin de déposer le dossier de regroupement familial (actuellement, il y a un délai de 6 mois entre la prise de rendez-vous et le rendez-vous lui-même). Nous avons également remarqué qu'il y a une grande difficulté logistique et organisationnelle : par exemple, il n'est pas rare que les familles de nos clients ne soient pas reçues par le Bureau Visa alors qu'elles avaient un rendez-vous parce que l'agent ne sait recevoir les familles dans le bureau où se trouve l'ordinateur.

Nous avons également appris que si le dossier a été introduit à Dakar (cela était fréquent quand le Bureau Visa n'existait pas encore), il faut que les familles retournent chercher leur visa à l'Ambassade de Belgique à Dakar étant donné que seule l'Ambassade qui a initialisé le dossier peut imprimer le visa. Cela occasionne un voyage et des dépenses supplémentaires pour les familles.

Un grand point positif reste cependant la souplesse du Bureau Visa à Conakry concernant les tests ADN et les prises de sang.

6. Restrictions liées au contrat de bail.

Ces derniers mois, nous avons pu observer une restriction liée au contrat de bail : l'Office des Etrangers vérifie le nombre de personnes admises dans le logement. Si avec l'arrivée de membres de la famille, le logement n'est plus conforme, l'OE donne un refus de visa sur cette base-là. Cette restriction ressemble quelque peu à l'attestation de logement suffisant qui a été supprimée il y a quelques années, bien qu'elle soit moins stricte.

Perspectives pour l'année 2013 :

Cette année encore, nous allons continuer à organiser des séances collectives qui auront lieu environ toutes les trois semaines, ceci afin de nous soulager mais également de permettre aux clients eux-mêmes de faire certaines démarches.

Nous nous attendons à être confrontés à de plus en plus de dossiers Syriens, vu la situation actuelle dans ce pays et le fait que les primo arrivants obtiennent le statut de réfugié ou de protection subsidiaire.

• **La cellule tuteurs de mineurs non accompagnés**

Un mineur non accompagné se définit comme suit :

Qui paraît ou déclare être âgé de moins de 18 ans; Qui est ressortissant d'un pays non membre de l'Espace Économique Européen (EEE). Qui n'est pas accompagné par une personne exerçant l'autorité parentale ou la tutelle en vertu de sa loi nationale; et qui ne satisfait pas aux conditions d'entrée ou de séjour en Belgique, ou qui a fait une demande d'asile.

Toutes ces conditions sont cumulatives.

Depuis 2004, une tutelle spécifique a été mise en place pour les MENA. Le « **service des tutelles** », au sein du SPF Justice, est chargé de la mise en place de cette tutelle et coordonne et surveille l'organisation matérielle des tuteurs.

En 2012, le service des tutelles du SPF Justice a reçu 2.811 signalements de mineurs étrangers non accompagnés. 556 MENA signalées étaient de sexe féminin.

Ce chiffre est largement inférieur au nombre de MENA signalés en 2011, puisque pour l'année précédente, le service des tutelles avait reçu 4.085 signalements.

Notons également que le nombre de signalements reçus par le service des tutelles est progressivement décroissant de janvier 2012 à décembre 2012, passant de 283 signalements en janvier 2012 à seulement 139 signalements en décembre 2012.

Les nationalités les plus représentées sont l'Afghanistan, le Maroc, la Guinée, l'Algérie et la République Démocratique du Congo avec respectivement 814, 298, 256, 237 et 141 ressortissants de ces pays.

Une grande proportion des mineurs étrangers non accompagnés se situe dans l'âge de l'adolescence. Sur les 2811 signalements reçus, 2295 MENA ont entre 15 et 18 ans. Seulement 121 MENA ont un âge compris entre 0 et 10 ans.

En 2012, 1647 MENA se sont vus désignés un tuteur.

Caritas International emploie 5 tuteurs professionnels sur les 16 tuteurs employés par des associations. Ces 5 tuteurs représentent 4,5 Equivalent Temps Plein (ETP)

Tutelles prises en charge par Caritas International sur 12 mois

Mois	Jan	Fev	Mars	Avril	Mai	Juin
Nombre	108	105	104	102	104	99
Nouveau dossier	2	3	11	2	4	4
Mois	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Decembre
Nombre	96	113	115	120	95	87
Nouveau dossier	1	25	10	15	3	0

Nationalité	Nombre
Congo	38
Guinee	27
Maroc	22
Afghanistan	17
Rwanda	9
Angola	7
Inde	6
Indéterminé	6
Irak	5
Nigeria	5
Mongolie	4
Serbie	4
Brésil	3

Ghana	3
Turquie	3
Albanie	2
Algérie	2
Chine	2
Georgie	2
Cameroun	2
Somalie	2
Tchaad	2
Venezuela	2
Cambodge	1
République Centre Afrique	1
Egypte	1
Ethiopie	1
Iran	1
Côte d'Ivoire	1
Croatie	1
Liberia	1
Nepal	1
Russie	1
Senegal	1
Sierra Leone	1
Sri Lanka	1
Syrie	1
Tanzanie	1
US	1

Procédure	Nombres
LOI MENA	55
ASILE	91
TEH	3
9BIS	4
9TER	2
AUCUNE	26
AUTRES	3

Résultats	Nombres
En cours	39
Carte A	21
Carte B	13
AI	12
Réfugié	34
Protection Subsidiaire	5
Débouté	25
Dublin	5
Retourné	3
Disparu	19
Autre	17

Accueil	Nombre
Fedasil	21
Croix Rouge	7
Famille	48
Famille d'accueil	8
Kot	19
CBJ	13
SAJ	16
ILA/LOI	8
Hôtel	5
Autres	22

Les nouveautés de l'année 2012

Nouvelle loi MENA

Après plusieurs années de flou juridique où le séjour des MENA qui ne sollicitaient pas l'asile n'était régulé que par une circulaire, la loi du 12 septembre 2011 est entrée en vigueur le 8 décembre 2011.

Après un an sous l'égide de cette loi, quelques conclusions peuvent déjà être posées : Le fait que le séjour des MENA soit inscrit dans la loi est une grande avancée car il y a un cadre légal que l'Office des Etrangers est obligé de respecter. Mais d'après les avocats de la section MENA cette loi est mal rédigée. Cela laisse une grande possibilité d'interprétation à l'office.

L'avancée positive majeure est la possibilité que l'avocat du mineur puisse assister aux auditions de l'Office et donc vérifier la régularité des entretiens.

Mais nombre d'effets négatifs accompagnent cette nouvelle loi. Parmi ceux-ci, le plus dommageable est que le bénéfice du doute ne profite plus au jeune. Plus une situation est floue, plus l'office est enclin à considérer que la solution durable pour le jeune consiste en un retour, là où auparavant on pouvait espérer un séjour temporaire.

Rien n'est prévu non plus pour l'effectivité de la mise en œuvre de la solution durable. L'Office des Etrangers n'est pas obligé de statuer dans des délais raisonnables. Puisqu'aucun article législatif ne l'enjoint d'agir rapidement, on aperçoit en pratique, que l'administration attend souvent de se rapprocher de la majorité du jeune.

Il est judicieux de se demander si ce choix n'est pas tactique. En effet, en pratique, la loi relative au séjour des MENA non demandeurs d'asile ne fonctionne que pour des mineurs âgés de moins de 16 ans. Si une procédure démarre au-delà, au regard des délais de traitement et de la pratique de l'office qui consiste à délivrer deux attestations d'immatriculation de six mois avant la première carte de séjour, il est quasiment impossible d'obtenir un titre de séjour d'un an à la majorité.

Sur tous les recours introduits face à des refus de séjour se basant sur cette loi, aucun n'a été encore étudié par le conseil du contentieux des étrangers, nous ne savons pas encore comment cette instance appréciera les nouvelles dispositions législatives.

Pays sûrs

Dans la seconde partie de l'année 2012, nous avons pu constater les conséquences qu'a amené l'entrée en vigueur de l'arrêté royal du mois de mai 2012 avec les pays d'origine sûrs. Nous avons eu la garde de certains mineurs non accompagnés en provenance d'un pays sûr, à savoir l'Inde et la Serbie.

Pour ces jeunes, le CGRA doit répondre à leur demande d'asiles dans un délai de 15 jours. Dans la pratique, nous constatons que ces délais est beaucoup trop court, et c'est là qu'intervient notre rôle de médiateur. Pour aider correctement un jeune à une audience du CGRA, il est important d'installer une relation de confiance, afin que le jeune puisse raconter les problèmes qu'il/elle a rencontrés dans son pays d'origine.

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

Présentation de l'Institution et du service social

Bruxelles Accueil Porte Ouverte (B.A.P.O.) est un lieu d'accueil, d'écoute, d'information généraliste et de service social, au cœur de Bruxelles-Ville ouvert de 10 à 18h du lundi au samedi.

L'équipe se compose d'une coordinatrice, d'une secrétaire et d'une comptable, d'un documentaliste de bénévoles qui assurent les permanences à l'accueil.

Un équivalent temps-plein assistante sociale, réparti sur 3 personnes et 1 ou 2 stagiaires d'octobre à mars assure les permanences sociales qui se font sans rendez-vous les : lundi et mercredi de 10 à 17h, le mardi de 14h15 à 17h et le jeudi de 10 à 17h. sur rendez-vous,

La population qui s'adresse au service social de BAPO

La situation de BAPO au centre de la ville nous permet d'observer que les écarts de richesse qui se creusent et se constatent par un nombre croissant de sans- abris, de personnes qui cherchent quelque nourriture dans les poubelles, ou qui dorment à même le sol dans des endroits un peu abrités.

Parmi les personnes accueillies, nous observons peu de changement quant au type de population. Elle est très majoritairement masculine, répartie entre 30 à 50 ans et surtout des personnes isolées.

Nous avons dénombré 838 dossiers ouverts ce qui représente 143 de plus que l'an dernier. Ce nombre peut paraître élevé sur une année... certaines personnes ne sont venues qu'une seule fois, d'autres deux fois, d'autres, par contre, sont revenues à plusieurs reprises.

En nombre absolu, les porteurs d'une carte d'identité de nationalité belge sont en 2^{ème} place après les personnes de nationalité marocaine. Les statistiques actuelles ne peuvent différencier la proportion de Belges d'origine de ceux qui le sont devenus. Les personnes non-belges soit 64 nationalités viennent d'abord de l'Afrique du Nord, puis de l'UE et puis du Moyen-Orient. Ensuite, ils viennent d'Asie Centrale, d'Afrique Noire et d'Europe hors Union.

Les Marocains viennent largement en tête, suivi des Syriens, Irakiens, Pakistanais et Algériens.

Parmi les personnes d'origine étrangère et n'ayant pas acquis et/ ou demandé la nationalité belge, la majorité sont résidentes de longue durée en Belgique (séjour illimité) soit résidents permanents soit migrants régularisés. Suivent ensuite, les personnes en demande de régularisation, les réfugiés reconnus et les demandeurs d'asile.

Nous voudrions souligner combien nombre de personnes, qu'elles soient belges ou étrangères, résidentes ou de passage, montrent des signes de perturbation mentale.

Problématiques en 2012

Problématiques liées au droit (42 %, dont 96 % de droit des Etrangers)

Les problématiques rencontrées de droits des étrangers concernent les régularisations, le regroupement familial, la naturalisation, le droit d'asile, l'accès à un séjour légal....

Nous déplorons particulièrement les lenteurs administratives, mais aussi le manque de cohérence entre les services administratifs. Ceci est une source de grand stress et de tension chez les personnes en attente d'un séjour légal. Tous ces délais, ces retards, ce manque de coordination interrogent sur le respect réservé à ces personnes originaires de pays pauvres venues chercher, dans notre pays, un avenir meilleur pour eux-mêmes et leur famille.

Il en va de même en ce qui concerne les **demandeurs d'asile**, pour lesquels les décisions de refus de suppression du Code 207 prises par le service juridique ou médical de Fedasil, n'étaient pas toujours en cohérence avec la réalité des demandeurs d'asile concernés. Il s'agit de la suppression du lieu obligatoire d'inscription imposé aux demandeurs d'asiles qui invoquent certaines raisons bien précises (principalement médicales).

La guerre civile en Syrie a drainé un nombre non négligeable de demandeurs, qu'ils soient des demandeurs d'asile ou des gens établis en Belgique, qui s'informent comment venir en aide à leurs familles en Syrie. Il y a également des Irakiens réfugiés reconnus en Belgique mais dont la famille est restée en Syrie dans l'attente du regroupement familial.

Des questions nous ont été posées depuis l'entrée en vigueur de la nouvelle **loi sur la naturalisation**.

Notons également **la crise en Espagne, en Italie, au Portugal** qui amène à nos portes des personnes pleines d'espoir de trouver un emploi en Belgique.

Problèmes administratifs (10 %)

De nombreuses personnes nous ont contactées en raison de problèmes qu'elles rencontraient avec des administrations qu'elles soient communales, régionales ou relevant des Ministères (des Finances, des Pensions etc...)

Citons, encore, les problèmes dûs à l'orthographe des noms, très bloquant par exemple pour ceux qui envisagent des départs à l'étranger, les délais de correction étant très longs.

Problèmes financiers et matériels (10 %)

Les demandes d'aide financière (dettes, frais de transport pour retourner dans son pays, etc...) et matérielle (colis alimentaire, ticket repas, etc..), nous montrent que les revenus des personnes sont souvent insuffisants pour le niveau de vie actuel.

Nous essayons alors de chercher avec la personne si une solution plus durable est envisageable et possible dans leur cas. Si c'est le cas, nous intervenons parfois pour qu'une personne bénéficie d'une petite intervention financière ponctuelle de manière à dépasser un obstacle (éviter une mise en demeure, ou un renouveau de logement, une coupure d'énergie, etc...) avant de revenir à la normale.

Lorsqu'il s'agit d'une demande de nourriture, nous collaborons avec les églises pour des tickets de repas dans les restaurants sociaux ou donnant droit aux distributions de colis alimentaires.

Il nous arrive parfois des demandes d'aide ponctuelle pour des personnes étrangères, sans argent, qui veulent retourner dans leur pays d'origine. A nouveau, après analyse des raisons et des perspectives, une intervention est parfois possible.

Problèmes liés au logement (8 %)

La question du logement est problématique à Bruxelles : coût des loyers, manque de confiance des propriétaires à l'égard d'étrangers, de chômeurs, de minimexés, de pensionnés ou de tout autre personne qui ne pourrait le rassurer en fournissant une fiche de paie.

A BAPO nous ne recherchons pas de logement avec les personnes, mais nous les soutenons dans leurs demandes de logement social, nous les orientons vers des services d'accompagnement, vers les AIS, nous les laissons parfois téléphoner aux propriétaires ... Quant aux demandes d'hébergement d'urgence, nous cherchons des possibilités dans les centres offrant ce type d'accueil à Bruxelles.

L'emploi et les demandes de formation (6 %)

Les problèmes de vie quotidienne (5 %)

Ces problématiques reprises dans les statistiques sont fort liées.

Une grande partie de notre travail consiste à « expliquer » des lettres à des personnes soit parce qu'elles n'en comprennent pas le sens, soit qu'elles ne maîtrisent pas

suffisamment la (les) langue(s). Nous faisons parfois office d'écrivain public, ce qui rassure ces personnes d'être bien comprises .

Nous sommes convaincus du bien-fondé des programmes d'intégration tels qu'ils se pratiquent du côté néerlandophone et que la Région Bruxelloise essaie d'introduire pour les ressortissants francophones.

Pour ce qui est des problématiques suivantes (7 %), nous n'en énonçons que les domaines principaux :

Il s'agit de questions de sécurité sociale (mutuelle ou le droit à la pension de retraite, ou Grapa), de l'aide sociale ou médicale du CPAS, ou des problèmes de santé physique ou mentale.

Les moyens

Pour répondre à ces différentes demandes, les assistantes sociales rencontrent les personnes et les écoutent attentivement (dans leur propre langue dans le cas de certaines).

Une banque de données et internet sont deux « outils » très utiles, mais les assistantes sociales sont surtout appelées à contacter des administrations ou des services du réseau ou à recueillir les conseils de juristes spécialisés dans telle ou telle matière. La collaboration avec les autres services (antennes de Brabantia, services spécialisés dans l'aide juridique, dans l'aide aux sans-abris, les services sociaux paroissiaux ou de quartier...) est essentielle .

Les demandes d'aide financière ou matérielle (principalement alimentaire - tickets de repas pour les restaurants sociaux du centre-ville) sont analysées par rapport à l'ensemble de la situation de la personne, en collaboration avec les autres intervenants

L'accueil de première ligne ,après une première analyse tâche d'aider la personne à résoudre sa difficulté. Il ne s'agit donc pas de suivi plus complet des personnes.

Les assistantes sociales sont chaque année aidées dans leur travail par une ou deux stagiaires assistants sociaux venus de différentes écoles.

Conclusion

Cette année encore, outre l'accueil et l'écoute des usagers, le service social a dû jouer ce rôle de « médiateur » ou de réorientation vers des associations, des services d'aide plus spécialisés.

Il s'agit d'être présent au côté des personnes, les épauler dans des démarches parfois bloquées depuis de nombreux mois...,les réorienter pour qu'elles frappent à la bonne porte...

Transparaît à travers ce travail social la lutte contre un phénomène sournois et sous-jacent : l'exclusion sociale qui menace les plus fragilisés sous divers aspects : vie sociale, familiale, psychique, économique, de séjour, etc...

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

Le Service pour Etudiants et Stagiaires Etrangers s'adresse aux étudiants étrangers porteurs d'un séjour limité aux études, originaires des Pays de l'Hémisphère Sud.

Le personnel se limite à une assistante sociale à mi-temps aidée par 2 bénévoles pour le secrétariat et la comptabilité.

L'assistante sociale traite les demandes des étudiants qui se présentent personnellement au SESE, mais elle travaille aussi en réseau avec les services sociaux des Foyers d'Accueil pour Etudiants Etrangers de Bruxelles, Louvain-la-Neuve, Gembloux, Liège, Charleroi, Mons, Arlon dont elle rassemble les demandes d'aides financières et les présente à la Commission du SESE. Deux Commissions annuelles composées de 5 membres bénévoles, sélectionnent les étudiants qui seront aidés financièrement durant l'année académique.

Le SESE qui est une des 6 antennes du Centre d'Aide aux Personnes « Brabantia » (CAP Brabantia.CAW), est également membre du Comité National d'Accueil (CNA-NKO) : il s'agit d'une fédération qui regroupe les Foyers d'Accueil et Clubs pour Etudiants originaires du Sud. Le CNA présente au CNCD un projet « Emploi-Sud » pour des étudiants qui rentreraient avec un projet à développer en RDC. L'assistante sociale du SESE participe dans ce cadre à la collecte de fonds de la campagne du CNCD-11.11.11.

La population du Service

En 2012, 216 dossiers ont été traités par le SESE, dont 121 étaient des étudiants déjà connus du service et 95 nouveaux inscrits (ces derniers étaient plus nombreux cette année : 21 de plus que les nouveaux inscrits de 2011).

Les étudiants sont majoritairement des hommes (72,22 %). L'âge des étudiants est plutôt élevé : les 25 à 36 ans inclus représentent 71,30 % de l'ensemble des étudiants (avec un « pic » des 26, 27 et 28 ans). Ce qui peut s'expliquer par le fait que le SESE aide financièrement les étudiants finalistes, et non les commençants.

Durant l'année académique 2011-2012 : 31 demandes provenaient d'étudiants qui n'étaient pas encore diplômés de l'Enseignement Supérieur. 18 d'entre eux ont été aidés financièrement par le SESE durant l'année académique. Les 28 autres demandes concernaient des étudiants inscrits pour un diplôme complémentaire ou un doctorat, ou qui se trouvaient dans une situation exceptionnelle justifiant une demande d'aide (au total : 19 d'entre eux ont été sélectionnés).

Le continent d'origine est à 91,20 % l'Afrique, répartie en 84,26 % d'Afrique Noire et 15,74 % d'Afrique du Nord. Les trois nationalités qui viennent le plus largement en tête sont le Cameroun (41,20 % de l'ensemble des étudiants), la R.D.C. et le Maroc (17,59 % et 11,11 % de l'ensemble de la population concernée). Les autres pays d'Afrique sont le Rwanda, le Sénégal, la Côte d'Ivoire, la Guinée, le Burundi et le Togo suivis de la Tunisie et de l'Algérie. Cette année 3,24 % des dossiers concernaient des étudiants Haïtiens. Toutes les autres nationalités sont très peu représentées (en 2012 il s'agissait de : Burkina Fasso, Congo Brazzaville, Bénin, Gabon, Israël, Liban, Inde et Kirghistan, Mexique, Bolivie, et Canada).

Les problématiques observées au cours de cette année

Ce sont clairement les difficultés financières qui amènent en premier lieu les étudiants à faire appel au SESE. Il s'agit d'étudiants non-boursiers, ou de ceux qui ont perdu leur bourse d'études. La plupart des étudiants aidés par le SESE sont obligés de jobber pour compléter leurs ressources de base.

Durant l'année académique 2011-2012, les deux commissions d'aide du SESE ont sélectionné 19 étudiants pour une aide annuelle d'octobre 2011 à juillet 2012, et 18 étudiants pour une aide d'avril à juillet 2012. Outre ces aides mensuelles, le SESE a également pu dépanner 10 étudiants grâce à un petit fonds dont elle dispose pour des demandes d'aide ponctuelle.

On peut noter que deux changements de réglementation (l'une universitaire, l'autre légale) sont à l'origine de nouveaux problèmes financiers chez les étudiants. Le premier concerne les D.I.S. à repayer en cas de redoublement, et pour beaucoup il s'agit d'un poids extrêmement lourd dans le budget annuel—souvent déjà très modeste. Le deuxième concerne la limitation du travail sous contrat-étudiant à 50 jours/an.

Beaucoup d'étudiants n'ont pas pensé aux conséquences en pratique de cette législation. Certains d'entre eux, ont été surpris d'apprendre qu'ils devaient écourter leur job d'été sur lequel ils comptaient pourtant pour payer leurs frais d'inscription.

Outre l'aide financière, il a été nécessaire, comme en 2011, d'intervenir auprès des administrations pour « débloquer » l'une ou l'autre demande de prolongation de séjour. Ces retards – pas toujours justifiés - dans la délivrance de la carte de séjour entraînent, pour ces étudiants étrangers de grandes complications pour leur vie quotidienne ou estudiantine, par exemple : à la demande de prolongation de leur permis de travail, ou lors de la nécessité d'un déplacement à l'étranger pour des séminaires ou des conférences, qui ne peuvent se faire sans carte de séjour en ordre de validité.

Depuis 2008-2009, le SESE demande aux étudiants de s'engager à rembourser l'aide reçue en cas de non-retour au pays à l'issue de leurs études. En 2012, six d'entre eux ont soit remboursé entièrement, soit commencé le remboursement par ordre permanent.

Les moyens

L'assistante sociale reçoit les demandes des étudiants, étudie le bien-fondé de leur demande et travaille pour cela en étroite collaboration avec les services sociaux des écoles et universités, et des foyers d'accueil pour étudiants étrangers. Toutes les demandes, internes et externes, sont présentées lors de 2 commissions l'une en décembre et l'autre en mars, qui sélectionnent les étudiants pour une aide mensuelle de 10 mois (octobre à juillet) ou de 4 mois (avril à juillet), selon les commissions.

Il s'agit d'étudiants finalistes, d'avant dernière année ou dernière année d'études universitaires ou de dernière année de bachelier dans une Haute Ecole.

Toute aide reçue par l'intermédiaire du SESE donne lieu à une convention signée par l'étudiant, par laquelle il s'engage à rembourser les sommes reçues du SESE en cas de non-retour au pays après ses études, et son établissement en Belgique ou dans tout autre pays industrialisé.

Un contact a été repris cette année avec ceux des années académiques 2008-2009 et 2009-2010. Certains d'entre eux (6) ont entamé le processus de remboursement.

Le SESE informe et oriente également les étudiants, non seulement vers les Formations en Gestion de Projets dans les PVD organisées par les Foyers pour Etudiants et le CNA, mais également vers des ONG qui aident à la réinsertion professionnelle dans les pays d'origine, tels que le CNA (projet emploi-sud) ou les Service Retour Volontaire et Réintégration de Caritas International.

Réflexions

Constat concernant le retour des étudiants après leurs études

Il faut constater que les étudiants qui viennent pour une spécialisation après un premier diplôme suivi d'une expérience professionnelle au pays, retournent de plus volontiers que ceux qui viennent pour un premier ou deuxième cycle universitaire. En effet, la plupart de ces derniers évoque l'espoir d'acquérir une expérience professionnelle en Belgique avant de penser à un retour définitif... et peut-être pour certains pour faire quelques économies et s'assurer un travail plus rémunérateur. Les étudiants boursiers, quant à eux, particulièrement dans le cadre de bourses « mixtes » (partagées entre le pays d'origine et la Belgique) sont plus enclins à un retour au pays (Bourses de spécialisation ou Bourses doctorales).

Il a été décidé, à partir de l'année académique 2012-2013, de réserver une partie des fonds, à financer des projets éventuels d'étudiants qui retourneraient avec un projet concret à développer au pays.

Dans cet ordre d'idée, une opportunité s'est présentée pour le SESE de permettre la rencontre d'assistants sociaux des Foyers pour étudiants et de l'Université de Liège et des Facultés de Gembloux, de rencontrer des collaborateurs locaux de Caritas (du Rwanda, du Sénégal et de Guinée Conakry). Les collaborateurs locaux de Caritas ont montré un réel intérêt à collaborer, en cas de retour d'étudiants vers ces pays. Ils ont fait état de la situation de l'emploi et des possibilités offertes aux jeunes diplômés, et d'autre part, évoqué des expériences tant positives que négatives de projets mis en place dans le cadre du « Projet de Réintégration » de Caritas.

Avenir de la venue d'étudiants du Sud, et Coopération Universitaire et Compétences dites « usurpées »

Il faut également souligner combien, à l'avenir, la venue d'étudiants des pays du Sud en Belgique sera de plus en plus incertaine.

D'une part, les réformes des réglementations universitaires augmentent le coût à charge des étudiants, mais également les lois fédérales qui limitent à 50 le nombre de jours de travail autorisé sous contrat-étudiant, ce qui rend plus malaisé pour les étudiants de compléter les ressources personnelles dont ils disposent via leur « prise en charge ».

On peut faire écho également, des chicaneries administratives dont sont victimes certains étudiants étrangers au niveau des communes, tant à Bruxelles qu'en province, lors de leur demande de renouvellement de séjour. Et qui peuvent faire

penser à une méfiance des autorités administratives à accorder – ou prolonger – le séjour à cette population spécifique.

Enfin, de grandes incertitudes planent sur les moyens financiers de tout ce qui touche à la Coopération Universitaire avec le Sud, par le basculement de ce secteur du fédéral vers les régions. Les mois qui suivent devraient donner un éclairage plus précis au fur et à mesure des discussions ministérielles.

3. Les données statistiques globales pour 2012 :

Les données statistiques des antennes de Brabantia sont gérées par deux systèmes différents. D'une part le programme SYSSo, utilisés par 5 des 6 antennes de Brabantia et préconisé par la FDSS afin d'uniformiser les chiffres des différents CAP à présenter aux pouvoirs subsidants. D'autre part le programme de recueil de données de Caritas International, anciennement utilisé par toutes les antennes, Caritas International utilise encore ce programme pour des raisons purement pratiques, l'ayant développé fortement, et surtout comprenant des fonctionnalités que SYSSO ne gère actuellement pas.

Le profil des usagers :

a) Nombre de dossiers :

Le nombre de dossiers traités en 2012 par les différents services de Brabantia est de 4954. Il s'agit d'une légère diminution par rapport à 2011. L'Entraide de Saint-Gilles diminue assez fortement (25% de dossiers en moins). Cela s'explique par le fait que l'accueil de ce service est souvent en surcapacité, ce qui perturbe le bon fonctionnement de la permanence sociale qui, souvent, doit commencer plus tard. Caritas International est en légère diminution également. Celle-ci est sans doute due au fait que la complexité des dossiers induit des entretiens individuels plus longs. Toutes les autres antennes de Brabantia sont en légère augmentation quant au nombre de dossiers ouverts en 2012.

b) Sexe :

Femme	1732	34%
Homme	3064	62%
Non précisé	158	4%
Nombre de dossiers	4954	100%

Environ 2/3 des usagers qui fréquentent nos services sont des hommes, pour 1/3 de femmes. Historiquement cette tendance s'est toujours confirmée.

c) composition de ménage :

Isolé	2527	51%
Couple avec enfant(s)	780	15.7%
Famille monoparentale	508	10.3%
Communauté de fait (autre que couple)	286	5.8%
Couple sans enfants	224	4.5%
Inconnu	83	1.7%
Autre	34	0.7%

Non précisé	512	10.3%
Nombre de dossiers	4954	100%

La composition des ménages est très sensiblement la même que l'année passée. Les isolés représentent la moitié des usagers. A noter que l'item « autre » signifie que les personnes sont en institution par exemple. Les 10% de « non précisé » correspondent à du non encodage.

d) Origine des ressources :

Sans Ressources	1667	33.65%
CPAS – Aide sociale	681	13.74%
Salarié	537	10.84%
Chômeur	375	7.57%
CPAS – RIS	286	5.77%
A charge d'un tiers	263	5.31%
Inconnu	204	4.11%
Pensionné	105	2.12%
Autre	102	2.06%
Mutuelle	94	1.90%
Allocation handicapé	53	1.07%
Indépendant	26	.051%
Allocation invalidité	20	0.40%
Boursier	12	0.23%
Non précisé	532	10.72%
Nombre de dossiers	4954	100%

Le nombre de personnes « sans ressources » reste historiquement le plus important. Il est en augmentation de près de 5% par rapport à 2011. Le pourcentage de personnes émargeant au CPAS reste le même alors que les salariés sont en diminution de près de 3%. A noter, une fois encore, les 10% de « non précisé » qui correspondent à du non encodage.

e) Statut :

Situation irrégulière	1124	22.69%
Belge	786	15.88%
Résident permanent	726	14.65%
Migrant régularisé	393	7.93%
Demandeur de régularisation	385	7.77%
Réfugié politique	305	6.16%
Demandeur d'asile	288	5.81%
Inconnu	214	4.32%
Etudiant	137	2.76%
Touriste	58	1.17%
Personne déplacée	21	0.42%

Non précisé	517	10.44%
Nombre de dossiers	4954	100%

Les personnes en situation irrégulière représentent près de 23% de nos usagers. Les Belges atteignent presque les 16%. Ces deux chiffres sont en nette augmentation par rapport à 2011. Le nombre de « non précisé » reste à 10% comme déjà constaté.

f) Tranches d'âge :

Moins de 18 ans	27	0.55%
18 à 29 ans	831	16.77%
30 à 39 ans	2021	40.80%
40 à 49 ans	731	14.75%
50 à 59 ans	622	12.55%
60 ans et plus	299	6.04%
Inconnu	423	8.54%
Nombre de dossiers	4954	100%

Sans conteste la tranche des 30-50 ans est la plus représentée avec plus de 55% de nos usagers. A noter malgré tout le nombre des moins de 30 ans qui dépasse la barre des 17%. Ces chiffres confirment les résultats obtenus les années précédentes.

g) Origine géographique :

Voici les 20 nationalités les plus représentées parmi nos usagers.

Pays	Nombres	
Maroc	761	15.36%
Belgique	728	14.70%
Brésil	418	8.44%
Guinée	372	7.51%
RD Congo	233	4.70%
Cameroun	186	3.75%
Algérie	112	2.26%
Ukraine	127	2.56%
Equateur	127	2.56%
Irak	116	2.34%
Syrie	78	1.57%
Pakistan	70	1.41%
Espagne	63	1.27%
Roumanie	59	1.19%
Rwanda	49	0.99%
Russie	47	0.95%
Togo	47	0.95%
Bulgarie	47	0.95%
Togo	41	0.83%
Pologne	39	0.78%
Tunisie	36	0.72%

Les problématiques rencontrées en nombre de fois :

Droit et justice	10510	23%
Liens familiaux et sociaux	8949	19%
Financiers et matériels	7544	16%
Problèmes de vie quotidienne	4762	10%
Administratifs	3567	8%
Logement	3243	7%
Santé	1761	4%
Travail/Formation	1693	4%
Sécurité sociale	1438	3%
CPAS	1394	3%
Energie	877	2%
Problèmes liés à l'enfance	623	1%
	46454	100%

Ce tableau quelque peu abstrait représente le nombre de problématiques encodées par les travailleurs sociaux. Cela veut dire que pour une personne, lors d'une visite l'on peut encoder plusieurs problématiques en fonction de l'entretien. Si les problématiques liées au droit et à la justice représentent presque $\frac{1}{4}$ des problématiques encodées, c'est parce que cet item englobe toutes les situations juridiques liées au droit des étrangers, particulièrement travaillées dans nos services. Les liens familiaux et sociaux représentent presque $\frac{1}{5}$ des situations alors que les problèmes financiers et matériels plafonnent à 16% comme l'an dernier.

4. Conclusion

A la lecture de ce rapport, il est évident que la situation socio-économique des plus faibles ne s'améliore pas et que la pauvreté se diversifie. La crise sous toutes ses formes et avec toutes ses conséquences, frappe de plein fouet les ménages les plus fragiles, les personnes dont les statuts sont, les plus précaires, les migrants récents ou plus anciens qui ont cru en un avenir meilleur...

Les problématiques liées à la santé mentale sont de plus en plus prégnantes parmi les usagers. Ils sont fragilisés, souvent au bord de la dépression et de l'épuisement... Ils lâchent prise avec les conséquences que l'on sait pour eux-mêmes, leur famille et leurs proches. C'est ainsi que le besoin d'écoute prend une place de plus en plus importante dans le travail social.

Rien ne permet de croire à un renouveau économique et l'on se doit d'être vigilant vis-à-vis de tous... Ceux qui ne fréquentent pas encore vraiment nos services, les personnes âgées et leurs petites pensions, les travailleurs précaires, les personnes à faibles revenus... toute cette nouvelle pauvreté qui frappe à nos portes et à laquelle il faudra être attentif et en fonction de laquelle il faudra adapter nos actions.

L'afflux d'usagers dans nos services entraîne déjà des mutations dans nos activités. L'on se doit d'organiser plus d'activités collectives comme à Caritas International dans le secteur du regroupement familial, ou dans les services de quartier où le lieu de l'accueil de base doit s'adapter avec des activités annexes et doit d'avantage s'appuyer sur la présence de bénévoles.

Les travailleurs sociaux de CAP Brabantia constatent que les défis à relever ne vont pas manquer, que l'horizon social ne semble pas se dégager, mais que toutes les actions entreprises, individuelles ou collectives, aujourd'hui et à l'avenir, améliorent un tant soit peu le quotidien des personnes qui font appel à nos services.

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, 02/541 81 10.
- 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 Charité, 43 à 1210 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.

Le Conseil d'Administration au 31 décembre 2012:

Présidente : Madame Anne VAN DEN BUSSCHE
Secrétaire : Madame Solange WAUCQUEZ
Trésorier : Monsieur Jules-Henri PONCELET
Membres : Monsieur Pierre Florent PETERKENNE
Monsieur Gonzalo DOPCHIE
Madame Anne DUSSART
Monsieur Charles MBU
Madame Marie-Paule MOREAU
Monsieur Daniel HACHEZ
Monsieur Michel DE WEVER

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.

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

Service Social Entraide de St Gilles : Mr Peterkenne

Bxl Accueil/ Porte Ouverte (BAPO): Mme MOREAU

Caritas Molenbeek: Mr Mbu

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

Bureau

Administrateurs :
Mme DUSSART A.
Mme MOREAU M.P.
Mme WAUCQUEZ S.
Mme Van DEN BUSSCHE A..
(Présidente)
Responsables d'antennes.
Mr VANSNICK B.
Responsable administratif
Mme BEUMIER J.

VANSNICK B.

Responsable administratif
Mme BEUMIER J.
Support Informatique:
Mr ENGELBORGH S C.

Brabantia Service Social de Cureghem

Mme THILS K.
Mme DEMARET C.
Mme VANDERHOEVEN

Brabantia Caritas Molenbeek

Melle BUYSENS D.
Mme MAKOUKEU A.

Brabantia

Bxl Accueil/ Porte Ouverte (BAPO)
Mme CZETWERTYNSKI M.
Mme FRANCIS H.
Mme MARET A.

Brabantia Caritas International
Assistant Sociaux

Mme BAMPS I.
Mme BEZIRDJIAN M.
Mme HENNEAU V.
Mme LUPPENS S.
Mlle MARET A
Mr MEERT M.
Mme PAQUET C.
Mme VERHULST W.
Mr VERHAEGEN W.
Melle DOS SANTOS S.
Mme SERROUKH N.
Tuteurs
Mr GUILLET H.
Mlle DELWICHE E.
Mme BRUYNEEL L.
Melle VANDENBOSSCHE A.
Melle SANCHEZ J.
Aide administrative
Mme BOGAERTS M.

Brabantia Ouvres Paroissiales de Saint-Gilles

Service Social Entraide de St Gilles

Mme MUKABUCYANA J.
Mme SAIDI B.
Mr VANDERMEULEN P.
Mr LAWSON K.

Seniors sans Frontières

Mme EL IDRISSE R.

Brabantia

Service social pour Etudiants et Stagiaires Etrangers

Mme CZETWERTYNSKI M.

Le Rapport Intercentres CAP 2012:

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 s'est réuni 9 fois en 2012.

Thématiques abordées

- **Révision de la Charte de l'Inter-Centres CAP** : ayant fêté ses 10 ans d'existence, l'ICCAP a fait une relecture critique de sa charte pour la mettre à jour.
- **Travail sur le recueil de données SySSo** : les Centres ont affiné leur encodage et décidé de faire un « focus » en 2013 sur la problématique matérielle et financière.
- **Question du port du voile** : la question du port du voile par les assistantes sociales est récurrente et de plus en plus présente dans nos services. Faut-il accepter ou pas cette manifestation extérieure de convictions personnelles ? Une réunion entière a été consacrée à cette question, à laquelle des professeurs d'écoles sociales participaient. Si cette rencontre n'a pas permis – évidemment – de trouver des solutions toutes faites à la question, elle a cependant enrichi le débat et les réflexions pour chacun.
- **Questions administratives** : une réunion spéciale destinée aux responsables administratifs des Centres a été organisée pour répondre à des questions récurrentes. L'expérience sera réitérée en 2013.
- **Problématique des sans-abri** : la question est cruciale à Bruxelles et concerne les Centres généralistes dans la mesure où la prévention (éviter que la personne perde son logement) et le travail en amont (aider la personne à garder son logement quand elle en a retrouvé un) les concernent au premier chef. La Strada a été invitée à participer à une réunion sur ce thème.
- **Surpopulation de la prison de Forest et ses conséquences** : pendant une partie de l'année, les 4 services d'aide aux justiciables membres de la FdSSB ont été empêchés de faire leur travail correctement à la prison de Forest, suite à des mouvements de protestation des agents pénitenciers. L'ICCAP a été tenu au courant de cette situation et de son évolution. La FDSSB a participé à des négociations pour tenter de trouver une issue à la crise.
- **Invitation de la délégation syndicale Inter-Centres** : suite aux problèmes rencontrés à la Prison de Forest, les coordinateurs se sont interrogés sur leur propre défense syndicale. La Délégation Inter-Centres a été invitée à venir présenter sa composition et ses compétences.
- **Aide alimentaire européenne (PEAD)** : la suppression ou la réduction drastique de cette aide est annoncée pour 2014. Deborah Myaux, coordinatrice de la Concertation Aide alimentaire a été invitée à l'ICCAP pour faire le point sur cette situation.