



**BRABANTIA**

SERVICE SOCIAL • SOCIALE DIENST

Rue de la Charité, 43  
1210 Bruxelles



## **RAPPORT D'ACTIVITES 2019**

**- version française -**

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

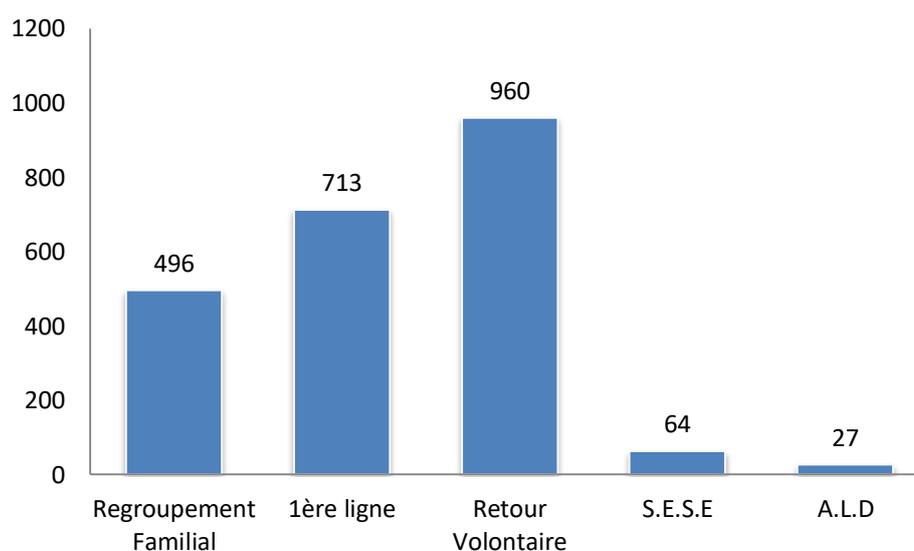
## 1. Présentation des antennes

### 1.1 Le service social Brabantia, antenne Caritas International

Le service social de CAP Brabantia, antenne Caritas International s'adresse principalement à tout étranger : demandeurs d'asile, réfugiés reconnus, régularisés, personnes sans papiers, déboutés, ainsi que les Belges dans le cadre d'une procédure de regroupement familial. Néanmoins, toute personne ne faisant pas partie du public cible de base sera tout de même accueillie et le travail effectué se fera de manière égale.

L'antenne comprend deux services, à savoir le service social et le service pour mineurs étrangers non accompagnés (MENA). A travers cet écrit, vous trouverez nos statistiques qui vous permettront de prendre connaissance du profil des bénéficiaires accueillis au service social et des problématiques pour lesquelles ils font appel à nos services. Nous attirerons aussi votre attention sur les tendances du moment et les difficultés éventuelles rencontrées par nos travailleurs sur le terrain.

Au cours de l'année 2019, l'équipe du service social composée de 16 assistants sociaux a traité **2260 dossiers**. Ci-dessous vous retrouvez un aperçu global des dossiers par activité de notre service :



#### 1.1.1 Le service de première ligne

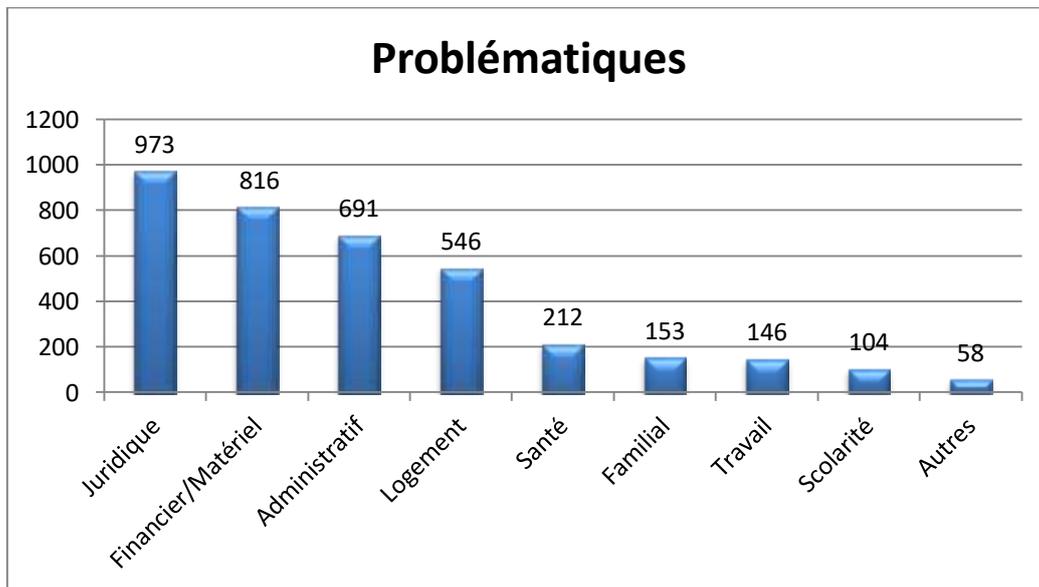
Toute personne ayant une question d'ordre administratif, psycho-social, juridique ou autre peut se présenter à nos permanences ainsi qu'au point 32 sans rendez-vous. Après avoir pris connaissance de la situation, le travailleur social mettra tout en œuvre pour apporter une réponse adéquate au demandeur. En 2019, notre service a traité au total **713 dossiers** au niveau de la première ligne.

### Public

Notre public n'a pas vraiment changé par rapport aux années précédentes. La majorité de nos bénéficiaires sont des hommes isolés âgés entre 26 et 45 ans. Ils s'adressent à notre service, pour la plupart, de manière spontanée ou par le bouche-à-oreille.

### Problématiques rencontrées et évolutions

Comme vous pouvez le constater sur le graphique ci-dessous, les problèmes juridiques, financiers et administratifs sont les difficultés les plus rencontrées au sein de notre public. Nous constatons que les problèmes auxquels les personnes sont confrontées sont de plus en plus complexes et demandent un suivi intensif, les personnes reviennent en moyenne 2 à 3 fois après le premier entretien.



Nous avons également constaté diverses situations qui nous interpellent telles que :

- **Une augmentation des personnes venant d'autres pays de l'Union Européenne** : Espagne, Italie, Portugal et Grèce.

Beaucoup d'européens ou personnes résidant de manière légale dans d'autres pays de l'UE immigrent en Belgique pour des raisons socio-économiques. En venant en Belgique, ils ont la possibilité de rester trois mois maximum et durant cette période, ils doivent régulariser leur situation. Aussi, ils espèrent obtenir un titre de séjour et trouver du travail pour vivre de manière légale, mais la procédure de régularisation prend beaucoup de temps et aboutit rarement à une décision favorable. De plus, avant de trouver un travail, ils doivent avoir une domiciliation, car sans cela, pas d'engagement possible par les employeurs. Le public se retrouve dans un cercle vicieux les empêchant de se légaliser et ils deviennent, pour la plupart, « sans papiers » ou en « situation illégale » en Belgique.

- **La complexité des situations sociales**

Dans le cadre de notre accompagnement psycho-social, nous avons constaté que les dossiers

devenaient de plus en plus complexes. Au-delà des difficultés administratives, financières, juridiques et de logement, il y a de plus en plus de personnes qui souffrent de troubles psychologiques liés à leurs problèmes. De manière globale, plusieurs problèmes restent sans réponse concrète de la part des administrations ou institutions belges.

- **L'informatisation des différents services publics**

Malgré les différents outils mis en place par certaines associations, l'informatisation reste un problème crucial au sein de la société car elle conduit à davantage d'exclusion sociale. Ceux qui ne maîtrisent pas l'outil informatique n'arrivent pas à faire valoir leurs droits dans les temps impartis.

Durant nos permanences hebdomadaires au Point 32, nous avons constaté qu'il y avait **une augmentation du nombre de personnes reconnues réfugiés dans un pays européen** et qui viennent en Belgique dans l'espoir de trouver une meilleure condition de vie. De plus, les femmes, même en infériorité, commencent à se présenter au sein de la structure. Ce sont des Erythréennes pour la majorité.

Fin 2019, la première ligne a commencé **une collaboration avec «Casa legal »** qui est un collectif de quatre avocates qui s'inscrit dans une volonté de participer à un changement positif en proposant une nouvelle manière d'exercer le métier d'avocat avec une approche multidisciplinaire, plus adaptée aux besoins et aux réalités du terrain. Ainsi, en plus des services habituels offerts par les avocat(e)s, Casa legal propose, lorsque cela s'avère opportun, un accompagnement complémentaire au sein du même lieu par des assistants sociaux mais aussi, à terme des psychologues, et personnes d'autres disciplines. C'est dans le cadre d'un accompagnement psychosocial du public que nous collaborons avec ce collectif et les bénéficiaires sont des personnes en procédure (asile ou régularisation).

### **1.1.2 Le regroupement familial**

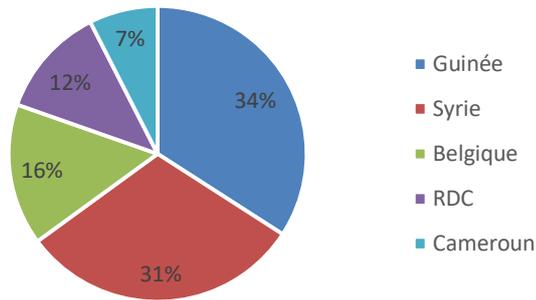
Durant l'année 2019, plusieurs assistants sociaux de l'équipe ont accompagné des personnes dans leur procédure de regroupement familial. La demande ne cesse d'augmenter et nous avons dû orienter nombre de personnes vers d'autres services faute de moyens.

#### **Public**

Pour l'année 2019, le service regroupement familial a suivi 496 cas dont 162 nouveaux dossiers.

Les 5 nationalités les plus représentées sont :

### Top 5 des nationalités

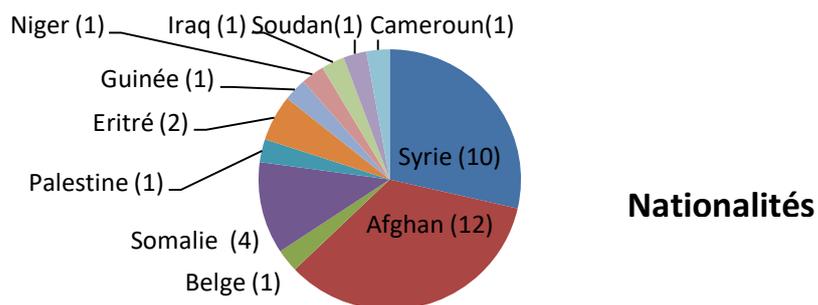


### ***Accompagnement du regroupement familial pour des Mineurs non accompagnés qui vont se regrouper avec leurs parents (avec frères et sœurs)***

Au cours de l'année 2019, nous constatons une augmentation de travail très élevée pour le suivi du regroupement familial des mineurs non accompagnés. Nous avons suivi, 35 dossiers dont 12 nouveaux de MENAS qui ont entamé une procédure de regroupement familial envers leurs parents et frères/sœurs. Les autres ont reçu eux-mêmes avec les tuteurs les informations pour entamer la procédure

La majorité des jeunes qui nous consultent vont bientôt arriver à leur majorité ; dès lors, la procédure doit être entamée très rapidement. La collaboration avec le tuteur, les parents restés au pays et, quand c'est nécessaire, le traducteur, est essentiel pour mener à bien ce projet. Des difficultés supplémentaires apparaissent quand les parents ne vivent plus dans le pays d'origine ou doivent se déplacer dans des territoires touchés par des conflits.

Les nationalités représentées sont :



### Nationalités

- **Les formations**

Face à la demande croissante d'information d'un public varié, notre service a décidé de développer des programmes de formation. En 2019, nous en avons organisé 6 à l'attention des tuteurs professionnels et privés (3 à Bruxelles, 1 à Namur, 1 à Gand et 1 à Hasselt).

- **Séances collectives**

En 2019, nous avons organisé 18 séances d'information en français, soit quasi 2 séances par mois. Certaines s'adressent aux bénéficiaires du statut de réfugié et de protection subsidiaire et d'autres aux personnes avec un autre statut (régularisés, détenteurs de carte F, Belges, Européens). Au total, nous avons informé 260 personnes par ce biais.

### **Problématiques rencontrées et évolutions**

- **Interprétation plus restrictive et augmentation des refus de visa**

Nous avons constaté une augmentation du nombre de refus de visa en raison d'une vérification stricte de la législation interne des pays d'origine. Il s'agit de vérifier si le code civil a respecté toutes les prérogatives au détail près. Cette interprétation restrictive fait abstraction de l'existence des liens effectifs et ne débouche plus sur la possibilité d'effectuer des tests ADN.

Cela nous amène à vérifier encore plus en détail chaque document et nécessite une grande vigilance en amont de la procédure. Nous avons pu compter sur le soutien des 2 juristes de Caritas.

- **Nouveaux projets de loi inquiétants**

Nous avons suivi de près l'actualité concernant une proposition de loi visant à durcir les conditions du regroupement familial. Parmi les modifications sur la table, étaient visés la hausse du montant des revenus exigés ainsi qu'un raccourcissement drastique du délai accordé aux bénéficiaires de la protection internationale pour introduire leur demande de visa. Nous avons participé aux débats à la Commission de la Chambre des Représentants et fait valoir les arguments réalistes de défense du droit au regroupement familial.

- **Informatisation des procédures**

L'utilisation de l'outil informatique est devenue indispensable dans la procédure de visa, tant pour les formalités administratives que pour la prise des RDV auprès des bureaux visas.

Dans ce contexte, notre intervention est de plus en plus sollicitée. En effet, de nombreuses personnes ne maîtrisent pas suffisamment l'informatique ou n'ont pas accès à internet et se voient ainsi exclues du « système ». D'autres ne connaissent pas la langue, sont analphabètes, sont âgées et se sentent dépassées devant cette avancée technologique. Nous sommes amenés à consacrer de plus en plus de temps à des procédures purement administratives qui ne sont pas à la portée de tout le monde.

- **RDC : réouverture de la Maison Schengen en mars 2019**

Fin janvier 2018, la Maison Schengen à Kinshasa a fermé ses portes en raison de relations diplomatiques compliquées entre les 2 pays. Il s'en est suivi un blocus total : plus aucune demande de visa ne pouvait être introduite à partir du Congo. Seule l'ambassade de Belgique à Kinshasa a réceptionné quelques demandes de visa à partir d'août 2018.

En mars 2019, la Maison Schengen a rouvert et porte désormais le nom de Centre Européen des Visas. Les délais d'obtention de RDV sont d'environ 2 mois.

- **Miles4Migrants**

Au cours de l'année 2019, nous avons continué notre partenariat avec l'association américaine Miles4Migrants qui a pour but de récolter des « frequent flyer miles » de la part de généreux donateurs et en faire bénéficier des familles en situation de vulnérabilité. Grâce à ce projet, 27 familles, soit 65 personnes ont pu se voir offrir la prise en charge de leurs billets d'avion.

- **Après l'arrivée**

Malgré l'arrivée légale avec un visa en bonne et due forme, des difficultés apparaissent dans certaines communes pour inscrire les membres de la famille. Des documents d'état civil reconnus par l'Office des Etrangers ne le sont pas toujours par les communes qui inscrivent les personnes comme non apparentées. Nos interventions doivent se multiplier, toujours à la recherche d'une solution. Enfin, les retrouvailles après une longue séparation ne se passent pas toujours comme espéré. Ici, encore notre service reste à l'écoute et encourage les personnes concernées à entreprendre une médiation familiale.

Nous avons pu compter sur la collaboration de 2 collègues à plein temps pour le suivi des familles dans le cadre du projet ALD, développé ci-après.

### **1.1.3 Projet ALD « ANCRAGE LOCAL EN PASSANT PAR LE LOGEMENT DURABLE »**

L'année 2019 est celle de la reconduite du projet ALD « ANCRAGE LOCAL EN PASSANT PAR LE LOGEMENT DURABLE », pour une deuxième année avec le soutien du Cabinet de Madame Céline Frémault, Ministre du logement, de la qualité de vie, de l'environnement et de l'énergie de la Région de Bruxelles-Capitale.

Le projet à destination des personnes ayant récemment bénéficié du droit de regroupement familial, orientées par les services internes du CAP Brabantia, consiste à :

- Faciliter les connexions entre les opérateurs œuvrant sur les thématiques en relation avec les questions du logement et notre public cible désireux d'accéder à un marché immobilier qui répond à ses besoins,
- Accompagner les usagers dans la réalisation des différentes procédures administratives pré- et post- regroupement familial,
- Assurer une action de proximité qui oscille entre un accueil personnalisé dans nos locaux et un accompagnement de terrain sur-mesure,
- Renforcer les capacités et le capital social de nos usagers afin d'augmenter leur autonomie sociale,
- Permettre aux usagers le développement de leurs propres réseaux d'ancrage local.

Pour atteindre les objectifs susmentionnés nous avons mis en place un système de permanences sociales hebdomadaires afin de permettre aux usagers de rentrer en contact direct et physique avec

leur coach de référence. Les permanences sociales sont l'occasion d'analyser les besoins des usagers et de proposer un plan d'accompagnement et de suivi.

En plus des permanences sociales nous avons organisé des accompagnements de terrain offrant un accompagnement sur-mesure pour la réalisation des différentes procédures administratives.

Pendant cette année nous avons pu accompagner 27 familles venant des quatre coins du monde, soit 123 personnes pour la réalisation de ce qui suit :

- Inscription auprès des différentes communes bruxelloises et obtention de titres de séjour,
- Introduction d'une demande d'aide sociale auprès des différents CPAS bruxellois,
- Affiliation à une des mutualités,
- Inscription des enfants dans les classes DASPA et les écoles de l'enseignement obligatoire,
- Inscription des adultes aux différents parcours d'intégration proposés,
- Inscription auprès d'Actiris,
- Inscription dans les différentes agences immobilières sociales « AIS »,
- Utilisation du e-banking et e-guichet (Irisbox, MinFin, etc.),
- Introduction des demandes d'aide au logement auprès de Brussels-Logement.

#### 1.1.4 L'accompagnement au retour volontaire

Depuis 1984 le service social collabore avec l'Organisation Internationale pour les Migration (O.I.M.) afin de permettre aux migrants, qui le désirent, de retourner dans leur pays d'origine. L'aspect volontaire dans la décision de retour est fondamental. En aucun cas les travailleurs essayeront de convaincre la personne.

Le programme de base que prévoit l'Etat Belge par intermédiaire de l'OIM est d'aider les migrants à préparer leur retour en prenant en charge le billet d'avion. Néanmoins, il y a une possibilité d'avoir un soutien supplémentaire appelé « aide à la réintégration » pour quelques migrants répondant à certaines conditions. Ceci se fait en collaboration avec Caritas et OIM.

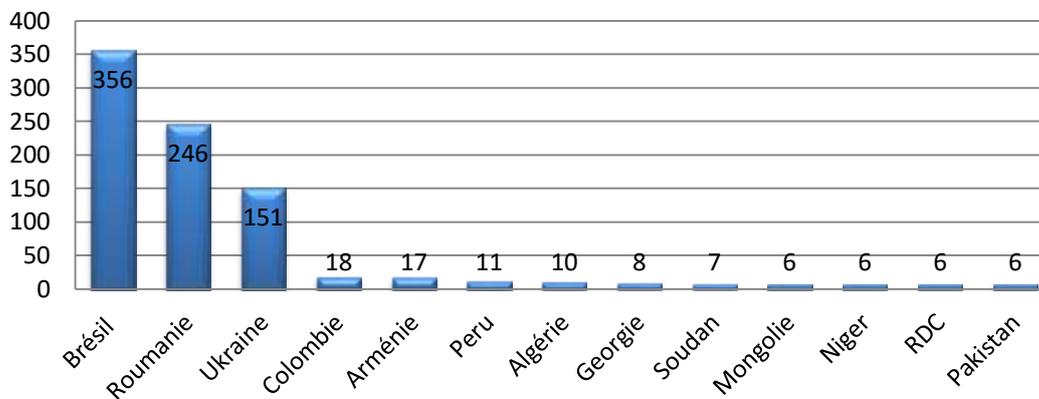
#### **Public et Problématiques rencontrées**

Nous avons traité, **960 dossiers** REAB en 2019, dont 951 nouveaux et 9 dossiers actifs ouverts en 2018. Sur les 960 dossiers, 627 ont abouti à un départ, soit 65%. Les 35% restants ont annulé leurs demandes de retour volontaire pour diverses raisons : indécision, manque de documents, situation psychosociale, etc. Nous constatons une augmentation des dossiers annulés entre 2018 (20%) et 2019 (35%) et ce phénomène s'explique surtout par l'annulation de toutes les demandes des dossiers déjà retournés avec le programme endéans les 5 ans (8% représentant la Roumanie, le Brésil et l'Ukraine).

Le profil type (>70%) du demandeur de retour volontaire est celui d'un jeune homme isolé âgé entre 20-40 ans et venu en Belgique avec l'espoir de trouver du travail. La majorité d'entre eux n'ont jamais entamé une procédure afin d'obtenir un droit de séjour en Belgique.

Vous retrouvez ci-dessous le top 10 des nationalités.

## TOP 10 Nationalités



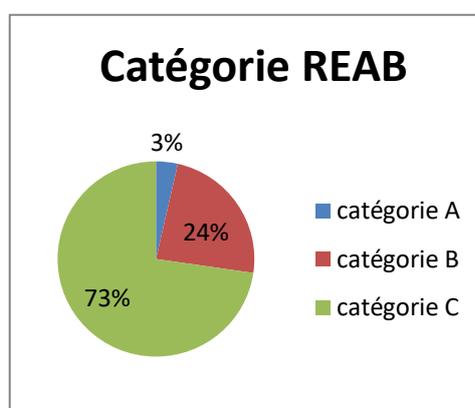
En l'an 2019, quelques changements par rapport à 2018 méritent notre attention :

- La forte augmentation des Brésiliens (250 à 356) et des Roumains (19 à 246)
- L'arrivée de la Colombie, le Pérou et le Soudan dans le top 10 et
- Une diminution continue des Ukrainiens (de 176 à 151) et des Géorgiens (de 93 à 8).

Les changements visibles sont dus à différentes raisons :

- En accord avec le guichet retour de Fedasil et dans l'objectif d'améliorer notre collaboration, nous avons accueilli toutes les demandes de retours volontaires vers la Roumanie. Cet accord est la raison principale de l'augmentation des Roumains dans le public retourné.
- La situation socio-politique préoccupante de la Colombie a conduit plusieurs Colombiens à se déplacer vers d'autres pays dont la Belgique. Certains ne pouvant pas obtenir de séjour légal en Belgique décident de rentrer dans leur pays.
- En 2019, l'ambassade du Pérou a émis le désir d'avoir plus d'informations sur le retour volontaire afin de le communiquer auprès du public péruvien en situation d'illégalité en Belgique. Cette démarche de l'ambassade péruvienne peut expliquer l'arrivée du Pérou dans le top 10 des nationalités.

Pour rappel, le programme REAB fonctionne sur base des catégories. Ceux-ci déterminent l'aide octroyée lors d'un retour volontaire. La majorité des personnes accueillies en 2018 faisaient partie de la catégorie c.



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

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

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

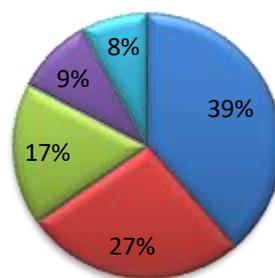
### ***Partenariat avec la Cellule Réintégration de Caritas International***

Concernant cet aspect les membres du service social collaborent étroitement avec la Cellule Réintégration de Caritas International. En complément du programme REAB, Caritas accompagne, dans leur processus de réintégration, les personnes rentrées dans leur pays d'origine. Un accompagnement individuel et adapté est prévu pendant plusieurs mois dans le pays d'origine, ainsi qu'un soutien financier. La mise en œuvre des projets de réintégration, se fait en collaboration avec des partenaires locaux. En règle générale, seules les personnes venant des pays avec obligation de visa et ayant entamé une procédure en Belgique peuvent bénéficier de ce programme. Mais des exceptions sont possibles en cas de vulnérabilité même si on ne remplit pas les critères précédemment énumérés.

En 2019, le service social a réorienté **140 dossiers** auprès du service de réintégration de Caritas International. Parmi les dossiers envoyés, 124 dossiers sont partis, 8 dossiers ont été annulés et 8 dossiers sont en attente de départ.

## **Top 5 Nationalités**

■ Brésil ■ Ukraine ■ Arménie ■ Pérou ■ Algérie



### **1.1.5 Soutiens aux Assistants Sociaux**

#### **Formations, supervisions et interventions**

Les collaborateurs ont participé à des formations sur mesure, telles les violences et la sécurité avec des femmes réfugiées, l'inclusion numérique, le secourisme institutionnel ou l'intégration et les

droits des étrangers. En plus de ces formations, nous avons fait appel à des organismes externes spécialisés pour des sessions de supervision. De façon régulière, nos travailleurs sociaux ont également participé en interne et en externe à des sessions de formation permanente en matière juridique.

Par ailleurs, la responsable formation du CAP Brabantia a organisé des sessions d'intervision avec les travailleurs sociaux de première ligne, et les tuteurs : tous les deux mois, ces sessions ont rassemblé 33 personnes dans un échange pluridisciplinaire de bonnes pratiques. Les interventions ont également permis de mettre en place des outils utiles pour l'amélioration du bien-être et du cadre du travail. En même temps, ces interventions ont servi de plages de concertation et d'expression concernant leurs questions sur les besoins supplémentaires de soutien, ou encore, les orientations et adaptations souhaitées au niveau structurel et fonctionnel. Mis à part la volonté de capitaliser les compétences acquises des collaborateurs, Brabantia s'est ainsi investi davantage dans l'approche transversale, cohérente et holistique de l'aide aux personnes, en réponse à un cadre de demandes d'aide toujours plus complexe.

### 1.1.6 Visite des centres fermés

Avec quelques autres organisations, nous avons l'autorisation de visiter les centres fermés en Belgique sur une base hebdomadaire. En 2019, 3 assistants sociaux de notre service ont ainsi visité chaque semaine le centre de rapatriement 127bis à Steenokkerzeel. Au cours du premier semestre de l'année, il y avait des hommes isolés dans deux ailes. Une troisième aile a été utilisée par la police dans le cadre des actions contre les migrants en transit. Au cours du second semestre, la police a libéré la troisième aile qui a donc pu être utilisée. Il existe également une quatrième aile qui peut être ouverte si nécessaire.

Depuis septembre 2019, nous effectuons également une visite hebdomadaire au centre fermé de Holsbeek qui a ouvert ses portes pendant l'été de cette année. Ici se trouvent des femmes isolées. Le centre a une capacité de 56 lits, à l'heure actuelle, environ la moitié est effectivement utilisée.

Lors de ces visites, notre mission consiste à

- Offrir une oreille attentive au migrant en détention
- Informer sur les droits et les possibilités juridiques éventuelles
- Effectuer le monitoring des conditions de vie dans les centres de détention

Les personnes se trouvant dans un centre de détention sont privées de leur liberté pour des raisons administratives, car elles ne disposent pas des documents de séjour corrects pour séjourner sur le territoire. Nous voyons principalement des personnes qui ont épuisé tous les recours juridiques possibles, des personnes qui séjournent sur le territoire de manière irrégulière, des personnes qui ne remplissent pas les conditions d'entrée à la frontière ou des personnes qui sont en transit vers un autre pays.

Nos assistants sociaux ont parlé une ou plusieurs fois avec 80 hommes dans le centre fermé 127bis à Steenokkerzeel. Et une ou plusieurs fois avec 15 femmes dans le centre fermé de Holsbeek.

Lors des visites au centre de rapatriement, nous avons encore constaté un grand nombre de personnes venant d'Érythrée. Ils ont souvent donné leurs empreintes digitales dans un autre pays européen et seront ensuite transférés dans ce pays sur la base de la Convention de Dublin.

Nous voyons aussi régulièrement des gens des pays du Maghreb. Dans la plupart des cas, ils doivent retourner dans leur pays d'origine. Mais, parmi eux, se trouvent aussi des personnes qui, en vertu de la Convention de Dublin, relèvent de la responsabilité d'un autre État membre de la Communauté Européenne.

### **Collaboration Groupe Transit**

Avec les visiteurs des autres organisations, nous faisons partie du Groupe Transit, une plate-forme de soutien pour tous les visiteurs des centres fermés. Nous espérons ainsi unir nos forces. Chaque année, le Groupe Transit suit des points d'attention, spécifiques. En 2019, l'accent a été mis sur la vulnérabilité des personnes en détention. Ce rapport a également suscité l'organisation d'une conférence en décembre 2019. Le focus a été mis sur le fait d'aller au-delà d'un simple retour tel qu'il est organisé aujourd'hui.

### Problématiques et évolutions

Depuis août 2018, les enfants mineurs et leurs familles étaient à nouveau enfermés dans les unités fermées. En raison d'un arrêt du Conseil d'État, qui a déclaré que la piste de l'aéroport causait trop de nuisances sonores, cette pratique a dû être interrompue en 2019. Des ajustements devront être effectués avant que ces unités puissent à nouveau être utilisées pour les enfants.

Le Centre administratif national pour les personnes en transit, créé en 2018 au Centre de rapatriement 127bis, a été à nouveau fermé. En conséquence, une ancienne aile du centre a été réouverte et des places supplémentaires ont été créées.

À l'été 2019, un nouveau centre supplémentaire pour femmes isolées a ouvert à Holsbeek. Ce qui a créé, 56 places supplémentaires dans les centres fermés.

### **1.1.7 Service social pour les étudiants et stagiaires étrangers**

Le S.E.S.E est un Service pour Etudiants et Stagiaires Etrangers (S.E.S.E.) qui s'adresse aux étudiants étrangers porteurs d'un séjour limité aux études, originaires des pays dit « en voie de développement ».

L'année 2019 est marquée par la collaboration avec l'épicerie sociale de Saint-Gilles. L'assistante sociale travaille en collaboration avec différents services de Caritas International, mais également avec des services externes tels que les foyers d'étudiants, les services sociaux des universités, etc.

### **Activités**

Nous offrons de l'accompagnement psycho-social, de la guidance sociale, une aide administrative, un programme d'aide au retour des étudiants avec projet, une réorientation si nécessaire vers d'autres organismes plus spécialisés et un accompagnement dans les différentes perspectives d'avenir de l'étudiant.

En plus des divers soutiens précités, le S.E.S.E apporte une aide financière aux étudiants en précarité sur base de certaines conditions. Le service a trois types d'appui financier :

- Aide ponctuelle ;
- Soutien tout au long de l'année académique ;
- Appui pour la mise en place d'un projet dans le pays d'origine après étude.

Dans la cadre d'un soutien financier tout au long de l'année académique, l'assistante sociale traite les demandes des étudiants qui se présentent personnellement au S.E.S.E mais également celles provenant des services sociaux des Foyers d'Accueil pour Etudiants Etrangers de Bruxelles, Louvain-la-Neuve, Gembloux, Liège, Charleroi, Mons et Arlon dont elles rassemblent les demandes d'aides financières et les présentent à la Commission du S.E.S.E. Deux Commissions annuelles composées de 5 membres bénévoles octroient une aide financière aux divers étudiants sélectionnés pour toute l'année académique.

Jusqu'à ce jour, le S.E.S.E reste membre du Comité National d'Accueil (CNA-NKO) qui est une fédération regroupant les Foyers d'Accueil et Clubs pour Etudiants originaires du Sud.

En 2019, le S.E.S.E a lancé une collaboration avec l'épicerie sociale de « Saint-Gilles » afin de permettre aux étudiants en précarité d'avoir accès à des besoins de première nécessité tout en respectant leur budget mensuel.

### **Public**

En 2019, 64 dossiers ont été traités par le S.E.S.E. dont 10 étaient des étudiants déjà connus du service et 54 nouveaux inscrits.

D'un point de vue genre, les étudiants sont majoritairement masculins. Aujourd'hui, nous pouvons, sur base des statistiques, confirmer qu'il y a une nette augmentation de la gente féminine par rapport aux années précédentes.

Le continent le mieux représenté, est l'Afrique avec une moyenne de 84% et le pays en tête de liste est le Cameroun suivi par la R. D. Congo.

### **Problématiques rencontrées**

De manière générale, il s'agit d'étudiants étrangers à charge d'un tiers (le garant) et rencontrant comme difficulté principale des problèmes financiers dus essentiellement au changement de situation du garant, au retard du renouvellement de la carte de séjour, aux stages intenses à

effectuer durant l'année académique et à l'incompatibilité de trouver une activité professionnelle qui se combinerait parfaitement avec les études.

Pour l'année académique 2018-2019, le S.E.S.E. a pu apporter un soutien financier à 17 étudiants dont 13 sont des bénéficiaires directs de notre service (environ 76%).

Mis à part les problèmes financiers, les autres grandes problématiques qui semblent se détacher sont **le travail, l'accès au séjour (droit et justice), le logement et le retour des étudiants avec un projet de réintégration.**

### **Le travail**

De plus en plus d'étudiants sont à la recherche de travail ou de bénévolat dans le but d'acquérir de l'expérience ou de subvenir à leurs besoins. Le service les accompagne dans cette recherche en collaboration avec certaines agences d'intérim tel que « startpeople ».

Depuis 2019, un étudiant étranger peut, à la fin de ses études, demander la prolongation de son séjour afin de pouvoir rechercher un emploi ou fonder une entreprise en Belgique. Les conditions découlent de la directive 2016/801 et sont les suivantes :

- Rechercher un emploi ou fonder une entreprise en lien avec les études accomplies,
- Avoir obtenu un diplôme reconnu en Belgique durant l'année académique écoulée,
- Apporter la preuve de moyens de subsistance stables et suffisants. Le montant de référence est fixé à € 8 000 net, c'est-à-dire, le montant dont un étudiant doit disposer tous les mois, multiplié par 12,
- Ne pas tomber à charge des pouvoirs publics,
- Payer la redevance de 350€,
- Après 3 mois de prolongation de séjour, prouver une réelle chance d'être embauché ou de fonder son entreprise,
- Le titre de séjour qui couvre la prolongation à une durée de 12 mois.

### **Droit et Justice**

Chaque année, les étudiants doivent renouveler leur titre de séjour. En 2019, des étudiants se sont vus dans l'incapacité de retrouver leur droit dû à un retard de renouvellement de titre de séjour (certains l'ont obtenu en Mai 2019) ou à un refus de renouvellement. Le refus est souvent dû à un changement de section de la part des étudiants ou à une insuffisance financière de la part du garant.

### **Logement**

Dans la pratique, nous constatons une augmentation des demandes de logement. Nous réorientons de plus en plus d'étudiants auprès des différents « foyers étudiants » avec lesquels nous collaborons. Depuis le mois de septembre 2019, le S.E.S.E a mis en place une collaboration avec l'Agence Immobilière Sociale pour Etudiants afin de soutenir au mieux les étudiants qui se dirigent vers nos services.

En cette année 2020, nous avons comme défis : de renforcer le réseau en ce qui concerne les jobs étudiants et d'apporter des outils concrets pour une amélioration de la qualité de vie des étudiants en Belgique.

### **Le retour des étudiants avec projet**

Depuis le lancement du programme retour des étudiants avec projet, nous sommes sollicités par des étudiants désirant retourner dans leur pays d'origine.

Le programme consiste à permettre aux étudiants des pays en voie de développement à démarrer ou à réaliser un projet personnel au sein de leur patrie. En collaboration avec la Cellule Réintégration de Caritas International, l'étudiant pourra bénéficier sur le terrain d'un accompagnement des partenaires Caritas et d'un soutien financier de la part du S.E.S.E.

Nous accompagnons également les étudiants dans leur recherche de subsides alternatifs à celui du S.E.S.E. Les étudiants ou ancien-étudiants désirant retourner avec notre programme de retour avec projet sont soit des doctorants, soit des personnes ayant un master. La majorité des projets créent de l'emploi mais ne permettent pas d'obtenir le nécessaire pour subvenir aux besoins de base dans l'immédiat.

En 2019, nous avons soutenu le projet de « lutte contre la malnutrition chez les enfants de moins de 5 ans » d'un étudiant congolais. Au mois de Novembre 2019, nous avons reçu 4 demandes de soutien à un projet retour (Sénégal, Rwanda et R.D. du Congo). Les étudiants sont de plus en plus au courant de l'existence du projet et de l'accompagnement que nous effectuons sur le terrain.

## **1.2 Le service des tuteurs, antenne Caritas International**

### **1.2.1 La tutelle – accompagnement de mineurs non accompagnés**

En 2019, l'équipe de tuteurs était composée de cinq tuteurs francophones et de quatre tuteurs néerlandophones. Au total, nous avons suivi 155 jeunes, dont 91 garçons et 64 filles.

Le tuteur a un pouvoir général (légal) de représentation concernant la personne et les biens du mineur étranger non accompagné, dans le but de traiter les situations très différentes qui peuvent se présenter.

Le top 5 des pays d'origine sont le Burundi (24 jeunes), l'Afghanistan (15 jeunes), la Guinée (10 jeunes) et la République démocratique du Congo (9 jeunes). Viennent ensuite l'Albanie, l'Érythrée et le Maroc (7 jeunes chacun). 54 des jeunes qui ont été accompagnés avaient moins de 12 ans, 101 avaient entre 12 et 17 ans. Le plus jeune avait un an.

### **1.2.2 Project Helpdesk pour les tuteurs indépendants**

Depuis janvier 2018, les tuteurs de la Cellule MENA offrent des formations et des coachings aux tuteurs francophones pour le compte du SPF Justice.

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

Le projet se décline en plusieurs volets :

1. **Helpdesk** : Un service helpdesk est accessible aux tuteurs par téléphone et par mail. Les permanences sont assurées à 3 moments durant la semaine: le lundi de 10h à 12h, le mardi de 17h à 19h et le jeudi de 13h à 15h.  
En 2019, nous avons répondu à 424 questions (via mail ou téléphone).
2. **La formation de base destinée aux nouveaux tuteurs** : en juin 2019, les tuteurs de la Cellule MENA ont organisé 5 journées de formation autour de différents modules (juridique, psychosocial, scolarité, retour volontaire, accueil...).
3. Un **trajet de coaching**, composé de 3 sessions (chacune d'une durée de 2h30), qui se veut une application pratique et approfondie des informations reçues lors de la formation de base. En 2019, les tuteurs de la Cellule MENA ont donné au total 37 coachings qui ont eu lieu en journée ou en soirée.
4. Le **suivi individuel** : chaque tuteur qui rencontre des difficultés ou suit un dossier complexe peut demander une rencontre individuelle avec un tuteur expérimenté de la Cellule MENA afin de recevoir un soutien et des conseils individualisés. En 2019, l'équipe de la Cellule MENA a ainsi répondu à 40 suivis individuels.
5. Les **formations continues** : en 2019, les tuteurs de la Cellule MENA ont organisé 15 journées de formation (de 9h30 à 16h30) autour de thèmes indispensables pour le suivi des tutelles (regroupement familial, droits sociaux, procédures de séjour, scolarité, traite des êtres humains, accueil en famille des MENA...).

### 1.2.3 Project « Xtra MENA »

La Belgique est de plus en plus confrontée aux jeunes en transit et aux mineurs étrangers non accompagnés (MENA) qui visent à rejoindre le Royaume-Uni le plus rapidement possible.

La majorité de ces mineurs évitent le soutien des autorités officielles et ne demandent pas de protection internationale à la Belgique. Les informations reçues par ces mineurs étrangers non accompagnés au cours de leur voyage migratoire sont dans de nombreux cas incorrectes.

Les quatre mots clés résumant l'essence du projet et de ses activités sont : sensibilisation, information, formation et soutien.

Tant l'information directe du groupe cible que la formation de tous les acteurs impliqués; sont au centre de ce projet.

En 2019, nous avons rencontré 141 jeunes, dont 56 % ont choisi d'entrer dans le système de manière durable. Notre groupe cible est principalement composé de jeunes d'Érythrée, du Soudan et d'Éthiopie. Le projet est financé par Fedasil du 1/04/2019 au 31/12/2020. Il a également été financé par UNHCR du 15/09/2019 au 31/12/2019.

### Formation sur demande du service des tutelles en coopération avec l'Office des Etrangers et le CGRA.

En collaboration avec le bureau MINTEH et le CGRA, nous avons organisé des formations sur la procédure spéciale de séjour et la demande de protection internationale avec pour groupe cible les tuteurs volontaires.

Trois sessions de formation sur la demande de protection internationale ont été organisées en juin et décembre 2019. Au total, 50 personnes ont participé à ces sessions de formation.

Trois sessions de formation ont également été dispensées en 2019 sur la procédure spéciale de séjour, avec une portée d'environ 50 personnes.

Les tuteurs présents ont été invités à remplir une fiche d'évaluation après la formation. Les formations ont principalement été évaluées positivement. Les points forts qui ont été mentionnés sont, par exemple, les explications claires, l'interaction, les informations concrètes issues de l'expérience professionnelle et les cas intéressants qui ont été utilisés tout au long de la formation. Cela continuera à être utilisé pour déployer les cours de formation en 2020.

### **1.3 L'Entraide de Saint-Gilles, service social de quartier (Œuvres Paroissiales de Saint-Gilles asbl)**

L'Entraide de Saint-Gilles, section des Œuvres Paroissiales de Saint-Gilles, est un service social polyvalent ouvert sur le quartier qui propose quotidiennement un accueil cordial à toute personne qui le souhaite et 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.

L'équipe est composée de 2 assistants sociaux, 2 éducateurs spécialisés et un travailleur en poste article 60 qui est en maladie depuis le 1er juillet 2019. En janvier 2020, nous avons obtenu son remplacement. Nous avons également une douzaine de bénévoles qui épaulent l'équipe dans les différentes activités. La permanence sociale quotidienne se passe du lundi au vendredi de 8h30 à 12h. Diverses activités et services annexes sont également proposés aux bénéficiaires.

#### **Activités**

- L'accueil

Ouvert chaque matin de 8h à 12h, notre accueil constitue l'activité principale de l'Entraide. 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.

La fréquentation est stable depuis deux ans une centaine de personnes par jour avec une affluence plus conséquente pendant l'hiver. Cet espace accueil et ses activités sont gérés par les éducateurs, aidés par les bénévoles et le travailleur article 60.

- La permanence sociale

Les permanences sociales ont lieu du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00. Elles sont assurées par deux assistantes sociales qui informent, orientent, fournissent une aide administrative et/ou un suivi psychosocial. Des stagiaires assistants sociaux complètent et renforcent ponctuellement l'équipe.

Cette année encore, nous avons traité au service social, 705 dossiers au total. Nous constatons que le nombre de dossiers a augmenté, comparativement à l'année passée où nous en avons traité 654. Une légère augmentation de 7,23%.

Nous avons accueilli 65 nationalités différentes avec une fréquence dominante de Belges (33,43%), suivi des Marocains (27,86%) et des Georgiens (3,54%).

Les démarches effectuées sont souvent liées aux allocations (chômage, revenu d'intégration, pension, revenu du handicap, etc.), aux litiges avec les propriétaires, les dettes (facture d'électricité-gaz, de loyer, etc., non payées), difficultés familiales (placement d'un enfant, conflits entre parents, etc.)

Des permanences logement et emploi sont organisées sur rendez-vous ainsi que des accompagnements extérieurs individuels.

- Laverie et vestiaire social

Tous les jours, les bénéficiaires de l'Entraide ont la possibilité de déposer leurs vêtements afin de les faire laver et peuvent les récupérer le lendemain. Ce service a beaucoup de succès.

Le vestiaire social est également ouvert tous les après-midi, sur rendez-vous. Chacun peut y trouver gratuitement les vêtements dont il a besoin (dans la limite des stocks).

- Saint-Nicolas, repas et le petit déjeuner de Noël

A l'occasion de la fête de Saint-Nicolas, l'Entraide organise chaque année, la venue du grand Saint pour une cinquantaine d'heureux enfants auxquels une activité spéciale est proposée.

Un repas de fin d'année est organisé pour les usagers. Cette année, cette fête a encore eu lieu dans les locaux de l'Entraide car la grande salle du CPAS de Saint-Gilles était indisponible. C'était un moment convivial qui a, une fois encore, été très apprécié par nos bénéficiaires.

## **Situation individuelle**

Cette année, nous voudrions décrire la situation d'une famille africaine que nous avons aidée au service social.

Monsieur et Madame sont d'origine congolaise et vivent avec leurs enfants âgés de 2 ans et 3 mois. Ils sont en Belgique depuis 5 ans. Etudiant, Monsieur est en dernière année d'études en master du droit fiscal et Il a toujours travaillé avec son statut d'étudiant pour nourrir sa famille. Actuellement, il a perdu son travail et est activement à la recherche d'un nouvel emploi.

Face à cette situation compliquée, Monsieur, très angoissé, a fait appel à notre service social pour lui venir en aide.

Après étude approfondie de son dossier et une analyse complète de la situation, nous avons introduit et obtenu une aide financière auprès du Fonds Jean Degive qui lui a permis de payer le loyer d'un

mois. Il a également bénéficié d'un accès de 6 mois à l'épicerie sociale (Epi Saint-Gilles).

Vu sa motivation, nous espérons qu'à la fin de ses études, il trouvera un emploi grâce à son diplôme.

## **Problèmes identifiés**

Notre premier constat est que cette année 2019, la population des personnes fréquentant notre accueil (personnes sans-abri pour la plupart) reste stationnaire par rapport à l'année passée : une centaine de personnes/jour. Ceci peut s'expliquer, d'une part, par le fait qu'un autre centre de jour, Doucheflux, s'est créé il y a tout juste 3 ans et répond aussi aux besoins d'une partie de notre public et d'autre part, par le fait qu'il y a moins de migrants étrangers, ne rentrant pas dans le critère de demandeurs d'asile, qui arrivent en Belgique.

Notre deuxième constat est que la permanence sociale quant à elle a vu le nombre de ses dossiers légèrement augmenté : de 654 à 705. Ceci s'explique par le fait que les problèmes économiques et sociaux continuent d'augmenter.

## **1.4 Service Social Cureghem (Anderlecht)**

### **1.4.1 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. Nous sommes accessibles au public du lundi au jeudi de 9h à 11h ou sur rendez-vous. Une visite à domicile est également possible.

### **1.4.2 Les Activités**

#### La permanence sociale polyvalente

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.

#### La distribution de colis de vivres

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, et est renouvelable pour six mois ce qui permet de laisser la place à d'autres personnes qui en ont besoin.

La distribution est assurée par une équipe de 4 bénévoles. L'approvisionnement du stock est faite par la banque alimentaire, la FEAD et par des dons divers.

#### Le vestiaire

Un vestiaire pour adultes et enfants de 0-14 ans; « la Manne à Linge » est ouvert 2 demi-journées par semaine. La gestion de la boutique est assurée par une bénévole.

#### Animation dans la salle d'attente.

Une animation de la salle d'attente a lieu le lundi, mardi, mercredi et le jeudi matin par deux bénévoles.

## **Statistiques globales**

En 2019, le nombre de dossiers actifs est de 417.

90% des usagers du service social ont entre 18 et 60 ans et sont donc en âge d'activité.

Les 3 nationalités les plus représentées sont : belge, marocaine et guinéenne.

### **1.4.3 Retrospective**

#### **L'aide à la recherche emploi**

Cette année, nous pouvons comptabiliser une trentaine de dossiers concernant exclusivement la recherche d'emploi. Les accompagnements se font de manière individuelle en entretien et consiste par la création du dossier, la création d'un curriculum vitae et une lettre de motivation et la mise en place des objectifs à courts et moyens termes. En raison d'une rencontre par semaine, nous écumons les sites d'aide à l'emploi et principalement celui d'Actiris. En moyenne, un accompagnement prend trois mois pour décrocher un contrat de travail. La demande est en hausse mais par manque de temps de travail, nous devons réguler les accompagnements. Cependant, les « entrées/sorties » de ces dossiers s'accordent et permettent un flux régulier. Nous pensons pouvoir développer plus efficacement l'accompagnement grâce à la création d'un OpenSpace. Ceci permettra également d'autonomiser l'accompagnement des bénéficiaires. Mais aussi, de les familiariser avec les outils numériques.

#### **Thèmes courants**

- Les bourses d'études: création du compte, introduction des demandes, suivi des dossiers, ... L'introduction du dossier via internet se justifie par le fait que, lors des traitements, les dossiers numériques sont traités en priorité et que les données sont conservées et mises à jour;
- Impôts: l'introduction via l'outil numérique se justifie car les données sont conservées et consultables plus facilement, les déclarations sont bien souvent pré remplies.
- L'accès aux services de "Minfin": possibilité de pouvoir télécharger les documents administratifs. Par exemple : composition de ménage, avertissement-extrait de rôle, etc ;
- Inscription & accès à un visuel en ligne des offres d'emploi;
- La gestion de leurs comptes en ligne : mutuelle, sécurité sociale, eau, électricité, gaz, téléphonie, internet, banque;
- Consultation des sites pour la recherche d'un logement;
- Consultation boîte mail : pouvoir être acteur de sa propre communication;
- ...

### **1.4.4 Perspectives**

#### **Création et mise en oeuvre d'un OpenSpace en vue d'être certifié Label EPN**

Dans la continuité des objectifs du pôle recherche emploi et du pôle recherche logement, il est nécessaire de pouvoir introduire une certaine forme d'autonomie. Pour ce faire, nous aurons à disposition dans le courant du mois d'avril 6 ordinateurs destinés à répondre aux demandes des bénéficiaires. En accès libre mais contrôlé sur base du R.G.P.D., nous pourrons ouvrir certaines après-midi pour les plus débrouillards mais également offrir une aide et un suivi pour apprivoiser les outils

numériques pour les plus novices. Cet accès permettra de faciliter le rapport de la précarité aux démarches administratives presque toutes accessibles via Internet, de réduire la fracture numérique.

En parallèle, le service a été sensibilisé à la certification du label « espace public numérique » reconnu par la Région Bruxelles-Capitales. Ce label offre l'opportunité de s'affirmer dans le circuit de l'inclusion numérique auprès de la précarité et de valider notre stratégie pour répondre aux difficultés analysées auprès de notre public. En effet, les demandes sont explicites et il est de mise pour notre service de pouvoir adapter au mieux nos futures interventions.

## 1.5 Le service social - antenne Bruxelles Accueil - Porte Ouverte

Bruxelles Accueil - Porte Ouverte se trouve au centre-ville et comporte, parmi d'autres missions, un service social généraliste. Le service social est assuré par 3 assistantes sociales représentant 2,2 équivalents temps plein. Une étudiante de l'enseignement secondaire de type social nous a rejoints durant 1 semaine pour un stage d'observation.

### Activités

- **Service social de première ligne** (entretiens individuels) : écoute, information, aide psychosociale, médiation, aide administrative et/ou juridique, réorientation vers des services plus spécialisés, aide matérielle, aide financière.
- **Accueil et écoute** : Avant d'être reçus au service social, les bénéficiaires se présentent au comptoir d'accueil. Même en dehors des heures de permanences sociales, les personnes peuvent y bénéficier d'une première écoute, d'un premier conseil et peuvent éventuellement être orientés vers un autre service. D'autres personnes viennent s'asseoir, parler, se poser, sans qu'il n'y ait d'entretien dans le bureau du service social ou de question sociale spécifique.
- **Permanence sociale au Point 32** : Le Point 32 est un lieu d'accueil pour personnes précarisées, principalement sans-papier ou sans domicile fixe. Notre permanence hebdomadaire au Point 32 permet de toucher un public qui ne franchit pas facilement la porte d'un service social. Le travail consiste à écouter les personnes, à informer sur les aides possibles, sur les différents services et structures existants, à faciliter l'accès au réseau social ou à amorcer un accompagnement social.

### Statistiques globales

- Notre service a traité au total **523 dossiers** (589 en 2018), répartis en 265 nouveaux et 258 ouverts avant 2019, auxquels s'ajoutent les dossiers anonymes.
- Notre public est majoritairement masculin : 68% d'hommes, 32% de femmes.

- Parmi les bénéficiaires dont le type de ménage est connu, plus que la moitié sont des personnes isolées (51,24%), suivi par les couples avec enfant(s) (21,39%) et les familles monoparentales (13,68%).
- En 2019, nous avons reçu des personnes de **65 nationalités différentes**. Comme les années précédentes, ce sont les Belges (22,35%) et les Marocains (19,41%) qui sont le mieux représentés. La RDC complète le top 3 (5,64%).
- Parmi les bénéficiaires dont nous connaissons le type de logement, la moitié a son propre logement (38,06% locatif privé ; 9,93% locatif public ; 2,13% propriétaire). Environ 15% sont à la rue. Les autres sont logés dans une institution (12,77%), chez un tiers (14,42%), dans un squat (0,95%) ou autre.

## Problématiques

Voici le top 5 des problématiques : problèmes financiers (15,95%), logement (15,42%), droit des étrangers (12,82%), questions administratives (12,10%) et questions liées au travail (9,66%).

Si nous regardons en détail les demandes concrètes, nous voyons que la première question traitée par les assistantes sociales est liée à des **factures ponctuelles impayées ou à des dettes**. Souvent le travail consiste à négocier un projet de plan de remboursement amiable avec les créanciers. Parfois une aide financière ponctuelle est nécessaire pour débloquer la situation.

La deuxième question qui occupe le service social est **la recherche d'emploi**, ce qui est plus surprenant. En effet, de nombreux services spécialisés existent en matière de recherche d'emploi. Quelle est la raison qui pousse les personnes à franchir notre service social pour la recherche d'emploi? La plupart du temps, c'est lié à la fracture numérique. Aujourd'hui la recherche d'emploi est indissociablement liée à l'outil informatique. Non seulement pour la rédaction des CV et des lettres de motivation, mais également pour solliciter auprès des employeurs ou dans les agences intérim. Les personnes qui se présentent à Actiris et qui ne savent pas faire de recherche informatique se sentent démunies. Même si on leur crée une adresse e-mail, tout semble difficile pour les personnes digibètes.

La troisième question est celle de **la recherche de logement**. Il n'est plus à démontrer que le logement pour les personnes en précarité est difficile à trouver. Les prix des appartements explosent dans le locatif privé et l'accès aux logements sociaux est difficile. Trouver un logement décent à un prix accessible par les personnes à faibles revenus est devenu un challenge qu'il est important à accompagner.

Ensuite, les assistantes sociales sont régulièrement interpellées par des personnes en **demande de régularisation**. En effet, les procédures sont longues et les délais pour avoir une réponse au recours semblent interminables (jusqu'à 4 ans pour avoir une réponse). Pendant cette période, les personnes sont angoissées et ont besoin de parler de leur situation, d'être écoutées et de s'informer sur une éventuelle date d'audience. Des personnes sans titre de séjour légal s'adressent également à nous pour connaître la procédure à suivre pour une demande de régularisation humanitaire ou médicale. Plusieurs nous interrogent régulièrement sur la probabilité d'une prochaine régularisation collective.

Nous avons pu débloquer des dossiers, notamment à travers des aides financières ponctuelles sous forme de prêt social. Dans d'autres cas, nous avons aidé des personnes à introduire un recours contre des décisions du CPAS ou du SPF-Personnes Handicapées par exemple, parfois en collaboration avec leur avocat. Certains de ces appels ont été gagnés. Nous constatons que notre médiation entre la personne et l'avocat est souvent nécessaire. Nous avons aussi pu aider des personnes à trouver un nouveau logement ou à maintenir leur domicile grâce à une aide juridique ou financière. Nous avons également gagné une plainte contre un fournisseur d'énergie avec l'aide des

juristes d'Infor GazElek, ce qui a obligé le fournisseur d'énergie à payer à la personne des indemnités pour les jours où elle a été coupée du gaz et de l'électricité.

## 2. En conclusion: nos constats conduisent à plusieurs revendications

### Un constat permanent se répète depuis des dizaines d'années :

De tous les coins de Bruxelles, un mot remonte qui est crié de plus en plus fort : **LOGEMENT**. Il dit que les prix des loyers ne cessent de grimper et mangent les parties vitales des revenus des personnes. Il dit aussi l'insalubrité..., la dictature de certains propriétaires ..., les listes d'attente de 10 ans parfois... Nous demandons un contrôle des prix des loyers et de la qualité des logements offerts en location.

### Un constat devient de plus en plus inquiétant :

Ce qui est devenu incontournable au 21<sup>ème</sup> siècle : c'est **l'OBLIGATION NUMERIQUE**. Sans ordinateur ni adresse mail, des familles sont, de plus en plus, pénalisées et dépendent des assistants sociaux pour toucher une bourse d'études, trouver un job ou un toit ... Actuellement, ce surcroît de temps et de travail doit être presté gratuitement ! Nous demandons que ce travail soit reconnu et pris en compte par des moyens mis à disposition de ces travailleurs.

### Des constats de MAUVAIS FONCTIONNEMENT des services de grosses communes bruxelloises et des plaintes qui n'osent pas toujours se dire tout haut :

En voici quelques exemples : être refoulé à plus tard malgré un ticket pris à 6h. du matin ; avoir un refus de reconnaissance de paternité malgré un test ADN validé ; se voir refuser la validité de son mariage pourtant reconnu par le CGRA, perdre tous ses droits face au CPAS par manque d'un lieu de résidence sûr et reconnu ; ...

Nous voudrions que les administrations communales offrent une possibilité d'appel ou fassent mieux connaître la disponibilité du médiateur communal, s'il y en a un.

### Nous constatons l'existence très répandue d'un mal méconnu ou caché :

Trop de personnes souffrent de **MALADIE MENTALE** : elles sont lâchées, seules, dans la grande ville

anonyme et ont besoin des soins offerts par des services psychiatriques trop rares et débordés. Elles ne trouvent que les permanences sociales qui n'ont ni la compétence, ni la mission de les aider, malgré tout le cœur qu'elles y mettent !  
Nous voyons le besoin urgent de services psychiatriques disponibles.

### 3. Rapport d'activité de la collaboration Inter-centres CAP 2019

L'IC CAP réunit toutes les 6 semaines les coordinateurs des CAP membres de la FdSSB. En 2019, l'IC CAP se sera réuni 8 fois au total (dont la rencontre sectorielle CAP CASG du 12 novembre avec le nouveau Ministre Alain Maron, en charge des compétences de l'Aide aux Personnes et de l'Action sociale).

2019 a vu l'arrivée de nouveaux membres au sein de l'IC CAP: le SASB et la Maison des parents solo. Ce sont maintenant 12 Centres d'aide aux Personnes et 4 Services d'Aide aux Justiciables qui participent et contribuent au fonctionnement de l'IC CAP. La participation des coordinateurs à cet espace collectif est variable d'un centre à l'autre, selon l'ordre du jour, la vie et les aléas du service, la charge de travail et la possibilité de dégager du temps pour contribuer à la dynamique sectorielle.

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

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

Les ordres du jour sont proposés par le binôme de coordination et enrichis par les membres de l'IC. Ils tentent de suivre et de s'adapter aux priorités du secteur en fonction de l'actualité. Des personnes extérieures sont régulièrement invitées en IC pour nourrir les réflexions en cours.

L'Inter-centres est un espace privilégié pour le secteur où se réalisent les allers-retours nécessaires entre les équipes de terrain, la FdSSB, l'administration, le Cabinet, le conseil consultatif, le réseau social-santé en RBC et les autres espaces de travail du secteur (dont les groupes de travail sectoriels tels que le GT OPALE).

Les thématiques abordées ont été variées, ci-dessous les points repris à l'ODJ de nos réunions, témoignant des préoccupations investies par l'IC :

- Les **nouvelles des centres** : point régulier à l'ordre du jour des IC CAP ; un tour de table permet d'échanger sur la vie dans chacun des centres : les actualités, l'évolution des projets, des problématiques, sur les partenariats mis en place...
- La présentation du projet d'**École de Transformation Sociale** par la chargée de projet du Forum Bruxelles contre les inégalités, qui vise à redonner du pouvoir d'agir au travail social.

- Les demandes de **Bourse d'étude** : le secteur a finalisé sa note de recommandations adressée à la FWB reprenant les arguments présentés en 2018 lors de la rencontre secteur – cabinet et administration.
- La présentation de la plateforme **Surviving in Brussel** qui vise à faciliter l'orientation des personnes dans le secteur du sans-abrisme.
- Le **Règlement général sur la protection des données** a été abordé régulièrement en IC CAP afin de faire état de l'avancée des travaux du Comité de pilotage mis en place pour la mise en conformité des centres membres de la FdSSB : une formation et une journée de réflexion sur l'impact du RGPD sur les pratiques professionnelles ont été organisées en 2019.
- L'**agrément de déductibilité fiscale** : plusieurs services ont rencontré des difficultés dans le renouvellement de cet agrément, l'IC a permis de mutualiser les démarches des services concernés.
- La transmission d'**informations patronales** : informations relatives aux droits et obligations des travailleurs/employeurs, aux accords du non-marchand, RTT et embauches compensatoires, Maribel, ACS,... : l'IC reste un espace privilégié pour communiquer, informer, adresser ses questions, ne fut-ce que pour s'assurer que l'ensemble des membres ait bien reçu l'information.
- Le « **Co-développement** » reste un outil intéressant pour les échanges en IC, 2 centres ont porté un questionnaire en 2019 ; mais les ODJ chargés n'ont pas permis à chaque centre de bénéficier d'un exercice de co-développement.
  
- **OPALE**, le programme informatique de récolte de données du secteur fait l'objet d'un suivi régulier en IC CAP : le retour systématique du GT OPALE en IC (groupe de travail chargé du développement, du suivi et de la réflexion autour de l'usage des données récoltées par le secteur).
- L'**évolution du secteur** reste une préoccupation de l'IC CAP. En 2019, une réflexion s'est poursuivie sur les missions des services sociaux généralistes, sur la mise en place des 30h de permanences, sur la spécificité de certains publics et/ou problématiques, ou encore sur les moyens affectés aux missions.
- La présentation du **Mémoire** de la FdSS-FdSSB rédigé dans le cadre des élections fédérales et régionales de 2019.
- La présentation et l'analyse de la **Déclaration de politique Régionale** du nouveau gouvernement.
- La rencontre avec l'**Administration** : dans une volonté de renforcer les liens entre celle-ci et le secteur, l'IC CAP a invité Saskia Matheessen, attachée à la Direction de l'Aide aux Personnes à 2 reprises. Ces rencontres seront systématisées dans le futur.
- La préparation et la rencontre, conjointement avec le secteur des CASG, avec le **Cabinet du nouveau Ministre Alain Maron** en charge de l'Action sociale et de l'Aide aux Personnes.
- La problématique de l'**inclusion numérique** (ou de la fracture numérique : deux faces d'une même pièce) est une question récurrente travaillée en IC : elle interroge le sens des missions et les pratiques professionnelles des CAP.
- La **journée mondiale de lutte contre la pauvreté** du 17 octobre : l'IC CAP s'est investi dans l'organisation de la mobilisation à travers le collectif « Rendre visible l'invisible ». En 2019 la thématique était le Grand Bazar Social Climat.

## Perspectives 2020

L'IC souhaite redessiner et redéfinir ses espaces de participation. L'idée serait d'offrir des lieux spécifiques pour les coordinateurs et/ou travailleurs, pour les directions ou encore les CA, en fonction des thématiques et des axes stratégiques travaillés.

L'objectif visé est d'offrir une optimisation des espaces de travail et de collaboration entre les CAP, en vue de :

- Développer des échanges constructifs entre coordinateurs des CAP ;
- Dégager et porter les constats de terrain sur l'évolution des problématiques rencontrées au sein des CAP ;
- Soutenir et renforcer le secteur à travers la prise de position éclairée sur les enjeux propres à notre champ d'action (micro, méso, macro) ;
- Garantir une plus-value pour le terrain et augmenter les marges de manœuvre des équipes.

## 4. Annexes

### Les coordonnées du CAP Brabantia :

rue de la Charité, 43 à 1210 Saint-Josse-ten-Noode

Tél : 02/211 10 53

Site web : [www.brabantia.brussels](http://www.brabantia.brussels)

E-mail : [info@brabantia.brussels](mailto:info@brabantia.brussels)

### Les coordonnées des quatre antennes du CAP Brabantia :

- CAP Brabantia asbl, L'Entraide de Saint-Gilles (Œuvres Paroissiales de Saint-Gilles), service de quartier polyvalent  
rue de l'Eglise, 59 à 1060 Saint-Gilles  
Tél : 02/541 81 10  
E-mail : [entraide.koffi@gmail.com](mailto:entraide.koffi@gmail.com)
- CAP Brabantia asbl, service social de Cureghem, service de quartier polyvalent  
rue Van Lint, 77 à 1070 Anderlecht  
Tél : 02/523 93 64  
E-mail : [sdk.ssc@gmail.com](mailto:sdk.ssc@gmail.com)
- CAP Brabantia asbl, service social de Caritas International, service spécialisé en droit des étrangers  
rue de la Charité, 43 à 1210 Saint-Josse-ten-Noode  
Tél : 02/229 36 11  
E-mail : [serv.soc.dienst@caritasint.be](mailto:serv.soc.dienst@caritasint.be)

- CAP Brabantia asbl, service social de Bruxelles Accueil- Porte Ouverte, service polyvalent de 1<sup>e</sup> ligne  
rue de Tabora, 6 à 1000 Bruxelles  
Tél : 02/511 81 78  
E-mail : [as@bapobood.be](mailto:as@bapobood.be)

**Le Conseil d'Administration au 31 décembre 2019 :**

Président : Monsieur Gonzalo DOPCHIE

Secrétaire : Madame Solange WAUCQUEZ

Trésorier : Monsieur Hubert THIENPONT

Membres :

Madame Marie-Françoise BOVEROULLE

Monsieur François CORNET

Madame Anne DUSSART

Monsieur Charles MICHIELS

Monsieur Edward BEKAERT

Monsieur Marc LINARD

**Les modes de subsidiation :**

Le CAP Brabantia est subsidié par :

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