

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 2011

ACTIVITEITENVERLAG 2011

- version française-

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

Centrum voor Algemeen Welzijnswerk erkend en gesubsidieerd door de
Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie

<u>Préambule</u>	3
<u>Introduction</u>	4
<u>1. Activités collectives et communautaires</u>	5
<u>1.2. Bruxelles Accueil Porte Ouverte, 40 ans de présence dans le centre historique :</u>	10
<u>2. Présentation des services sociaux du CAP Brabantia</u>	12
<u>2.1. Le service social de quartier de l'Entraide de Saint-Gilles</u>	12
<u>2.1.1 Seniors sans Frontières</u>	15
<u>2.2. Le service social de quartier de Cureghem</u>	18
<u>2.3. Le service social de quartier de Caritas Molenbeek</u>	21
<u>2.4. Le service social de Caritas International</u>	25
<u>2.5. Le service social de Bruxelles Accueil-Porte Ouverte (BAPO)</u>	40
<u>2.6. Le service social pour Etudiants et Stagiaires Etrangers (SESE)</u>	43
<u>3. Les données statistiques globales pour 2010</u>	47
<u>4. Conclusion</u>	53
<u>Annexes :</u>	54
Implantation du CAP Brabantia	
Situation géographique des antennes à Bruxelles	
Le Conseil d'Administration au 31/12/2009	
L'organigramme du CAP Brabantia	
Les organes de subsidiation	
Le rapport Intercentres CAP	

Préambule

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

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

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

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

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

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

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

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

Introduction

Le Centre d'aide aux personnes Brabantia fonctionne principalement via l'approche individuelle des usagers lors des permanences sociales organisées dans chacune des antennes. Cette approche permet de tendre vers la résolution souvent difficile des problèmes administratifs, juridiques, matériels que rencontrent des personnes, et ce dans un cadre confidentiel et professionnel. Cependant une autre facette du travail organisé dans les services sociaux de Brabantia touche plutôt une approche collective et/ou communautaire.

Une fois n'est pas coutume, c'est cette approche collective que nous voulons mettre en évidence dans ce rapport d'activités. Nombre de sorties, de repas, de fêtes,... sont organisés dans les différentes antennes de Brabantia dans le but de la rencontre, de l'échange et du plaisir, dans le but surtout de (re)créer du lien social et de placer les relations humaines fondamentales à leur juste place.

Nous présenterons également, outre la traditionnelle description des services sociaux de Brabantia et leurs méthodologies et activités, un aperçu statistique de fréquentation de nos services par les usagers, leur profil et les problématiques auxquelles ils sont confrontés. L'année 2011 est la première année complète de fonctionnement avec le nouveau programme informatique SYSSO, initié par la Fédération Des Services Sociaux en collaboration avec les Centres d'aide aux personnes et les Centres d'action sociale globale. Ce programme ambitieux de statistiques et de gestion de fichiers connaît ses problèmes de jeunesse, les assistants sociaux ont dû s'y habituer... Il en résulte que si les chiffres obtenus pour Brabantia ne sont sans doute pas rigoureusement exacts, ils reflèteront indéniablement des tendances réelles et relativement fiables.

1' Activités collectives et communautaires:

Depuis de nombreuses années, certains services sociaux de Brabantia, principalement les services de quartiers, organisent des activités de groupe pour les usagers. Il s'agit d'excursions, de repas, de fêtes mais aussi de sorties culturelles par exemple.

Ces moments sont importants parce qu'ils permettent une autre approche des personnes par les travailleurs sociaux. Nous pouvons entrer en relation autrement que par le biais classique de la relation d'aide qui inmanquablement influence les comportements tant de l'aidant que de l'aidé.

Le lien social est très souvent en péril auprès des bénéficiaires de nos services. Le sentiment de solitude est important, la confiance en soi et envers les autres est mise à mal, le découragement est lourd pour certains, la demande de contacts humains est criante...

Plusieurs types d'activités sont organisés dans les antennes de Brabantia et sous différentes formes. Ainsi des excursions sont prévues à Caritas International, l'Entraide de Saint-Gilles et le Service Social de Cureghem, des fêtes de Saint-Nicolas et de fin d'année dans les services de quartiers, des repas une ou plusieurs fois par an également (barbecue, pic-nic,...) et des activités culturelles se déroulent régulièrement à Seniors Sans Frontières, antenne de Saint-Gilles.

Les excursions permettent aux familles de quitter Bruxelles, parfois pour la première fois, et de découvrir la mer ou les Ardennes. C'est un moment de détente unique qui permet d'oublier les soucis pour les uns, de rencontrer du monde pour d'autres. Les groupes multiculturels naturellement formés rencontrent des échanges et des partages inédits alors que les échanges de paroles sont quasi inexistantes dans les salles d'attente. On parle de la vie quotidienne, des enfants, on s'entraide aussi, on se conseille... et ces nouvelles relations permettent de créer des dynamiques dans les services plus tard lorsque les personnes se retrouvent.

Ces moments sont très importants également pour les travailleurs sociaux. Ces derniers peuvent entrer dans une relation différente avec les usagers, une relation amicale, simple et naturelle. On parle de tout et de rien sans barrières liées aux problématiques des personnes. Les bénéficiaires peuvent dès lors porter un autre regard sur les travailleurs et la relation de confiance peut s'établir plus naturellement ou se renforcer encore. Les usagers se rendent compte que les travailleurs sociaux ont eux aussi des enfants, sont mariés, ont des passions,... ils sont en fait les mêmes, humains parmi les humains.

Le Service Social de Cureghem collabore avec la cellule sport et culture du CPAS d'Anderlecht pour organiser son excursion annuelle qui existe depuis plusieurs années. Cette année encore une cinquantaine de personnes se sont rendues en train avec les assistantes sociales à la côte belge. Témoignage :

« A chaque fois, nous recherchons une activité culturelle susceptible de plaire au plus grand nombre de nos usagers. Ainsi, nous avons pu découvrir les sculptures de sable, l'Earth Explorer et le Sea Life center. Nous passons également une partie de la

journée sur la plage où les plus courageux n'hésitent pas à se baigner. Des parties de ballons ou autres jeux divers s'improvisent entre les petits et les grands. Un goûter est également offert dans un établissement.

Cette journée est très enrichissante car elle permet de rencontrer les personnes dans un autre contexte et d'avoir avec eux une relation différente de celle de l'assistant social derrière son bureau. Nous partons généralement avec un groupe d'une cinquantaine de personnes de nationalités différentes et donc de cultures différentes... Cela permet de partager et d'échanger sur la manière d'aborder certains domaines de la vie quotidienne. C'est l'occasion également pour certaines personnes de découvrir la mer ou de prendre une glace dans un établissement pour la première fois.

Au cours de la journée, nous constatons que des liens se nouent entre des personnes qui ne se connaissaient pas à la base. Chacun va vers l'autre en dépassant les barrières culturelles ou linguistiques. Les familles s'entraident, par exemple, quand il s'agit de porter un fauteuil roulant sur le sable. »

Caritas International a organisé plusieurs excursions au zoo de Planckendael dans le cadre du projet de regroupement familial ainsi que pour les familles en demande d'asile en Belgique. Récit :

« Cette année, l'équipe du regroupement familial a eu l'opportunité de se rendre à trois reprises avec les familles au Zoo de Planckendael. Cette possibilité nous a été offerte via le service des programmes sociaux. Caritas International reçoit des subsides du Centre d'Egalité des Chances afin d'organiser des sorties pour le public de l'institution. C'est ainsi que le 15 avril, le 8 juillet le 26 août nous avons emmené certaines familles avec enfants au zoo.

Ces familles, réunies par le regroupement familial ont ainsi pu prendre du temps avec leurs enfants, leur faire découvrir de nouvelles espèces d'animaux mais surtout renouer le contact.

Pour les enfants, cette expérience a été fort enrichissante : beaucoup d'entre eux ont découvert le train et le bateau et avaient une belle journée à raconter à l'école.

Pour le groupe des parents, majoritairement composé de femmes, cette journée a été une belle opportunité pour sortir de chez elles avec leurs enfants grâce à l'encadrement que nous avons mis en place et surtout de faire de nouvelles rencontres.

De notre côté, cela nous a permis de découvrir le regroupement familial sous un angle différent. En effet, convaincues de l'importance du travail que nous effectuons au sein de Caritas International, nous avons pu mettre en image notre travail social par des visages et des sourires de familles réunies.

Nous avons particulièrement été frappées par le changement d'attitude de nos clients. Autrefois tristes, angoissés, inquiets et sans vie, nous les découvrons sous un tout autre jour : ils sont rayonnants, heureux et rassurés quant à leur avenir.

Cette activité nous a également permis de nous assurer que la réunification se passe dans les meilleures conditions, que tous les membres vivent bien cette reconstitution familiale. »

« Durant l'accompagnement de ces familles nous remarquons souvent que la migration, la séparation d'avec le pays d'origine, l'avenir incertain, éventuellement des problèmes psychologiques et médicaux, un retard au niveau de la connaissance de la langue amènent à une spirale très négative. Pour casser cette spirale négative, nous avons organisé comme les années précédentes des activités collectives. Ainsi, on offre aux familles l'opportunité de développer un réseau, on leur donne la possibilité de

participer à la vie “réelle” et de ne pas les laisser dans une situation d’attente”. Ils peuvent ainsi rencontrer des compatriotes ou des personnes qui parlent ou connaissent la même langue qu’eux. Ces familles peuvent ainsi rencontrer d’autres familles qui ont vécu peut-être la même chose qu’eux.

En 2011, nous avons offert la possibilité aux familles d’aller visiter le **centre provincial et récréatif de Nekker**, où après une promenade nature les familles ont pu se divertir sur une plage artificielle. Pour beaucoup ce fut un jour de vacances, une réminiscence des lacs et étangs de leur pays d’origine. Sortir de Bruxelles, au bord de l’eau avec de l’espace pour les enfants fut pour eux un moment de ressourcement.

Une visite à **Païra Daïza**, au **Zoo d’ Antwerpen** et **Aquatopia** a rapproché chacun des animaux, de la nature, et fut également un temps d’évasion et de coupure. Pour certains, ce fut une expérience inoubliable, grâce à la découverte d’animaux que beaucoup n’avaient jamais vus. »

L’Entraide de Saint-Gilles a également organisé sa traditionnelle sortie de printemps dont la destination était cette fois les Grottes de Han. Témoignage :

« Cette année, dans le cadre de sa traditionnelle sortie annuelle, l’Entraide s’est rendue aux Grottes de Han. Une cinquantaine de personnes ont ainsi participé à cette activité où petits et grands ont eu l’occasion de découvrir les grottes mais également le monde sauvage situé sur le même site via un petit train.

Un film en 3D a également été diffusé lors de notre visite aux grottes au plus grand étonnement de certains.

Cette sortie annuelle est très attendue par notre public très demandeur et impatient de pouvoir y participer. Nous constatons que pour la plupart des personnes, il s’agit d’une des seules sorties qu’ils feront durant l’année faute de moyens.

Pour certains, c’est même la première fois qu’ils prennent le car, qu’ils voyagent en Belgique et/ou sortent de Bruxelles.

Cette activité est aussi bien fréquentée par notre public sans-abri/ sans papiers que par les personnes du quartier qui fréquentent la permanence sociale et l’épicerie sociale. Dès lors, cette journée permet de regrouper les différentes populations qui ne se croiseront pas en temps normal.

Des liens se créent, des échanges sont réalisés et les personnes apprennent ainsi à mieux se connaître en évitant aussi la « peur de l’autre » que l’on rencontre parfois face au public sans-abri/sans papiers. »

Le service de Seniors Sans Frontières a également organisé deux excursions à la mer durant l’été et ce pour les seniors principalement d’origine maghrébine qui composent le groupe et se réunit durant toute l’année pour des groupes de paroles, des ateliers couture ou encore des sorties culturelles en collaboration avec l’association « article 27 ».

Bon nombre de fêtes sont également organisées dans nos antennes de quartier. Fête de Saint-Nicolas pour les enfants, fête de Noël ou tout autre moment-clé du calendrier prétexte à l’envie d’une rencontre ludique.

Les fêtes permettent, comme les excursions, la rencontre simple des personnes dans un cadre agréable propice aux sourires et à la bonne humeur. Un moment d’oubli des

soucis, un moment de soutien important en fin d'année pour les personnes seules qui n'ont que trop souvent connu ces moments censés être festifs mais qui les ont vécus dans la solitude d'un petit appartement loin des familles et sans amis.

L'Entraide de Saint-Gilles et le Service Social de Cureghem et Caritas International organisent depuis de nombreuses années des fêtes en fin d'année :

Saint-Nicolas et Pâques

« Chaque année nous organisons une fête de St. Nicolas. Cette fête est ouverte à tous, enfants et adultes. Pour les enfants nous organisons une distribution de bonbons et une rencontre avec Saint Nicolas. Cette année l'animation était assurée par 2 musiciens faisant participer les enfants. Ceux-ci pouvaient aussi se faire grimer.

Une petite restauration était prévue avec la contribution des usagers.

La fête permet

- aux personnes isolées de briser leur solitude
- aux parents d'offrir à leurs enfants un moment inoubliable (une photo avec St. Nicolas, danser...)
- aux travailleurs sociaux de rencontrer les usagers dans un autre cadre en dehors des problèmes quotidiens.

Les bénévoles participent également et apportent leur aide.

La présence d'enfants des travailleurs sociaux et des petits enfants de bénévoles accentue encore l'ambiance familiale de cette après-midi. Les usagers passent quelques heures en famille loin de leurs soucis.

Ainsi nous pouvons construire un autre lien avec les usagers : un lien d'amitié dans une atmosphère détendue. Pendant quelques heures tout le monde est égal. On oublie les problèmes, la pauvreté.... »

« A l'occasion de la fête de Saint-Nicolas, l'Entraide a organisé, comme chaque année, la venue du Grand Saint pour une trentaine d'heureux enfants. Après une distribution de bonbons et de bons conseils, nous avons proposé aux familles de se rendre au « **Stardust Park** ». Grande plaine de jeux couverte, le Stardust Park est situé à Forest et propose 4000 m² de jeux et attractions en tout genre pour des enfants de 2 à 12 ans.

Pour certains parents, il s'agissait de la première sortie qu'ils avaient l'occasion de réaliser avec leurs enfants. En effet, les familles (et surtout les familles nombreuses) n'ont pas forcément les moyens de réaliser une sortie payante avec leurs enfants et sont donc très reconnaissantes de pouvoir le faire à cette occasion. Les parents sont alors bien souvent aussi heureux que leurs enfants ! »

« A côté de la visite de St Nicolas et du Lapin de Pâques, on a organisé également cette année un atelier de peinture pour tous les enfants, où les animaux et la nature étaient au centre. Cette année, non seulement les parents ont été gâtés mais aussi les enfants, car ceux-ci ont eu droit comme leurs camarades de classe à une vie normale. (Caritas International)»

Repas et colis de Noël

« A l'occasion des fêtes de fin d'année, nous avons organisé à Saint-Gilles un repas pour notre public un vendredi midi et un petit déjeuner de nouvel An.

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.

Nous constatons chaque année que la période des fêtes est vécue difficilement par une partie de notre public. Ces derniers sont souvent seuls, sans contact avec leur famille ou amis proches. La souffrance est alors bien présente, les personnes sont plus vulnérables et tristes.

Ces deux repas sont très importants pour eux car ils ont alors l'occasion, durant un moment, d'oublier leurs soucis, de sourire et de se sentir entourés.

Ainsi ces moments de détente favorisent énormément la rencontre et dévoilent un autre visage de nos usagers, sur lequel se lisent la joie et la gaieté. »

« Si notre distribution de colis a bien lieu effectivement toute l'année à Cureghem, nous mettons un accent particulier durant la période de Noël. Grâce au don d'un Rotary Club nous pouvons octroyer un colis exceptionnel au moment des fêtes. Celui-ci plus festif permet aux bénéficiaires de pouvoir prétendre à un réveillon décent. Ce présent met du baume au cœur tant aux travailleurs sociaux qu'aux personnes.

Un sourire ...un merci....cela n'a pas de prix !!!

Tout comme voir le bonheur affiché sur les visages de ceux qui en bénéficient.

Cet échange un peu particulier éclaire le quotidien des assistants sociaux, induit aussi une relation plus rapprochée vu que celui-ci est donné par l'équipe sociale, chose inhabituelle. Le contact s'avère différent et la reconnaissance apportée que plus touchante. Il est vrai que la symbolique de ce colis à ce moment bien précis est très importante et prend toute sa valeur. »

Petit déjeuner et barbecue

« Rencontrant toujours un vif succès auprès de notre public, nous avons cette année, organisé deux repas supplémentaires (en plus des repas de Noël).

Le premier a été proposé sous forme d'un petit déjeuner buffet. Croissants, baguettes, confitures, jus divers, salades de fruits ont été mis à disposition pour le plus grand bonheur d'une soixantaine de personnes.

Le second a été organisé sous la forme d'un barbecue. Profitant d'une belle après-midi du mois d'août, nous avons sorti tables et chaises en terrasse autour d'un bon et copieux repas.

Ces repas permettent de réunir les gens autrement que lors des traditionnelles matinées d'accueil-café de l'Entraide. A l'accueil en effet, certaines personnes ne font que passer ou fréquentent toujours le même groupe de personnes.

Lors de ces repas, de grandes tables sont dressées et les personnes sont amenées à échanger et créer des liens avec des personnes avec lesquelles elles n'avaient peut-être pas encore été amenées à discuter jusqu'ici...

Les jours qui suivent ces repas, nous remarquons ainsi souvent que de nouveaux liens se sont créés et que de nouveaux groupes de personnes se forment... »

Camp et mise au vert pour les MENAs de Caritas International

« Pendant les vacances d'été, il est important que les jeunes aient un projet dont ils puissent se réjouir et qui leur permette de rencontrer d'autres jeunes et de prendre du

recul par rapport à leur quotidien. En réponse à ce besoin, le premier camp organisé par Caritas International a pris place à la fin du mois d'août 2011. Huit jeunes de 11 à 17 ans et leurs tuteurs de Caritas International ont installé leur campement dans la vallée du Virouin. Ces camps ont pu contribuer au développement personnel et social des MENA participants, à travers différentes activités (jeu d'orientation, vélo, escalade, promenade, descente en rappel, tyrolienne, etc.) liées à la nature, invitant à explorer et repousser ses limites et créant un bien-être physique et émotionnel. Les jeunes ont pu prendre un peu de vacances et de recul par rapport à leur quotidien. Cette initiative a vu le jour grâce au soutien de la Flandre et à l'encadrement de deux éducateurs sportifs de l'ASBL Nature. »

1.2. Bruxelles Accueil Porte Ouverte, 40 ans de présence dans le centre historique :

Une fête un peu particulière a eu lieu pour l'antenne Brabantia de Bruxelles Accueil Porte Ouverte. En effet, le service social et d'accueil du centre ville historique fêtait ses 40 années d'existence et a pour l'occasion organisé un colloque. Si ce dernier n'était pas particulièrement à destination des usagers, il a connu un franc succès tant par la qualité des propos des intervenants que des moments de débat avec les participants. Récit :

« Il apparaît de plus en plus clairement à l'équipe de Bruxelles Accueil Porte Ouverte, combien, depuis la création de l'A.S.B.L. en 1971, le centre ville s'est progressivement transformé : développement du multiculturalisme, paupérisation grandissante, et fragilisation très claire de la santé mentale.

Comme ce fut évoqué lors d'une réunion, « l'économie de luxe a fait place à une économie de survie ».

Ce constat a été le levier du thème qui aura été choisi pour le colloque organisé à l'occasion des 40 ans de Bruxelles Accueil - Porte Ouverte en décembre 2011.

Le thème en était : « A précarités nouvelles, pratiques nouvelles ». Trois orateurs externes ont abordé la thématique sous 3 angles de vue.

Le Professeur Kesteloot, de la KUL et de l'ULB, professeur de géographie sociale et urbaine, a donné les clés pour mieux comprendre les causes et la répartition des inégalités sociales qui se marquent fort dans la ville de Bruxelles. Après un aperçu historique des migrations de la population des classes moyennes et riches bruxelloises vers la périphérie, et de l'installation de populations étrangères ou précarisées dans le centre de la ville où on trouve les « services et l'emploi »...

La population ouvrière d'origine qui y était installée a réussi à accéder à un niveau de classe moyenne et a quitté le centre ville pour la périphérie. Elle a laissé la place à la main d'œuvre immigrée ou originaire de l'immigration, bloquée dans son ascension sociale par la crise économique, les délocalisations, etc... depuis les années 1970-1980..., entraînant une paupérisation et « ghettoïsation » de ces quartiers du centre de Bruxelles. Les politiques auraient une mission : celle d'appliquer un partage de richesse en faveur du centre, une politique d'emploi, d'éducation, de logement et de « gentrification » douce des populations.

En écho à cette intervention, celle de Madame Kulakowski, directrice du Centre Bruxellois d'Action Interculturelle (C.B.A.I.) a porté sur la question de l'approche

interculturelle... Elle a commencé par évoquer combien le Nord du pays avait une politique d'intégration des populations étrangères, à travers des programmes de cours de langue, culture et citoyenneté belge.

Elle a montré combien la multiculturalité était une réalité du centre de la ville et devait être considérée comme une richesse et un atout mais soulevait la question de savoir comment cette intégration pouvait se faire harmonieusement alors que la majorité de ces étrangers vivent dans une précarité économique extrême et une grande pluralité convictionnelle. Dès lors elle a proposé des étapes en vue de favoriser l'intégration : la décentration (mes problèmes ne sont pas dus à l'autre), la compréhension (qui est l'autre ?) et la négociation (qu'allons-nous faire ensemble ?).

Les questions importantes à aborder touchant à la place du religieux, aux relations hommes/femmes ou parents/enfants, à la primauté du groupe par rapport à l'individu. La troisième intervention fut celle d'une anthropologue du Centre de Santé Mentale « Le Méridien », Madame Eléonore Armanet, coordinatrice du réseau « Santé, précarité » de la Commission Communautaire Française (COCOF).

Elle a évoquée la nette psychiatrisation des problèmes sociaux.

Elle a exposé les pratiques novatrices de ces associations dans le travail thérapeutique avec des familles d'origine étrangère. Les psychologues y privilégient une part de travail de groupe (pour s'être rendu compte que la seule approche individuelle était insuffisante et trop intrusive). D'autre part, l'anthropologue va dans les milieux familiaux et de rencontres. Elle se familiarise avec les cultures et en fait écho auprès de l'équipe de psychologues. Si cette approche n'est pas à proprement parler thérapeutique, on en constate cependant les effets thérapeutiques valorisant la dignité des personnes.

Lieu de confiance en raison des thèmes abordés, partage d'expériences vécues, conceptualisation action permettant de rendre la parole du groupe audible et visible (naissance de la Maison Biloba, projet d'habitat solidaire et interculturel).

Ces démarches constituent des pratiques novatrices aujourd'hui.

Le lendemain, fut abordée l'histoire de Bruxelles Accueil Porte Ouverte depuis sa fondation, les initiatives auxquelles elle a donné naissance : El Kalima (Dialogues entre chrétiens et musulmans), les Voies de l'Orient (né pour répondre aux questions concernant les religions et spiritualités asiatiques) et SISBA (Service d'Interpréariat Social de Bruxelles Accueil), mais aussi l'esprit et les missions dans lesquels BAPO travaille dans son ensemble.

Ce colloque et la réflexion qu'il sous-tend sera l'occasion pour l'équipe de Bruxelles Accueil Porte Ouverte de revoir en profondeur la manière dont elle réalise sa mission en vue d'éventuelles actualisations ou initiatives. »

2. Présentation des services sociaux du CAP Brabantia :

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

Brève présentation

L'Entraide de Saint-Gilles est un service social ouvert sur le quartier qui propose quotidiennement un accueil cordial à toute personne qui le souhaite et ce sans aucune connotation philosophique ou religieuse.

Section des Œuvres Paroissiales de Saint-Gilles ASBL, l'association est également une antenne du Centre d'Aide aux Personnes Brabantia asbl.

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.

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

Les activités permanentes

L'accueil

Ouvert chaque matin de 8h à 12h, notre accueil constitue le point d'entrée principale de l'Entraide. Lieu de passage pour un très grand nombre de personnes, l'accueil est un endroit où toute personne (pourvu qu'elle respecte les règles élémentaires de vie en communauté) peut venir pour discuter, boire un café, parler de manière informelle avec les travailleurs ou volontaires, jouer à des jeux de société,... mais c'est également là qu'attendent les personnes qui veulent rencontrer une assistante sociale. La présence moyenne dans l'accueil et par jour est de 75 personnes. Environ 1/5 de ces personnes souhaite passer à la permanence sociale.

La permanence sociale

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

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

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

- Aide matérielle (vestimentaire, alimentaire, financière)
- Orientation et information

- Questions de droit (droit des étrangers, droit du travail, droit de la famille, droit sociaux,)
- Scolarité/études/formation
- Services publics
- Etc.

En 2011, le nombre de dossiers traités est passé du simple au double avec un chiffre record de 1319 dossiers.

L'épicerie sociale

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

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

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

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

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

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

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

Au cours de l'année 2011, 124 familles ont eu accès à l'épicerie soit 634 fréquentations dont 157 fréquentations pour prolongation.

Environ 22 accès ont été refusés soit parce que les personnes ne rentraient pas dans les conditions financières soit parce qu'elles ne sont jamais venues chercher la réponse à leur demande d'accès.

L'augmentation du public de l'épicerie par rapport à l'année 2010 peut-être expliquée par plusieurs facteurs :

- suite à la crise économique dans d'autres pays européens, il y a une augmentation du public espagnol, italien, portugais
- une augmentation de l'endettement des personnes suite à l'utilisation exagérée du crédit à la consommation et autres, ...
- de plus en plus de sanctions de l'Onem, du CPAS, ...

- les factures d'énergies ne font qu'augmenter

L'atelier informatique

Comme l'an passé, notre atelier informatique n'a plus été proposé comme un cours mais bien en libre accès.

Ainsi, n'ayant plus de demandes pour l'apprentissage de l'utilisation d'un ordinateur (notons que de nombreux cours sont donnés aux alentours de notre association), nous proposons aujourd'hui aux personnes d'accéder aux ordinateurs dans le cadre de leur recherche de logement, de travail et/ou de formation mais c'est également l'occasion pour elles de consulter leurs boîtes de messagerie ou de garder contact avec un proche via les sites de discussions en ligne.

L'accès aux ordinateurs est proposé en matinée à 11h et ce durant 1h mais également deux à trois fois par semaine en fonction des disponibilités de l'équipe et ce à nouveau par session d'une heure.

Cours de français langue étrangère (FLE)

Comme les années précédentes, notre service a proposé plusieurs cours de français. D'une part, un cours de français de niveau 1 pour les apprenants débutants et d'autre part, un cours de français niveau 2 pour un groupe un peu plus avancé.

Comme l'an dernier, une table de conversation a également été mise en place et ce pour permettre aux personnes qui avaient suivi les niveaux précédents et/ou qui avaient un niveau plus avancé, de poursuivre leur apprentissage de la langue française.

Les cours sont préparés régulièrement pour être en lien avec les attentes et demandes des personnes. Nous essayons de préparer les thèmes des leçons en lien avec le quotidien des apprenants : recherche logement, rédaction de cv,...

De même, des recherches régulières au sein du centre de documentation du collectif alpha permettent également aux professeurs d'agrémenter leurs cours et d'obtenir de nouvelles méthodologies de travail.

Vestiaire social « La Malle aux chiffons »

Vestiaire social créé par notre service, « La Malle aux chiffons » fonctionne en partenariat avec le CPAS de Saint-Gilles et l'asbl Aiguillage.

Il s'agit d'un magasin de vêtements de seconde main situé au 65 rue de l'Eglise Saint-Gilles à 2 pas de l'Entraide. Il est ouvert tous les jours de 9h00 à 12h00 et est ouvert à tout public.

Ainsi, toute personne peut venir y acheter un vêtement à très bas prix (de 0,50€ à 2€) ou encore bénéficier d'une gratuité (via un bon reçu lors de la permanence sociale de notre service ou d'un service partenaire).

Ces vêtements se composent des dons de particuliers ou de paroisses ou encore de collaborations avec d'autres associations.

Conclusions et perspectives

L'année 2011 fut, comme les autres années, riche en émotions. Passer de bons moments avec le public accueilli, apporter soutien et réconfort, améliorer quelque peu la situation des personnes via différentes formes de soutien, réfléchir à la manière d'adapter notre travail aux demandes et besoins quotidiens a été une fois de plus notre manière de fonctionner en 2011 et le sera encore pour 2012.

Par ailleurs, le renouvellement de l'équipe induit que nous serons amenés à réfléchir à ce que chacun souhaite mettre en place et cela en fonction des demandes du public.

Comme dit précédemment, l'un des sujets de réflexion principaux sera la remise en question de l'Accueil Porte Ouverte.

Pour cette année, nous poursuivrons également le travail mis en place dans les différents services afin de l'optimiser. Nous serons bien sûr toujours actifs au sein de la Coordination Sociale et nous restons ouverts à tout événement pouvant mettre en avant nos activités.

2.2. Seniors Sans Frontières (Saint-Gilles)

Seniors sans Frontières est un service de première ligne, il propose des permanences d'aide individuelle et des activités de groupe. C'est un lieu d'accueil où toute personne confrontée à son désarroi tant matériel que psychologique est reçue et écoutée. Le service est ouvert à toute personne qui en fait la demande.

Le travail social individuel,

Quel constat peut-on faire pour l'année 2011 ?

La situation sociale des usagers s'est nettement dégradée. En effet, face à l'augmentation du coût de la vie, la grande majorité des personnes a des difficultés à subvenir à tous ses besoins au quotidien. Les personnes vivent de plus en plus dans des situations matérielles critiques et ont du mal à trouver des pistes de sortie.

Dans beaucoup de dossiers, les personnes cumulent plusieurs problèmes (administratif, sécurité sociale, logement, matériel, relationnel..) et handicaps (non maîtrise de la langue, handicap physique)

Pour beaucoup d'usagers, le manque de connaissance et de maîtrise de la langue est en même temps la cause et la conséquence d'un grand nombre de problèmes sociaux.

L'assistante sociale assure un travail d'accompagnement et de gestion pour éviter une dégradation plus forte.

Elle a assuré le suivi de 109 dossiers avec des tâches de médiation, d'écrivain public, de traducteur, d'accompagnateur et de soutien psychologique (voir les statistiques en annexe).

Certains dossiers sont très lourds, surtout pour des personnes seules avec un handicap physique ce malgré un important travail de réseau avec les Services d'aide à domicile, Collectif Violette, CPAS, infirmière, etc., ...

L'assistante sociale est également appelée à intervenir dans des maisons de repos et de soins pour des personnes d'origine magrébine qui ne parlent pas la langue et pour lesquelles la structure d'accueil ne peut répondre de manière appropriée. Pour ces personnes elle assure surtout un suivi d'écoute et d'accompagnement psychologique.

Par ailleurs, l'assistante sociale étant seule, elle regrette le manque de lieux pour partager et déposer le poids de ce travail.

Le travail de groupe :

Les activités de groupe s'adressent principalement aux femmes, contrairement aux hommes qui ne sont pas dans cette démarche, il n'y a pas de demande ; en fait ils ont d'autres lieux de rencontre et de socialisation.

Les activités sont organisées en français et en arabe pour permettre une plus grande implication et interaction.

Certaines activités de groupe sont réalisées en partenariat avec d'autres associations ou avec l'appui de professionnels spécialisés.

Le travail de groupe constitue un endroit où les femmes font des rencontres, sortent de l'isolement et se sentent reconnues ; alors qu'ailleurs, elles ne sont pas prises en considération.

Il est important de souligner que très peu d'espaces d'écoute, d'animation et de reconnaissance existent pour cette population âgée.

37 femmes ont participé aux activités durant l'année 2011. Il s'agit de femmes âgées de 55 à 75 ans, d'origine maghrébine, pour la plupart analphabètes avec des moyens de subsistance très modestes. Plusieurs vivent seules et n'ont de lien social qu'à travers les activités de SSF.

Le nombre de participantes aux ateliers est limité à douze, pour une question de gestion et de confort des lieux. Il n'y a pas de conditions de participation, si ce n'est l'obligation de s'impliquer.

Les activités réalisées

Français oral : 1 X semaine

Les cours répondent autant à un réel besoin d'apprendre la langue qu'à un besoin de socialisation et de rencontre.

Les participantes ont la possibilité d'acquérir des éléments essentiels pour leur communication au quotidien. C'est un cadre dans lequel elles peuvent s'exprimer librement, sans avoir peur du jugement ou de moquerie.

Les thèmes abordés intéressent le quotidien des participantes comme : faire ses courses, s'orienter et demander son chemin, comment aborder une visite chez le médecin, ou tout simplement parler avec une voisine.

Remarque : Les femmes sont de bonne volonté, motivées, certaines assidues mais plusieurs ont du mal à fixer ce qu'elles apprennent. Elles ont du mal à mémoriser.

L'atelier couture

L'atelier couture a été mis en place à la demande des femmes, elles ont la possibilité de raccommoier leurs vêtements avec l'aide d'une animatrice bénévole. C'est également l'occasion d'échange d'expériences et de conseils sur le comment faire mais également l'occasion d'utiliser des mots en français.

C'est dans le cadre de cet atelier que le groupe a participé au projet « *Tissant l'avenir* » sur l'environnement en partenariat avec les associations : Citadelle, Hispano-belga, Migrant art et Déclic.

Ce partenariat a été très riche en rencontre et en échange des pratiques. Il s'est déroulé en trois étapes :

- Une sensibilisation et une réflexion sur l'environnement et le développement durable où le groupe s'est exprimé, a échangé et analysé la situation au niveau local puis sur un environnement plus large.
- Choix de l'ouvrage et du contenu des messages, ce qui a abouti à la proposition d'une *toile en tricot* « *Arbre de la vie* » et « *Diversité* »
- Réalisation : Chaque membre du groupe a participé suivant sa spécialité par le tricot, le crochet, la broderie ou la couture. A cela s'est ajouté les messages écrits et donc en lien avec le cours de français.

L'investissement était très grand, la motivation bien soutenue ce qui a abouti à une valorisation et une fierté.

L'atelier se faisait en partie au sein de SSF et d'autres séances regroupaient les groupes partenaires dans les locaux du Pianofabriek.

Ces rencontres ont permis aux participantes de connaître les autres associations, d'échanger les pratiques et savoirs et de créer de nouveaux liens.

L'aboutissement du projet s'est finalisé par une exposition de toutes les œuvres au Pianofabriek et prochainement dans d'autres lieux publics.

Après l'exposition une rencontre-repas a eu lieu entre les différents groupes pour faire l'évaluation. Le repas a été réalisé par un membre du groupe de chaque association partenaire.

Les participantes ont indiqué avoir apprécié le projet et son déroulement et souhaitent renouveler l'expérience pour autre chose.

Atelier cuisine :

En 2011, le groupe de Séniors Sans Frontière a réalisé trois ateliers cuisine avec les membres de citadelle et de migrant'Art.

Ces ateliers ont permis de réaliser des recettes de différentes cultures avec pour objectif d'utiliser des ingrédients adaptés à la diététique pour prévenir les problèmes de santé.

Le partage des repas permettait de déguster les préparations mais c'est également l'occasion d'échanger et partager dans un climat conviviale et de valorisation mutuelle.

Partenariat

Les rencontres en partenariat ont permis aux participantes de SSF de se frotter à d'autres groupes, de vivre d'autres expériences, de partager leurs compétences et de sortir des clichés bâtis.

SSF apporte son savoir faire et partage avec tous les partenaires les expériences et les richesses culturelles des femmes âgées immigrées.

Beaucoup de retours de satisfaction de la part des partenaires, à ce sujet.

Conclusion

Dans l'ensemble Senior Sans frontières a réalisé ses objectifs. Les usagers de l'aide sociale individuelle et des participantes aux activités de groupe ont exprimé leur satisfaction. Ils apprécient l'accueil, se sentent entendus et soutenus.

2.3. Le service social de quartier de Cureghem :

Description

Ce service est destiné aux seuls habitants de Cureghem, à l'exception des personnes qui quittent le quartier après avoir établi une relation avec notre service. Nous continuons à les suivre, si elles les souhaitent. Dans 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 »*.

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

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

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

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

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

Activités

Activités de type individuel

a) La permanence sociale polyvalente

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

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

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

Suite à la délocalisation de nos bureaux durant la rénovation de nos locaux, ce service a été suspendu et reprendra ses activités lorsque nous réintégrerons ceux-ci.

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 visité le Sea Life Center et offert une collation à chacun. Nous en gardons un souvenir mémorable car cette excursion permet d'avoir une relation différente avec nos usagers et nous offre une approche relationnelle privilégiée.

Activités de type associatif

a) Collaboration avec Logement Pour Tous

Pour aider, très modestement, les personnes face à l'énorme crise du logement, nous avons un partenariat avec une agence immobilière sociale « *Logement pour Tous* ». Dans ce cadre-là, nous nous chargeons d'y inscrire les candidats sur base d'une visite à domicile. Cela implique également que nous nous chargeons du suivi social de ces personnes. Les agences immobilières sociales fonctionnent également sur base d'une liste d'attente avec un délai assez important.

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

La Fédération des Centres de Services Sociaux a mis sur pied des réunions où les différents acteurs impliqués dans l'aide alimentaire (colis, restaurants sociaux,...) se rencontrent. L'année 2011 aura été la continuation de l'année précédente. Le sujet principal abordé concernait le BIRB et son avenir quand à la redistribution du surplus européen vu que celui-ci a été longuement remis en question.

c) 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 présentes différentes associations anderlechtoises communales ou autres ainsi que le président du CPAS et le responsable du service social général du CPAS.

Focus 2011 et perspectives 2012

Cette année aura été un peu particulière. En effet, suite à la rénovation de nos bâtiments nous avons dû déménager durant quelques mois. Ce qui a induit un changement de locaux mais aussi et surtout un changement de quartier et de population.

Cette année a encore été marquée par une augmentation de nos demandes de type administratif.

Notre travail demandait toujours plus de rigueur, de recherche et donc plus d'investissement en temps. Nous avons également du encore nous perfectionner dans des domaines qui nous étaient à la base peu familiers (droit des indépendants).

Nous avons été également confrontées à une grande demande concernant des problèmes de logement (logement trop petit ou insalubre). Les personnes souhaitaient introduire leur candidature auprès de l'AIS « Logement pour Tous ». Nous avons du limiter le nombre de demandes car le temps consacré à celles-ci devenait trop important par rapport au reste de notre travail.

Cette année, nous nous sommes plutôt dirigées vers un travail d'introspection quant à nos connaissances et nos limites sur le terrain.

Pour 2012, cela devrait être l'année de la stabilité retrouvée. Réintégration de nos locaux, de notre quartier et de nos habitués Certainement, l'année du renouveau !!! Une nouvelle dynamique et probablement de nouveaux projets seront à l'ordre du jour pour ce nouveau départ.

2.4. Le service social de quartier de Caritas Molenbeek :

Introduction

Le contexte de travail de l'antenne de Molenbeek a été compliqué en cette année 2011. Le service a connu des moments de fermeture pour diverses raisons institutionnelles et l'équipe a connu des changements.

1. Présentation du service social CAP Brabantia CAW, antenne Caritas de Molenbeek-Saint-Jean

Caritas Molenbeek est un service social de première ligne situé au cœur de la commune de Molenbeek-Saint-Jean.

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

L'objectif du service est d'aider les usagers dans leurs démarches personnelles, tout en favorisant une certaine autonomie des personnes afin de les rendre acteurs de leur vie face aux difficultés rencontrées au quotidien.

Afin de travailler plus efficacement, nous optons pour un travail en réseau avec des services spécialisés par domaine d'action. Pour ce faire, avec les usagers, nous analysons la situation et envisageons les pistes d'action à entreprendre pour répondre de manière plus efficace à leurs besoins et dans la mesure du possible, faire évoluer leur situation.

Nous effectuons également des visites à domicile pour les personnes à mobilité réduite.

Problèmes Administratifs :

Les aides administratives sont les aides les plus récurrentes car elles sont nécessaires dans tous les cas, qu'importe la nature de la demande à savoir et en vrac les renseignements sur les impôts, les documents administratifs communaux ou liés au CPAS, les assurances,...

Problématique logement :

Lors des permanences, il ressort que la recherche de logement fait partie des demandes les plus récurrentes avec une impuissance face à la recherche des solutions.

On note combien les prix du marché locatif privé ne cessent de s'accroître et deviennent rebutants pour notre public dont la majorité est sans revenu aucun ou dispose de ressources insuffisantes pour faire face à leurs multiples charges. De plus, l'accès au logement social est devenu quasi impossible au vu des délais d'attente extrêmement longs qui obligent les usagers à patienter indéfiniment.

Les personnes doivent louer des logements hors de prix souvent à la limite de l'insalubre et inmanquablement doivent faire face aux expulsions faute de paiement de loyer ou par arrêté communal d'inhabitabilité .

Force est aussi de constater que notre public manque considérablement d'informations sur les droits et les aides au logement tels les ADIL, le Code du Logement et autres arrêtés et/ou articles de lois servant leurs intérêts.

Guidance énergétique

Les permanences « Energie » proposées par les accompagnateurs énergétiques de la FDSS visent à « éduquer » les usagers sur la problématique énergétique. Outre la permanence, des visites à domicile sont possibles afin de repérer les éventuels dysfonctionnements des installations de chauffage et d'électricité. Des conseils sont prodigués et des contacts avec les propriétaires peuvent être organisés également si leur responsabilité est en jeu.

Aide à la recherche d'emploi, de formation et de volontariat

Face aux répercussions interminables de la crise économique et l'austérité grandissante, de plus en plus de personnes éprouvent des difficultés à trouver un emploi. Nous ne sommes pas spécialisés en cette matière et réorientons les personnes vers des services spécialisés tels que la Mission Locale pour l'Emploi de Molenbeek-Saint-Jean dont la recherche d'emploi est une des missions fondamentales. Nous les réorientons aussi vers Actiris qui offre un espace informatique recherche d'emploi et des accompagnateurs du pôle emplois qui font un travail spécifique et indéniable.

Reconnaissons aussi que notre public cible souffre non seulement du manque d'emploi mais aussi d'un frein linguistique (français et/ou néerlandais) qui n'est pas sans impact tenace sur la situation telle qu'elle est vécue.

Problèmes Droits et Justice

Dans cette catégorie, nous retrouvons des usagers ayant parfois une multitude de problèmes:

- Accès au séjour légal : de plus en plus de gens viennent nous voir parce que déboutés, en attente de décision de la Commune ou de l'Office des Etrangers. On note une augmentation des demandes de séjour pour des raisons de santé ou de travail (Art 9, 9Bis & Ter), quelques demandes d'asile refusées et besoin d'aide pour le recours. On note aussi des refus ou des retraits de séjour suite aux suspicions de mariage « gris ou blanc ». Nous devons aussi rappeler combien pour avoir un séjour légal, les gens sont capables de tout, voire même de l'impossible, pour y parvenir.
- Regroupement familial : après le mois de septembre 2011, nous avons connu une grosse affluence de personnes faisant face à la nouvelle loi de Juillet sur le RF des ascendants. Quant au RF des descendants, nous avons accompagné dans la mesure du possible les nécessiteux;
- Nationalité et Naturalisation : nous notons une recrudescence de demandes qui n'aboutissent pas toujours et dans la plupart de cas, les raisons étaient toujours semblables les unes aux autres si pas identiques à savoir l'absence de gouvernement. Il serait important de noter que l'arrivée de nouvelles vagues de « victimes de la crise » comme les Espagnols, Italiens, Grecs (d'origine ou natifs), Roumains, Polonais, Arméniens, Pakistanais et autres accentue encore l'état de besoins.

Problèmes Financiers et Matériels

Notre public cible est un groupe fort vulnérable et en état de besoin quasi permanent, même si dans une infime partie de cas, ce besoin n'est pas avéré mais tient de l'effet d'entraînement.

Force est de constater que les problèmes financiers et matériels vont souvent de pair bien qu'il ne soit pas toujours possible de les régler simultanément.

Nous collaborons avec le Snijboontje Bis dans le cadre de la distribution de colis de vivres à une douzaine de familles par semaine. Nous avons également la possibilité de réorienter les bénéficiaires vers l'épicerie sociale de Molenbeek qui pratique des bas prix pour les produits alimentaires de base

Problèmes de Sécurité Sociale

Nous recevons beaucoup de personnes dont les demandes sont plus axées sur l'aide administrative pour des questions de pension, d'allocations familiales, de mutuelle, de chômage, ou tout autre revenu de remplacement.

Problèmes de Santé

Il s'agit ici des personnes qui rencontrent des problèmes de santé différents les uns des autres, telles que :

- Santé Physique
- Santé mentale
- Assuétude
- Handicap physique
- Perte d'autonomie physique et sociale.

Nous rencontrons cependant plus de personnes ayant des difficultés physiques avec une perte d'autonomie physique et un repli sur soi indéniable. C'est dans cette catégorie que nous apportons une aide parfois à domicile d'ordre administratif et un accompagnement dans les démarches surtout pour les demandes de mutation de logement social, d'ADIL, de reconnaissance ou de renouvellement de statut d'Handicap, d'aide ou infirmière à domicile.

Problèmes de Vie Quotidienne

Il s'agit notamment des difficultés suivantes :

- Analphabétisme
- Demande d'informations
- Problème de compréhension de lecture ou d'écriture
- Aides à domicile, familiale ou ménagère
- Problème de placement
- Litige
- Et bien d'autres maux innommables.

Dans cette liste qui est loin d'être exhaustive, les catégories couramment rencontrées sont les 4 premières classées du plus au moins récurrents.

Pour ce qui est du placement d'enfants, les cas rencontrés ont été de type intrafamilial donc placés auprès des grands parents par le Tribunal de la Jeunesse qui a jugé que les parents étaient maltraitants, avaient de mauvaises fréquentations, n'étaient pas suffisamment aptes à s'en occuper ou alors vivaient dans les milieux pathogènes pour les enfants. Ceci a engendré pas mal de litiges familiaux bien que certains n'étaient que des incompréhensions.

Problèmes de CPAS

Parmi les problèmes posés auxquels nous devons répondre avec beaucoup de peine parce qu'ils sont ressort du Centre Public d'Action Social, on note :

L'Aide médicale urgente

La Carte médicale

Aide financière (Ponctuelle ou RIS)

La Prime d'installation

L'Aide Energie

La Garantie locative

La Médiation de dettes

Les Litiges (refus, recours, repris de l'ONEM, de la Mutuelle ou de la « Vierge Noire »

Cartes de transport, etc....

Dans la plupart des cas, nous intervenons en aval et tentons de comprendre les décisions prises souvent en défaveur des usagers.

Problèmes de Liens familiaux et Sociaux

A moins de vivre dans un monde parfait, nous ne pouvons que rencontrer cette classe de problèmes. Ainsi on peut trouver des tourments concernant :

Parents /Enfants
Relations de couples
Violences Familiales
Problèmes de voisinage
Solitude
Difficultés personnelles
Parenté (insémination artificielle et adoption)

En dehors du dernier rencontré une seule fois au courant de l'année, aucun n'est à négliger car ils reviennent régulièrement et sous plusieurs formes, tantôt ouverts tantôt fermés. La grande difficulté est de solutionner un problème en présence d'une seule des parties. Ainsi on essaye juste d'y apposer un pansement quand c'est faisable ou alors de les orienter vers des services spécialisés.

CONCLUSION

Les problématiques rencontrées par nos usagers sont multiples et source de grande précarité pour la plupart. La crise économique n'arrange rien. Les problèmes matériels et financiers provoquent un inconfort et une insécurité difficilement gérables, les lourdeurs administratives et les délais d'attente accentuent encore le mal-être et les lueurs d'espoir semblent éloignées. Notre service tente de palier aux difficultés des personnes en les aidant, les encourageant, les accompagnant afin de permettre un modeste mieux être au quotidien.

2.5. Le service social de Caritas International :

Brabantia –antenne Caritas International a développé ces dernières années différentes activités au sein de son service en essayant de répondre aux demandes spécifiques des usagers. Evidemment, le service social, par son activité de première ligne, reste la porte d'entrée par laquelle les usagers viennent vers notre service. Nous remarquons que les demandes vont bien souvent plus loin. Le rapport portera sur les différentes thématiques à savoir :

- ❖ L'accueil première ligne
- ❖ L'accompagnement des demandeurs d'asile hébergés par la structure Caritas International
- ❖ Le regroupement familial
- ❖ La tutelle des mineurs non accompagnés
- ❖ Le retour volontaire et la réintégration après le retour en collaboration avec Caritas International
- ❖ Les visites au centre fermé

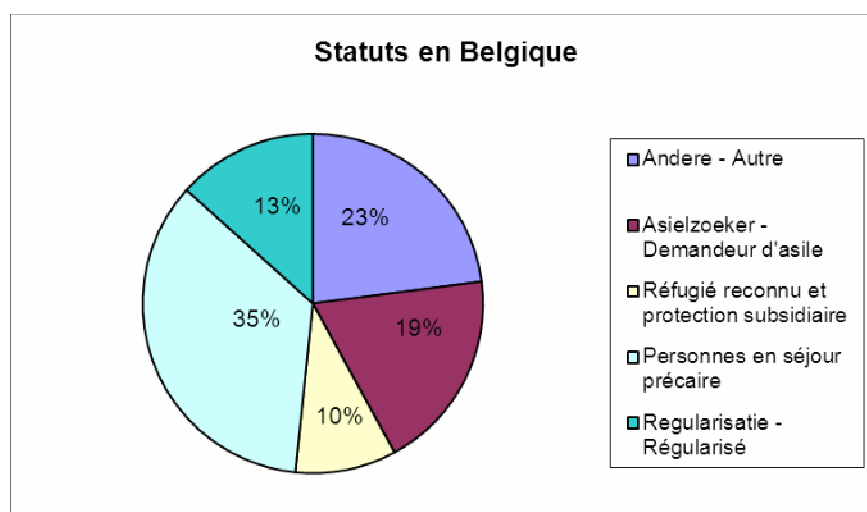
• ACCUEIL DE PREMIERE LIGNE

Notre service social a ouvert 737 dossiers pour des personnes avec des demandes qui souvent démontrent fortement leur détresse et leur nécessité de premiers besoins.

Beaucoup de migrants éprouvent de grandes difficultés à subvenir à leurs besoins vu leur situation administrative très précaire. Les autres demandes d'aide sont multiples et variées : aide administrative, suivi de procédures liées au séjour, assistance au logement, à la santé,...

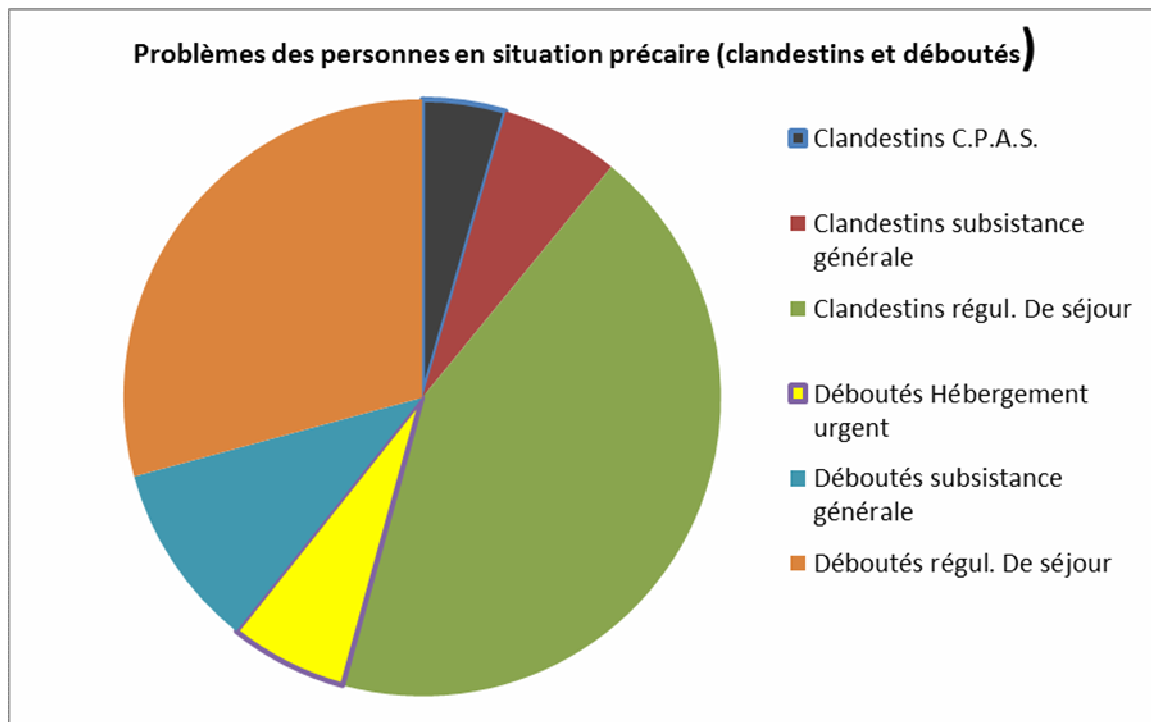
Par le biais du service social CAP Brabantia antenne Caritas International, nous assurons un accueil de première ligne à tout étranger, quel que soit son statut ou sa nationalité (à l'exception des membres de l'UE). A partir de cet accueil de première ligne et en fonction de leurs besoins, les migrants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

Les statistiques sont claires : La majorité des situations sont des dossiers avec des personnes en situation précaire, sans documents de séjour permettant une ouverture à une aide sociale ou à une autre source de revenus.

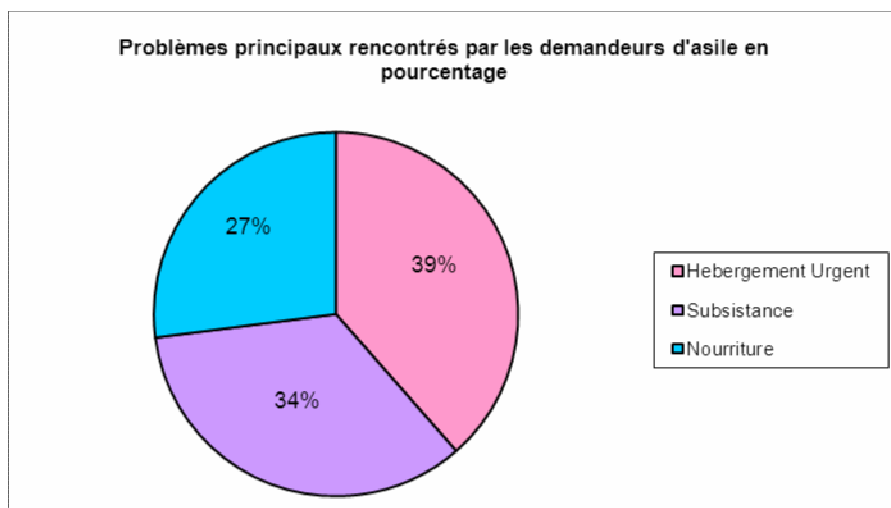


Les dossiers « autres » regroupent : des étudiants, touristes, belges et résidents permanents qui n'ont pas de demande spécifique pour notre service.

Les problèmes rencontrés ont été regroupés par statut. Nous voyons que les personnes en situation précaire (les personnes sans titre de séjour et les personnes déboutées de la procédure d'asile) demandent surtout une aide pour régulariser leur situation administrative.



Par contre, pour les demandeurs d'asile, nous avons été confronté à des demandes d'hébergement, demandes inhabituelles étant donné que Fedasil est responsable de leur accueil. Ceci est la lourde conséquence de la crise de l'accueil.



• CRISE DE L'ACCUEIL

Notre pays connaît une crise de l'accueil depuis le mois de mai 2008. Le Réseau d'Accueil de Fedasil est saturé depuis trois ans. De ce fait, ces dernières années, de nombreux demandeurs d'asile, des familles vulnérables avec enfants et des MENA n'ont pas bénéficié de places d'accueil. Cette crise a déjà amené plus de 15 000 hommes, femmes et enfants à se retrouver à la rue. En 2011, cette situation a touché

plus de 5 000 personnes, même si ces personnes possèdent un droit à l'accueil et à l'accompagnement.

En réponse à cette situation, à la fin de l'année 2011, 8 ONG (Caritas International, 11.11.11, Médecins du Monde, Oxfam, Unicef Belgique, CIRE, Convivial et Vluchtelingenwerk Vlaanderen) ont uni leurs forces pour offrir un toit à ce groupe de personnes vulnérables qui vivaient dans la rue pendant les froids mois d'hiver. De la mi-décembre 2011 à la fin février 2012, ils pouvaient se rendre à un centre d'accueil d'urgence pour recevoir un abri et un accompagnement.

Pendant la journée, SOS Accueil organisait un soutien social, juridique et médical pour les familles vulnérables et les demandeurs d'asile. Lors d'un bref entretien avec un assistant social, les demandeurs d'asile ou les familles expliquaient leur situation et pouvaient poser leurs questions pratiques, recevoir un accompagnement social ou parler avec un avocat. Le soir, les personnes qui avaient reçu une place pour dormir se rendaient au logement de nuit de SOS Accueil à Anderlecht. Le logement, avec une capacité maximum de 150 personnes, a accueilli 80 personnes en moyenne par jour.

Nos assistants sociaux ont également participé activement à ce projet en offrant leur service pour des accompagnements au logement de nuit et au point soupe, mais également en accompagnant les personnes qui ont été renvoyées vers notre service pour un accompagnement intensif

• L'ACCOMPAGNEMENT DES DEMANDEURS D'ASILE

Le demandeur d'asile qui demande l'asile à l'Office des Etrangers, est désigné par le service dispatching de Fedasil au service "accueil" de Caritas International via Vluchtelingenwerk Vlaanderen ou Ciré. CAW Brabantia CAP s'occupe de l'accompagnement des demandeurs d'asile accueillis dans les habitations de la Région bruxelloise, Vilvoorde et Aalst. Le demandeur d'asile est accompagné à partir de l'attribution du code 207 jusqu'à la fin de son droit à l'accueil.

Un regard sur l'accompagnement psychosocial et juridique dans la structure d'accueil de Caritas International au cours de l'année 2011.

A partir de l'attribution de la structure d'accueil de Caritas International au demandeur d'asile, nous assurons l'accompagnement au niveau psychosocial et juridique jusqu'à la fin du droit à l'accueil. Après cela nous assurons le suivi et/ ou le relais quand les familles ont reçu un droit de séjour. Cela concerne des familles accueillies à Bruxelles, Aalst et Vilvoorde.

En comparaison avec 2010, un nombre identique de familles a été accueilli dans les habitations de Caritas International à Bruxelles, soit 43 familles.

Bruxelles	32
Vilvoorde	3
Aalst	6
Kortrijk	1
Total	43

Nombre de familles par rapport au pays d'origine.

Tchechenie	8	Afghanistan	1
Congo	4	Arménie	1
Serbie	4	Guatemala	1
Iran	3	Guinée	1
Kosovo	3	Côte d'Ivoire	1
Macedoine	3	Kazakhstan	1
Albanie	2	Népal	1
Iraq	2	Nigeria	1
Palestine	2	Pakistan	1
Sénégal	1	Soudan	1
Togo	1		

“Le nombre de familles qui attendent une convocation ou une décision du CGRA suite à la demande d’asile”

Des 43 familles, seulement 7 familles n'ont pas encore été interrogées par le CGRA. Vu que l'accueil « individuel » intervient souvent après une période d'au moins 4 mois en structure collective, la plupart des familles ont déjà eu leur interview au cours de leur séjour dans un autre centre d'accueil. Pour les familles, qui n'ont pas encore eu d'interview, l'assistante sociale les prépare le mieux possible au déroulement de l'interview et où c'est nécessaire, elle les assistera comme personne de confiance avec l'avocat.

Au 31/12/2011, 14 des 43 familles ont reçu un avis négatif du CGRA. Elles allèrent toutes en recours auprès du CCE. Deux des familles avaient reçu à ce moment-là une réponse de recevabilité à leur demande de régularisation pour des raisons médicales

Recours introduit contre une décision négative du CGRA auprès du Conseil du Contentieux des Etrangers

Le nombre de familles ayant introduit un recours contre une décision négative du CGRA est assez important. Celles-ci exigent une attention particulière concernant les perspectives d'avenir. De plus, ces familles vivent souvent dans une grande incertitude. Vu que le CCE est une instance d'asile qui va prononcer essentiellement une décision sur base d'un recours écrit, recours introduit par un avocat, il est de grande importance qu'il soit bien rédigé. Ceci exige une bonne relation avec l'avocat. Simultanément il faut réfléchir avec les familles sur leurs perspectives d'avenir au cas où le CCE rendrait une décision négative, ce qui entraînerait un ordre de quitter le territoire. Dans cette phase de la procédure d'asile, des discussions sur un retour volontaire ont une grande importance.

Le 31/12/2011, un certain nombre de familles qui résidaient dans notre structure d'accueil n'étaient plus dans la procédure d'asile, mais avaient introduit une demande de séjour pour raisons médicales (3 familles) ou pour raison humanitaire (1 famille). Pour deux familles de Tchéchénie résidant dans notre structure d'accueil, la procédure

d'asile est clôturée. Toutefois elles gardent le droit à l'accueil parce qu'elles n'ont pas reçu un ordre de quitter le territoire.

Une famille de Serbie réside dans l'accueil grâce à une demande de suspension pour raisons médicales, suite à la recevabilité de leur titre de séjour pour raisons médicales.

Au 31/1/2012, nous avons également 2 familles qui ont reçu un titre de séjour après une demande d'asile, dont une famille de la République Démocratique du Congo, qui a été reconnue comme réfugiée et une autre de Palestine qui a reçu la protection subsidiaire pour un an.

Causes du départ de l'accueil:

En 2011, un grand nombre de familles ont quitté l'accueil de Caritas International. Les raisons principales du départ étaient :

Recevabilité de la demande de régularisation pour raisons médicales	10 familles
	Ukraine: 1 famille - Arménie: 4 familles-Tchéquie: 5 familles
Refugié reconnu	3 familles : Corée du Nord/ Chine/ Iraq
Transfert vers une autre habitation de Caritas	4 familles Nepal/ Macedoine/ Kazakstan/ Georgie
Protection subsidiaire	1 famille Iraq
Retour volontaire vers le pays d'origine	1 famille Macedoine
Régularisé grâce à un enfant Belge	1 famille Congo
Régularisé pour des raisons humanitaires	1 famille Afghanistan

Un évènement marquant que l'on peut retirer de ces chiffres est que 10 familles ont quitté l'accueil en 2011 avec une recevabilité de leur demande de régularisation pour raisons médicales, parmi celles-ci des familles avec ou sans procédure d'asile en cours. Malgré le fait que certaines de ces familles avaient encore un droit à l'accueil, (procédure en cours) il fut demandé par Fedasil de faire passer ces familles sous l'aide financière du CPAS, vu la crise de l'asile. Ces familles furent transférées aux CPAS compétents, après avoir trouvé un logement privé.

Il y eut deux familles qui demandèrent un accueil dans un Centre Fédéral selon l'A.R. 2004, mais qui ne reçurent pas d'attribution à cause de la crise de l'accueil. (L'AR 2004 ouvre le droit à l'accueil dans un centre fédéral pour des familles avec enfants sans titre de séjour légal) Avant qu'un tel centre soit attribué, ce droit dans la pratique doit être exigé par le Tribunal du Travail. Dans l'intervalle il n'y a pas d'aide matérielle et l'ordre de quitter le territoire reste d'application.

• REGROUPEMENT FAMILIAL

En 2011, l'équipe du regroupement familial est intervenue dans 793 nouveaux dossiers. Cela représente une augmentation de 28,5 % par rapport à 2010.

Dans ces 793 dossiers, nous distinguons deux temps d'interventions. Dans 280 de ces dossiers, nos travailleurs sociaux ont enclenché un suivi de la demande de

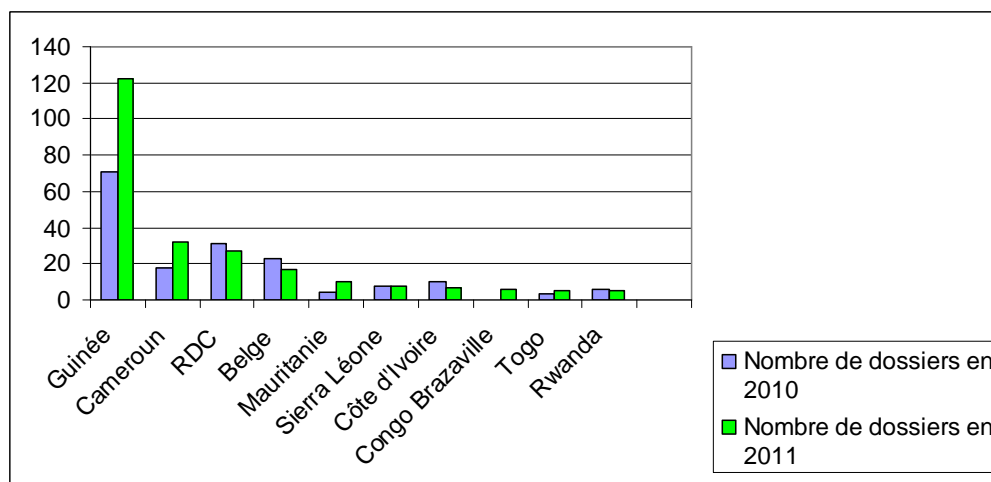
regroupement familial. Cela représente une augmentation de 30% par rapport à 2010. Dans les autres dossiers (513), le travail a bien souvent été d'écouter les questions en matière de regroupement familial, d'y répondre et d'informer le plus complètement possible l'utilisateur, sans que cela ne débouche sur un suivi par une seconde rencontre.

Notons que depuis le mois d'août 2011, l'équipe du regroupement familial organise des réunions collectives sur le regroupement familial. Ces « intakes groupés » ne sont pas tous repris dans ces chiffres, car ces personnes n'ont été encodées que si elles sont revenues une nouvelle fois à Caritas pour avoir un suivi de leur demande de regroupement familial.

Nombre total de dossiers pour lesquels il y a une intervention en matière de RF en 2011	Nombre de dossiers pour lesquels un suivi a été enclenché en matière de RF en 2011
793	280

Dossiers pour lesquels un suivi a été enclenché en matière de RF en 2010 (215 dossiers)			Dossiers pour lesquels un suivi a été enclenché en matière de RF en 2011 (280 dossiers)		
Pays	Nombre	Pourcentage	Pays	Nombre	Pourcentage
Guinée	74	40%	Guinée	122	51,0%
RD Congo	24	11,5%	Cameroun	32	13,4%
Belgique	17	8%	RDC	27	11,3%
Cameroun	13	6,1%	Belgique	17	7,1%
Togo	11	5,2%	Mauritanie	10	4,2%
Côte d'Ivoire	9	4,2%	Sierra Leone	8	3,3%
Sierra Leone	9	4,2%	Côte d'Ivoire	7	2,9%
Mauritanie	6	2,8%	Congo		
Maroc	5	2,4%	Brazzaville	6	2,5%
Rwanda	5	2,4%	Togo	5	2,1%
			Rwanda	5	2,1%

Les ressortissants guinéens sont toujours notre public principal. Le Maroc ne fait plus partie de notre TOP 10 des nationalités mais a été remplacé par le Congo Brazzaville en 2011. Excepté la Belgique, les nationalités les plus représentées sont originaires de l'Afrique.



Ce tableau nous montre la nette augmentation des dossiers regroupement familial en provenance de Guinée.

Les dossiers camerounais, mauritaniens, togolais et congolais (Brazzaville) sont également en augmentation.

Ce tableau nous permet de remarquer que majoritairement, les Belges obtiennent des décisions de refus pour leur demande de regroupement familial.

Cela peut s'expliquer par la nouvelle loi sur le regroupement familial qui est d'application depuis le 22 septembre 2011. En effet, dès cette date, les Belges doivent obligatoirement avoir des revenus équivalents à 120% du revenu d'intégration, s'ils souhaitent se faire rejoindre par leur famille, contrairement aux autres statuts.

2011 fut marqué par quelques grands changements

1. Modifications de la loi sur le regroupement familial

Le 8 juillet 2011 a été votée une modification de la loi sur le regroupement familial. Cette dernière est entrée en application le 22 septembre 2011. Cette nouvelle loi a créé un gigantesque tremblement de terre, que ce soit pour les quatre assistantes sociales du regroupement familial mais aussi pour nos usagers.

En effet, cette loi a modifié sensiblement l'accès au regroupement familial.

Réfugiés reconnus : après un an de reconnaissance de ce statut, l'Office des Etrangers leur demande des preuves de revenus.

Protection subsidiaire : les revenus du bénéficiaire de la protection subsidiaire sont exigés afin de faire venir leur famille. Beaucoup de services sociaux sont scandalisés de voir l'application de cette loi pour les personnes bénéficiant de ce statut. En effet, tout comme les réfugiés, les personnes détenant ce statut ont reçu la protection de l'Etat Belge, et il n'est pas concevable qu'ils ne soient pas traités de la même manière qu'un réfugié.

Régularisés 5 ans : le régularisé doit attendre un an avant de faire venir son conjoint et ses enfants, sauf si un lien matrimonial ou un enfant en commun existait avant leur arrivée en Belgique. La nouvelle loi exige également des revenus si le conjoint de la personne régularisée veut bénéficier du regroupement familial.

Régularisés 1an : la preuve des revenus est demandée pour tous les membres de la famille.

Membres de l'Union Européenne : cette population est la plus avantagée par cette nouvelle loi. En effet, aucune preuve de revenus ne leur est demandée et ils peuvent également faire venir leurs ascendants.

Belges : par cette nouvelle loi, les belges se trouvent être les personnes les plus défavorisées. En effet, qu'ils fassent venir un conjoint ou un enfant, il leur sera demandé de prouver des revenus stables, réguliers et suffisants.

La nouvelle loi sur le regroupement familial, mise en application le 22 septembre 2011 est à effet rétroactif. Autrement dit, tous les dossiers de regroupement familial n'ayant pas obtenu de décision définitive de l'Office des Etrangers (accord ou refus) doivent être modifiés afin de répondre aux critères de cette nouvelle réglementation.

Cette dernière s'applique également pour les regroupés qui sont toujours avec une carte de séjour temporaire (pour rappel, durant les trois premières années de la réunification familiale, les personnes ayant bénéficié de cette procédure possèdent une carte de séjour d'un an, renouvelable pendant trois ans). Autrement dit, à chaque renouvellement de leur carte de séjour, il sera demandé, lorsqu'il s'agit de conjoint ou d'enfants (pour les Belges), de fournir la preuve de revenus suffisants, réguliers et stables, faute de quoi, la carte de séjour ne sera pas renouvelée.

L'équipe du regroupement familial a donc du modifier une partie de ses dossiers en cours, ainsi que venir en aide aux personnes dont la carte de séjour n'a pas été renouvelée, ce qui a occasionné un surplus conséquent de travail que ce soit d'un point de vue administratif mais aussi psychologique car beaucoup de nos clients ont obtenu des refus de visa pour leur famille car ils ne répondaient pas aux conditions de cette nouvelle réglementation. Or, certains dossiers auraient abouti sous l'ancienne loi, mais se voient désormais refusés.

2. Crise en Côte d'Ivoire

Dès janvier 2011, les combats se sont intensifiés en Côte d'Ivoire, suite à la victoire d'Alassane Ouattara face à Laurent Gbagbo et le refus de ce dernier de céder le pouvoir au vainqueur.

Cela a provoqué la fermeture temporaire de l'Ambassade de Belgique à Abidjan. Dès lors, il a été impossible pour les familles de nos clients de déposer leurs dossiers ou d'effectuer les tests ADN.

En plus du retard accumulé dans la procédure de regroupement familial, nous avons pu remarquer que nos clients, ainsi que leurs familles restées au pays souffraient d'un grand stress dû aux émeutes et aux meurtres.

3. L'arrêt à la Croix Rouge des suivis de dossier portant sur le regroupement familial

En juin de cette année 2011, nous avons appris que la Croix-Rouge réaménageait le service regroupement familial. Dans les faits, la Croix-Rouge ne prend plus aucun nouveau dossier. Il a cependant été convenu que les personnes ayant bénéficié du Tracing continueront à être suivies par le service.

Cela a eu l'effet d'un véritable choc au sein de l'équipe. En effet, nous entretenions de bons contacts avec nos collègues d'une part, et d'autre part, la Croix-Rouge était avec

Caritas International, un des services les plus investis dans cette problématique et traitait beaucoup de dossiers.

Cela a eu pour conséquence, que dès juin, le service social a été submergé de demandes d'aide pour des dossiers de regroupement familial. Face à cet afflux, nous avons mis en place des pistes afin de désengorger cet afflux de demandes d'aide.

Une des pistes sont les séances d'information collectives

L'équipe du regroupement familial a donc créé des outils afin de pouvoir présenter le plus clairement et le plus adéquatement possible la législation en vigueur.

Ces séances d'information mêlent le côté pratique et législatif. En effet, nous avons décidé de parler concrètement du regroupement familial, en expliquant les documents à obtenir que ce soit en Belgique ou au pays, le rôle des différentes institutions concernées par le regroupement familial, ce que nous faisons ou non en tant qu'assistantes sociales. Evidemment, toutes ces informations découlent de la législation en vigueur.

En fin de séance, nous laissons la possibilité aux participants de poser des questions collectivement, mais aussi d'être reçus quelques minutes par l'équipe s'il s'agit de questions beaucoup plus personnelles.

L'équipe regroupement familial a donc répondu à la demande de 59 personnes, qui, précisons-le, n'avaient pas encore commencé la procédure de réunification familiale.

Précisons également que les séances collectives se déroulaient uniquement en français, les anglophones, les néerlandophones ainsi que les personnes en cours de procédure sont toujours reçues lors des permanences journalières.

• LA TUTELLE DES MINEURS NOS ACCOMPAGNES

Parmi les migrants nécessitant un suivi particulier, se trouve la catégorie des **Mineurs Etrangers Non Accompagnés** (MENA), des jeunes de moins de 18 ans se retrouvant sur notre territoire sans leurs parents. Grâce à la collaboration opérationnelle du service social CAP Brabantia, Caritas International assure depuis 2005 l'accompagnement de ces jeunes. Le service social aide le MENA à trouver un hébergement, à entamer la procédure d'identification et lui désigne un tuteur pour prendre le relais. Celui-ci est chargé de soutenir et de représenter légalement le MENA ainsi que de définir avec lui la meilleure solution durable, en Belgique ou ailleurs.

En 2011, **102 MENA** ont été accompagnés, soit une moyenne de 34 jeunes par tuteur. La majorité d'entre eux était originaire du Congo, du Maroc ou de Guinée.

Top 5 des pays d'origine : Congo 15, Maroc 14, Guinée 11, Afghanistan 8, Rwanda 5.

Différence de traitement

D'après la loi, tous les MENA doivent pouvoir bénéficier d'un accueil, en ce compris un suivi médical et un accompagnement social et juridique. Or, sur le terrain une distinction est désormais faite et les mineurs non accompagnés non demandeurs d'asile se voient systématiquement refuser l'accueil par FEDASIL. Cette sélection a poussé les tuteurs à entamer des démarches juridiques contre ce refus arbitraire. Malgré les décisions des tribunaux sommant FEDASIL de fournir un accueil, sa

principale proposition a été un hébergement à l'hôtel, loin d'être idéal pour ces jeunes qui ont besoin d'être soutenus et protégés. Et, en attendant que les jugements soient prononcés, de nombreux MENA se sont retrouvés à la rue sans repas, sans assistance et sans scolarité.

Hébergement des réfugiés reconnus

Il est également paradoxal de constater que les MENA qui obtiennent finalement le statut de réfugié sont tout aussi mal lotis. Une fois reconnu réfugié, le jeune n'a en effet que 2 mois pour quitter le réseau d'accueil de FEDASIL. Il est très difficile de leur trouver un logement adéquat dans un laps de temps aussi court et dans le contexte de crise du logement que notre pays connaît actuellement. Quant aux jeunes qui peuvent être hébergés dans un centre de l'Aide à la Jeunesse, ils devront s'inscrire sur une liste d'attente durant plusieurs mois avant de pouvoir effectivement intégrer le centre.

Jeunes à l'approche de la majorité

A partir de 17 ans, les MENA sont autorisés à vivre seuls mais doivent être en possession d'un contrat de bail pour bénéficier de l'aide financière d'un CPAS. Ces jeunes sont alors contraints de chercher seuls un logement. Le niveau d'indépendance exigé d'eux n'est pas toujours proportionnel à leur âge et est bien souvent générateur de stress supplémentaire pour ces adolescents déjà fragilisés par leur solitude et leur vécu parfois traumatisant.

- **LE RETOUR VOLONTAIRE DANS LE PAYS D'ORIGINE – 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.

Qui peut accéder à la réintégration ?

Les trois catégories du programme REAB sont reprises dans l'assistance à la réintégration. Cependant, pour la catégorie C, ont été ajoutées quelques précisions. Tout d'abord, la personne doit avoir séjourné de manière ininterrompue sur le territoire belge durant 12 mois et celle-ci doit pouvoir le prouver par des documents officiels (factures par exemple) ou alors, avoir reçu un ordre de quitter le territoire. Vient s'ajouter également une autre catégorie, les personnes bénéficiant de la protection subsidiaire.

Entendons par « aide à la réintégration dans le pays d'origine » non pas uniquement une aide financière, mais bien la possibilité pour les personnes de prendre un nouveau départ chez eux afin qu'ils ne se sentent pas poussés à reprendre la route et ainsi entrer dans la spirale des « allers-retours » répétitifs entre la Belgique et le pays d'origine.

Dans la pratique, c'est grâce à notre collaboration avec le service réintégration que nous pouvons aider les bénéficiaires à réaliser leur projet de retour. À ce titre, en 2011, 128 dossiers ont pu bénéficier de l'aide à la réintégration.

La difficulté pour l'assistant social est qu'il n'est pas sur le terrain et qu'il n'a pas de vue sur la faisabilité du projet.

Mission en Géorgie

À ce titre, une assistante sociale a accompagné la mission de monitoring en Géorgie organisé par l'équipe de réintégration de Caritas International pour voir comment se déroulait la mise en œuvre des projets sur place. Sur 13 projets visités dont 8 provenaient de Caritas, seuls 2 ont échoués. Ce qui nous montre que les usagers qui consultent nos bureaux connaissent bien la situation et le contexte dans lequel se trouve leur pays d'origine. En général, ils sont assez objectifs quant au type de projet qu'ils veulent réaliser.

C'est aussi grâce à cette expérience professionnelle que nous nous sentons plus proches des usagers qui viennent ici, car nous comprenons mieux leur mentalité et leur mode de fonctionnement. De plus, connaître nos collègues sur place facilite la création et le suivi du projet, car cela permet d'expliquer à l'utilisateur ici les possibilités et les limites de l'aide de l'A.S. sur place.

Au-delà de la Géorgie en elle-même, le vécu de suivre un projet de A à Z donne un bagage plus riche pour l'A.S. en Belgique car en se rendant mieux compte de la faisabilité du projet, des outils utilisés et des limites de l'A.S. sur place, il peut projeter cette expérience dans d'autres pays qu'il n'a pas visités.

La mission permet aussi de mieux cerner les difficultés des A.S. sur place face aux exigences des usagers.

Quelle est la place de l'assistant social dans le programme REAB ?

Le travail de l'assistant social dans le programme REAB est d'assister la personne dans son parcours de retour volontaire et non de la forcer à quoi que ce soit.

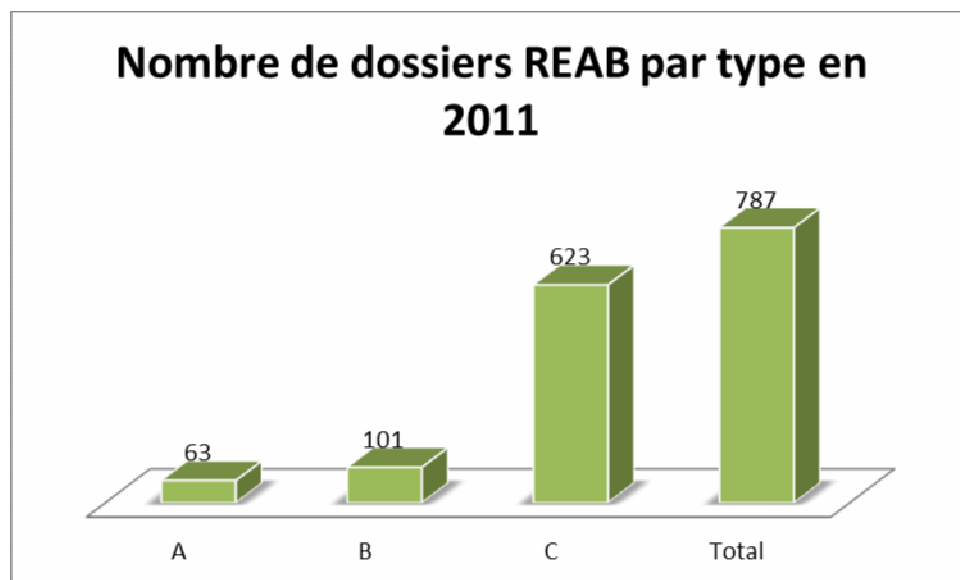
Il a un rôle d'accompagnant, mais également d'informateur. Il doit informer la personne sur toutes les possibilités qui se présentent à elle, dont le retour volontaire doit faire partie, il doit également l'informer plus précisément sur le retour volontaire lorsque la personne en fait la demande. L'assistant social doit également informer la personne quant à ses droits et ses devoirs par rapport au retour volontaire, les différentes étapes qui vont se dérouler, les différentes personnes qui interviendront dans ce processus... Selon les catégories de personnes, il doit également proposer à la personne un projet de réintégration.

Selon sa personnalité, le contexte organisationnel dans lequel il travaille et le type de client qu'il a devant lui, l'assistant social peut prendre différents rôles. Dans le cadre du programme de retour volontaire, l'assistant social endosse plusieurs casquettes. Pouvoir discuter avec la personne, l'écouter, la rassurer, la soutenir, la guider tout au long de ce processus ; mais également pouvoir l'orienter ailleurs s'il existe une alternative au retour.

Il doit montrer au bénéficiaire toutes les possibilités qui existent pour lui et les conséquences que celles-ci pourraient avoir sur sa vie. Si une personne devait être en danger en rentrant dans son pays, le retour volontaire ne serait pas une option plus légitime qu'une autre. Il doit également pouvoir rassurer l'utilisateur, qui émet des craintes quant à son retour. Il est important de donner au migrant les clés pour qu'il soit acteur de sa situation.

Au sein de Caritas International, l'assistant social a une grande part à jouer, de même que la psychologue dans le programme REAB. Ces deux acteurs aident la personne à cheminer dans sa vie, que ce soit parce qu'elle ne sait plus quel chemin prendre ou que ce soit parce qu'elle est devant un obstacle qui, pour elle, est ou semble être infranchissable. Le REAB ne se fait pas toujours immédiatement. Il peut d'abord y avoir quelques visites des personnes dans les locaux de Caritas.

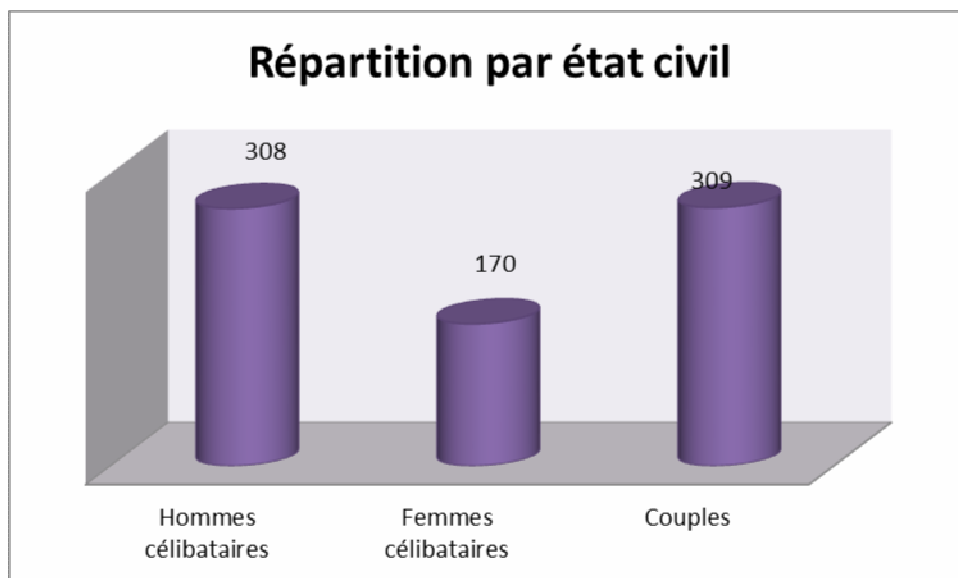
Tout ceci marque la différence entre le programme REAB et une agence de voyages où les gens vont pour acheter un billet d'avion. Parfois l'amalgame serait vite fait. À Caritas, ils viennent demander une guidance sociale dont le REAB fait partie.



En 2011, sur 787 dossiers, 79,2% étaient des REAB C (623 dossiers), 12,8% étaient des REAB B (101 dossiers) et 8% étaient des REAB A (63 dossiers). Les REAB C constituent donc la grande majorité des dossiers REAB traités par le service social de Caritas car non seulement il y a encore beaucoup de sans-papiers qui demandent le retour mais à eux, se sont aussi ajoutées les réponses négatives aux demandes de régularisations humanitaires ou médicales qui n'ont jamais demandé l'asile.

En 2011, la tendance continue par rapport aux années précédentes. Nous retrouvons, par exemple dans le top 3, les mêmes pays de retour qui sont le Brésil, l'Ukraine et la Moldavie

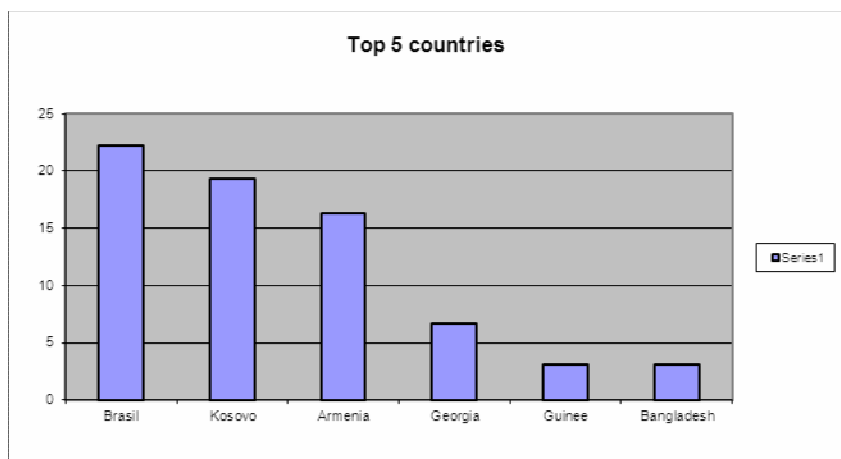




Sur un total de 787 dossiers ayant introduit une demande de REAB en 2011 au sein du service social de Caritas, 308 étaient des hommes célibataires, 170 des femmes célibataires et 309 des couples

Pour 99 dossiers (135 personnes) nous avons pu faire appel à notre service de réintégration en vu d'accompagner les personnes :

- pour réaliser une activité génératrice de revenus(66 dossiers)
- pour avoir un accompagnement spécifique vu la vulnérabilité des personnes (33 dossiers)



• Visite aux centres fermés

Des étrangers qui se trouvent sur le territoire belge sans être en possession des papiers exigés, ainsi que les étrangers qui arrivent à la frontière sans satisfaire aux exigences légales d'accès au territoire, peuvent être retenus dans un centre fermé, géré par l'Office des Etrangers. Certaines ONG, dont Caritas International, ont accès à ces centres fermés pour offrir aux migrants une oreille attentive et donner éventuellement une information juridique et sociale. En collaboration avec les visiteurs

d'autres ONG et nos organisations coupoles CIRE et VwV ,ils prennent connaissance de l'organisation de ces centres, proposent des alternatives et font des recommandations aux autorités. Tous les 15 jours une assistante sociale du CAP Brabantia, antenne Caritas International, visite le centre de rapatriement 127bis à Steenokkerzeel.

EVOLUTIONS 2011

En 2011, différents vols sécurisés ont eu lieu, où des groupes de ressortissants d'un même pays ou d'une même région furent rapatriés avec un charter de l'aviation militaire ou de l'aviation civile. Ainsi des charters furent organisés, entre autres, pour le Kosovo et l'Arménie. La Belgique a organisé également un vol Frontex pour le Nigeria et la RD Congo. Ces vols sécurisés partent de l'aéroport militaire de Melsbroek. Vu qu'il n'y a pas de passagers ordinaires, ni de membres du personnel d'accompagnement dans ces avions, ces vols se font sans aucun contrôle externe indépendant. Un monitoring indépendant des étrangers rapatriés est pourtant imposé à tous les membres de l'UE dans une consigne de retours, mais celle-ci n'a pas été appliquée par la Belgique en 2011.

Avant le retour forcé, les étrangers sont toujours enfermés dans le centre de rapatriement 127bis. Ainsi, certains groupes de population étaient souvent surreprésentés dans les centres fermés. Cette pratique discriminatoire ne tient pas compte des recommandations de la Commission Vermeersch ("Fondements d'une politique d'éloignement humaine et effective", 31 janvier 2005, p.56), où le départ d'un vol sécurisé ne peut être, que la dernière étape, dans le plan progressif à suivre dans une procédure d'éloignement forcé.

Un autre groupe d'étrangers enfermés sont ceux qui sont détenus dans le cadre des règlements de Dublin-II (ce règlement règle quel pays membre est compétent pour traiter la demande d'asile), dans l'attente qu'ils soient accueillis dans un autre pays membre de la zone Dublin. En opposition avec 2010, il n'y avait pas de demandeurs d'asile en 2011 avec une demande Dublin vers la Grèce. Cela s'explique par le fait que la Belgique a été condamnée en janvier 2011 par la Cour Européenne des Droits de l'Homme dans l'affaire MSS versus Belgique versus Grèce , pour le renvoi d'un demandeur d'asile Afghan vers la Grèce. La Cour estimait qu'un retour Dublin vers la Grèce, en raison des conditions de vie et de détention déplorables pour les demandeurs d'asile, était une action inhumaine et humiliante (et donc une violation des Droits de l'homme ECRM). Des retours Dublin ont été exécutés e.a. vers l'Italie, la Hongrie, Malte et Chypre, pays où les conditions de vie des demandeurs d'asile sont également problématiques. Les médias ont parlé du Centre de rapatriement 127bis , à cause de différentes manifestations qui y ont été organisées et des émeutes qui eurent lieu en février 2011 . Après un incendie volontaire, une partie du Centre a été déclarée inhabitable et sa capacité d'accueil a diminué. Comme en 2010, pas mal d'étrangers ont fait une grève de la faim, comme unique forme de contestation d'un rapatriement et contre les conditions de vie dans le centre

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

Présentation de l'Institution

Bruxelles Accueil Porte Ouverte (B.A.P.O.) est un lieu d'accueil, d'écoute, d'information et de service social, au cœur de Bruxelles-Ville entre la Bourse, la Grand-Place et l'Eglise Saint-Nicolas. Il est ouvert aux mêmes heures que les commerces de cette partie de la Ville, de 10 à 18h du lundi au samedi.

L'équipe se compose de 7 travailleurs (1 coordinatrice, 1 secrétaire et 1 comptable, 1 documentaliste et 3 assistantes sociales), et d'une dizaine de bénévoles qui assurent les permanences à l'accueil. Seules la coordinatrice et 1 secrétaire sont à temps plein. Ses missions d'écoute, d'information et d'aide sociale touchent à des domaines très diversifiés. Elles sont avant tout généralistes et balayent tous les aspects de la vie des personnes : le social, le psycho-social, le culturel, le spirituel, etc...

Présentation du Service Social

Le Service Social de B.A.P.O. est assuré par un équivalent temps-plein assistante sociale, réparti sur 3 assistantes sociales et 1 ou 2 stagiaires d'octobre à mars.

Bien que l'accueil se fasse tous les jours de 10 à 18h sauf le dimanche et les jours fériés, les permanences proprement sociales, se font sans rendez-vous les : lundi et mercredi de 10 à 18h, le mardi de 14h15 à 18h et, avec rendez-vous, le jeudi de 10 à 18h .

La population qui s'adresse au service social de BAPO

La population qui fait appel au service social est mixte, mais très majoritairement masculine, et est répartie principalement dans la tranche d'âge des 30 à 50 ans.

Il s'agit proportionnellement moins de familles que de personnes isolées.

Le type de séjour en Belgique est la plupart du temps précaire (en demande d'asile ou de régularisation, des personnes déboutés ou sans séjour,...), mais d'autres sont des résidents permanents, migrants régularisés ou réfugiés reconnus.

En nombre absolu les porteurs d'une carte d'identité de nationalité belge sont majoritaires. Les statistiques actuelles ne peuvent différencier la proportion de Belges d'origine de ceux qui le sont devenus.

Si l'on examine les nationalités d'origine, les ressortissants d'Afrique du Nord, et principalement du Maroc et d'Algérie, sont les plus nombreux suivis des personnes originaires du Moyen-Orient (Syrie, Irak et Liban, Egypte et Jordanie) et de l'Asie (Pakistan et Bangladesh).

Les personnes originaires d'Afrique Noire (RDC, Ghana, Cameroun, Soudan) et d'Europe, qu'il s'agisse ou non d'états membres de l'Union Européenne, sont nettement moins représentés.

Le type de problématiques rencontrées

Cette répartition par nationalités et statuts rejoint les chiffres des problématiques rencontrées. En effet, viennent en tête les questions liées au droit des étrangers, en particulier celles des régularisations et du regroupement familial.

Cette année encore, nous avons dû constater les lenteurs au niveau des administrations (telles que les communes, contrôle de résidence par les agents de quartiers, l'Office des Etrangers ...) ou le manque de coordination entre les administrations fédérales et communales (dans la transmission des informations tant vers l'Office des Etrangers que vers les citoyens)... ou entre les délais de décision de l'Office des Etrangers et ceux de la Région Bruxelloise (pour les décisions d'octroi de Permis de Travail B). Nous avons connu des exemples de personnes qui ont perdu toute chance de séjour parce que la décision de la Région Bruxelloise concernant le Permis B demandé est arrivée après expiration du séjour... le délai d'attente avait été de 6 mois !... Même le Tribunal du Travail reprochait à l'un de nos clients de ne pas travailler ... la responsabilité de son inactivité incombait au manque de décision de la Région Bruxelloise ...

Nous constatons également ces problèmes de délais dans les questions liées à l'attribution de logements sociaux. On pourrait réellement qualifier d' « indécents » ces délais d'attente, aussi bien pour l'octroi d'un logement social que d'un logement dépendant d'une AIS (Agence Immobilière Sociale).

Outre la question des délais de décision et de leur communication, se pose celle de l'application de la loi.

Des personnes ont introduit une demande de regroupement familial avant le changement de la loi, la décision ne leur parvenant qu'après sa modification, ils sont tombés sous la nouvelle application. Cette manière de faire engendre un fort sentiment d'injustice lorsque ces règles modifiées en cours de procédure, entraînent des décisions négatives...

Dans d'autres cas, certains droits inscrits dans la loi ne sont pas vraiment appliqués dans les faits : ce fut le cas avec certains refus d'octroi de séjour alors que les preuves de l'ancrage local avaient bien été fournies.

En ce qui concerne la demande de séjour pour raisons de santé (art. 9ter), on constate que certains attendent ce séjour depuis 3 ans déjà !... Dans ce même cadre, nous avons rencontré la situation d'une personne âgée et malade qui demandait que sa fille puisse la rejoindre afin de veiller sur elle, mais n'obtient pas le droit au séjour... il s'agissait pourtant réellement d'une situation de type humanitaire.

Viennent ensuite les demandes qui sont en rapport avec les problèmes financiers, dont les causes sont très diverses : pour de nombreuses personnes, la crise, le coût de la vie, des loyers, les frais divers, l'interdiction de travailler tant que le séjour n'a pas été octroyé sont autant de raisons d'interpellation de notre service pour l'octroi d'un dépannage financier ponctuel, le paiement d'un loyer, ou les frais de renouvellement d'une carte d'identité ou d'un passeport perdu ou périmé... Il ne s'agit là que de quelques exemples, alors que nous sommes également sollicités par des personnes qui ont faim et que nous dépannons avec un sandwich, si nous ne pouvons les orienter vers des restaurants sociaux.

L'errance entre les pays de l'Union nous amène aussi des personnes instables, sans-abris, cherchant à trouver une situation plus confortable dans un pays voisin.

Etant au Centre-Ville, nous avons fréquemment des personnes qui nous contactent pour les aider à obtenir une place dans un lieu d'hébergement d'urgence ou un foyer d'accueil : soit que ces personnes se trouvent SDF, soit qu'elles sont demandeuses

d'asile et pour lesquelles, comme on l'a fréquemment entendu en 2011, Fedasil ne disposait pas de place d'accueil en suffisance. D'autres encore sont des « voyageurs » de passage en Belgique de différentes provenances et sans argent. Ils font appel à Bruxelles Accueil Porte Ouverte pour trouver un hébergement gratuit ou peu coûteux avant de reprendre leur chemin vers d'autres destinations.

Mais les personnes ne sont pas seulement en demande d'hébergement d'urgence... la crise du logement à Bruxelles est une réalité que nous rencontrons fréquemment parmi les personnes qui nous contactent... Les difficultés pour trouver un logement sont accentuées par le coût des loyers (qui dépassent souvent bien plus que le tiers du budget !) et le montant des garanties locatives, mais aussi par les exigences d'être salarié pour louer !

BAPO fournit une aide administrative à ceux qui ne possèdent pas d'ordinateur et/ou n'en connaissent pas l'utilisation...ou encore, qui ne maîtrisent pas suffisamment la langue française : rédaction de CV, lettres de motivation, explication des courriers reçus. Nous voyons des personnes « paniquées » dès qu'un courrier officiel leur arrive... il y a lieu d'expliquer, de rassurer, de rédiger avec elles les réponses à ces courriers.

Un autre aspect important est celui des personnes venant pour une écoute... régulièrement, ou sporadiquement. Cet aspect du travail social fait partie d'une des missions initiales, et qui est reprise dans le « slogan » de B.A.P.O. : « Parler, libère ». Etre écouté est pour certains synonyme d' « exister », être écouté permet à d'autres de prendre distance, ou de voir plus clair en soi ou dans les réactions des proches, pour d'autres encore cela permet de mettre un peu d'ordre dans ses idées et ses pensées par ce miroir bienveillant et attentif de la personne qui « écoute ».

Beaucoup d'autres problématiques sont abordées à la permanence sociale : les relations avec les CPAS et les différents services de sécurité sociale (mutuelle, allocations familiales, pension, chômage etc...), les problèmes avec les factures d'énergie, la santé qu'elle soit mentale ou physique, les liens familiaux perturbés, etc... Comme nous l'avons dit plus haut : aussi bien la population que les problématiques sont particulièrement variées.

Les moyens

Pour répondre à ces différentes demandes, les assistantes sociales rencontrent les personnes qui se présentent, disposent d'outils interne (banque de données), et externe (internet), mais elles sont surtout appelées à contacter des administrations, ou des services du réseau ou recueillir les conseils de juristes spécialisés dans telle ou telle matière. Elles travaillent également étroitement avec les services sociaux plus « informels » souvent rattachés aux églises. Ceci est également vrai en sens inverse, lorsque l'assistante sociale reçoit des personnes orientées par d'autres services.

Les attentes

Le colloque et la réflexion qu'il sous-tend sera l'occasion pour l'équipe de Bruxelles Accueil Porte Ouverte de revoir en profondeur la manière dont elle réalise sa mission en vue d'éventuelles actualisations ou initiatives.

Il est également prévu en 2012 d'encourager les formations, notamment en droit des étrangers par la participation des assistantes sociales aux remises à niveau mensuelles organisées par le juriste de Caritas International pour les travailleurs sociaux de Caritas et de Brabantia.

Statistiques annuelles

Brabantia étant membre de la Fédération des Centres de Services Sociaux, elle a dû aligner son programme à celui qui est exigé par celle-ci. Un nouveau programme « SYSSO » permettant des statistiques communes à toutes les associations membres a été inauguré en 2011. Le programme devant encore être adapté aux besoins si divers des associations, les chiffres seront sans doute plus pertinents l'année prochaine lorsqu'une évaluation du programme aura été faite après cette première année d'utilisation.

Les tableaux statistiques et les graphiques correspondants se trouvent dans la partie « annexes » du présent rapport.

2.7. 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 en voie de Développement.

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 rassemble aussi des demandes d'aide financière, provenant de services sociaux des Foyers d'Accueil pour Etudiants Etrangers de Bruxelles, Louvain-la-Neuve, Gembloux, Liège, Charleroi, Mons. Deux Commissions annuelles composées de 6 membres bénévoles, sélectionnent des étudiants qui seront aidés financièrement durant l'année académique.

Le SESE est une des 6 antennes du Centre d'Aide aux Personnes « Brabantia » (CAP Brabantia.CAW), est membre du Comité National d'Accueil (CNA-NKO) et participe dans ce cadre à la collecte du CNCD-11.11.11 pour les projets proposés par le CNA.

Déménagement

Durant cette année 2011, une part importante de temps a été consacrée au déménagement du bureau du SESE. Le bâtiment était en vente et une opportunité d'un bureau dans les bâtiments de Caritas International se présentait à ce moment-là.

Ce déménagement et le tri des nombreuses archives, remontant jusqu'en 1958, a fait apparaître le nombre impressionnant d'étudiants qui sont passés par le SESE (anciennement Secrétariat International pour les Etudiants Etrangers) et qui ont dû occuper, ou occupent encore des positions cadres dans leurs pays et continents respectifs.

La population du Service

La population de 2011 est restée identique par rapport à 2010 (133 dossiers d'étudiants), des hommes à 73 %. Ces étudiant (e) s sont âgés de 18 à 30 ans (51 %) ou de 30 à 40 ans (30,5 %).

Notre population est surtout originaire d'Afrique Noire (70,2 %) dont 51 % sont Camerounais, et 26 % originaires de RDC. Les autres pays d'Afrique sont moins nombreux cette année Burundi, le Rwanda, la Côte d'Ivoire, le Togo, le Gabon la Guinée-Conakry et le Sénégal. L'Afrique du Nord (17,5 %) vient en 2^{ème} position : dont 82,6 % sont Marocains suivis par l'Algérie et la Tunisie. Les autres nationalités présentes, mais très minoritaires, sont le Liban, Haïti, la Colombie, le Kirghistan et le Népal.

Les problématiques

Ce sont clairement les difficultés financières qui amènent en premier lieu les étudiants à faire appel au SESE. Il s'agit surtout de difficultés pour nouer les deux bouts lorsque le garant est déficient, que des bourses d'étude sont interrompues pour causes de troubles (Côte d'Ivoire, par exemple), et que l'étudiant est obligé de jobber pour compléter ses ressources. En fin de parcours académique, le temps imparti aux jobs est mis à mal par les horaires de stage, les horaires de disponibilité des « labos », le mémoire. Les deux commissions d'aide du SESE sont donc utiles pour remplacer partiellement cette rentrée financière.

Le contact est maintenu avec les étudiants qui introduisent une demande d'aide au SESE durant toute leur année académique.

Durant cette année 2011, il faut noter les quelques cas d'étudiants qu'il a fallu soutenir dans leurs démarches auprès de la Commune ou de l'Office des Etrangers pour qu'ils obtiennent la prolongation de leur séjour d'étude. Il s'agissait soit d'erreur administrative à la commune, soit de la longueur des délais de prise de décision dans ces administrations, avec les effets connexes pour ces étudiants : pas de séjour donc pas d'accès aux examens, et pas de possibilité de retrait de sa carte de permis de travail C... conséquences pour certains : plus de revenus... et, outre la perte éventuelle du logement, il y a le risque de radiation à la commune. Pour ceux d'entre eux qui devaient encore solder les droits d'inscription spécifiques (D.I.S.) très élevés demandés aux étudiants non-subsidiés (hors UE), ce fut un problème très angoissant lorsqu'ils avaient prévu de le faire avec leurs jobs d'étudiants... car si les écoles ou universités n'acceptent pas leur demande d'échelonnement du paiement, il ne peuvent disposer de la preuve d'inscription qui leur ouvrira le droit à demander la prolongation de la carte de séjour, or tant que le séjour n'est pas renouvelé, il n'y a pas d'accès au permis de travail !

Les étudiants ne nous informent que rarement de ce qu'ils sont devenus à la fin de leurs études. En 2011, nous sommes certains du départ de 5 d'entre eux. Il s'agissait d'étudiants venus se spécialiser et qu'un emploi attendait au retour. D'autre part, certains étudiants ont reçu une décision positive à leur demande de régularisation, ou même l'acquisition de la nationalité belge, ce qui ne présage pas d'un retour immédiat dans leur pays d'origine.

Une cas particulièrement malheureux cette année fut le décès d'un étudiant atteint d'un cancer fulgurant et pour lequel il a été demandé une aide au SESE pour faire venir sa femme et ses enfants lorsque son état se dégradait fortement... ce qui a pu se faire, in extremis vu que l'étudiant est décédé à peine quelques semaines plus tard.

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, et centralise les dossiers envoyés par ceux-ci.

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.

Les chiffres diffèrent selon qu'on considère l'année académique ou l'année civile :

- Les chiffres pour l'année académique 2010-2011 (octobre 2010 à octobre 2011), sur 65 demandes aux deux commissions (48 en décembre 2010 et 17 en avril 2011) 42 étudiants ont été sélectionnés (31 + 11). (Paiements répartis durant les années académiques 2009-2010 et 2010-2011).
- Si, par contre, on considère les chiffres pour l'année civile 2011 : un total de 49 demandes : c'est-à-dire 17 demandes d'étudiants en avril 2011 (dont 11 ont été sélectionnés) et 32 demandes en décembre 2011 (dont 18 ont été sélectionnés). (Paiement réparti durant les années académiques 2010-2011 et 2011-2012).

Outre ces 2 Commissions d'Entraide Financière pour Etudes, le SESE dispose d'un petit fonds d'aide exceptionnelle, qui lui permet d'aider des étudiants ponctuellement dans des situations qui le justifient, et qui n'entrent pas dans les critères ou les délais d'une des commissions dont il est question ci-dessus. Durant l'année 2011, il s'est agi de 13 étudiants qui ont été aidés dans le cadre du fonds de ce fonds d'aide exceptionnelle.

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 établissement en Belgique ou tout autre pays industrialisé.

Les étudiants qui ont pu être recontactés en 2011, continuaient des études en spécialisation... le mesure de remboursement n'était donc pas encore applicable pour eux.

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.

Prévisions pour 2012

Projet de rencontre d'étudiants avec les partenaires locaux des pays du Sud qui travaillent en collaboration avec le Service « réintégration » de Caritas. L'objectif serait d'informer les étudiants qui auraient une idée de création de projet professionnel, sur les possibilités de soutien à une telle initiative.

L'intérêt réside également pour eux de pouvoir approcher la réalité spécifique de la région où ils prévoient de retourner, en rencontrant quelqu'un qui y réside et qui est spécialisé dans ce domaine de lancement de projet.

Une rencontre avec le responsable de Caritas à Bruxelles avait déjà eu lieu en 2010. Le déménagement de l'année dernière n'a permis de l'envisager en 2011...

C'est pourquoi, l'idée de reprendre une telle réunion, est en vue pour 2012, en y ajoutant cette fois, si possible, une rencontre avec les partenaires locaux de Caritas.

3. Les données statistiques globales pour 2011 :

Dans cette partie du rapport, afin de donner une vue d'ensemble chiffrée du travail de notre CAP, nous avons compilé les données statistiques de nos 6 services sociaux. Les données statistiques sont compilées pour la première année complète dans le programme Sysso commun à plusieurs CAP, programme qui deviendra à terme la référence en matière statistique pour les pouvoirs subsidiaires. Seule notre antenne de Caritas International utilise encore le programme statistique habituel en raison de la complexité de la gestion de ses fichiers « clients » non adaptable encore à Sysso. Ce dernier est encore expérimental même s'il est déjà fort bien conçu mais le temps d'adaptation des travailleurs sociaux qui l'utilisent est long et les « erreurs » et disparités d'encodage existent. Dans tous les cas les données globales reflètent certainement la réalité de terrain.

Le profil des usagers :

a) Nombre de dossiers :

	Serv.Soc. Saint-Gilles	Serv.Soc. Molenbeek	Serv.Soc. Cureghem	Serv.Soc. Sese	Serv.Soc. CI	Serv. Soc BAPO	Totaux Brab.	%
Totaux 2011	1428	314	399	131	2133	696	5101	100%
Totaux 2010	669	514	417	133	2252	611	4596	100%

Le nombre de dossiers traités en 2011 par les différents services de Brabantia est en augmentation sensible par rapport à 2010, principalement due aux services de Saint-Gilles et de BAPO.

b) Sexe :

2011	Serv.Soc. Saint-Gilles	Serv.Soc. Molenbeek	Serv.Soc. Cureghem	Serv.Soc. Sese	Serv.Soc. CI	Serv. Soc BAPO	Totaux Brab.	%
femmes	552	167	244	33	692	169	1857	36.4%
hommes	822	112	151	95	1441	500	3121	61.2%
Non précisé	54	35	4	3		27	123	2.4%
Totaux	1428	314	399	131	2133	696	5101	100%

2010	Serv.Soc. Saint-Gilles	Serv.Soc. Molenbeek	Serv.Soc. Cureghem	Serv.Soc. Sese	Serv.Soc. CI	Serv. Soc BAPO	Totaux Brab.	%
femmes	262	285	263	45	724	170	1749	38%
hommes	405	228	156	89	1528	441	2847	62%
Totaux	669	514	417	133	2252	611	4596	100%

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

d) Composition de ménage :

2011	Serv.Soc. S-Gilles	Serv.Soc. Molenb.	Serv.Soc. Cureghem	Serv.Soc. Sese	Serv.Soc. CI	Serv. Soc BAPO	Totaux Brab.	%
Isolé(e)	712	60	118	73	1384	240	2587	50.7%
Couple +enfants	185	139	151	10	249	92	826	16.2%
Isolé(e)+enfants	131	56	75	7	265	35	569	11.1%
Couple	51	21	25	5	125	18	245	4.7%
Cohab. famille					53		53	1%
Autre cohab.	47	24	25	17	41	42	196	3.8%
Inconnu	1			2	6	79	88	1.6%
Institution					5		5	0.1%
Famille élargie					5		5	0.1%
Non précisé	308	14	3	13		179	517	10.1%
Autre	13		2	4		11	30	0.6%
Totaux	1428	314	399	131	2133	696	5101	100%

2010	Serv.Soc. S-Gilles	Serv.Soc. Molenb.	Serv.Soc. Cureghem	Serv.Soc. Sese	Serv.Soc. CI	Serv. Soc BAPO	Totaux Brab.	%
Isolé(e)	404	121	110	75	1399	257	2366	51,5%
Couple +enfants	109	215	171	11	329	105	940	20,5%
Isolé(e)+enfants	78	93	82	3	232	42	530	11,6%
Couple	23	35	25	6	137	34	260	5,6%
Cohab. famille	26	30	16	6	75	19	172	3,7%
Autre cohab.	20	14	7	11	70	28	150	3,3%
Inconnu	0	6	0	0	1	111	117	2,5%
Institution	4	0	1	7	6	9	27	0,6%
Famille élargie	5	0	5	14	3	6	33	0,7%
Totaux	669	514	417	133	2252	611	4596	100%

Plus de la moitié des personnes qui fréquentent nos services sont isolées, comme à l'habitude. Et comme les années précédentes également, les services sociaux de quartiers de Molenbeek et Cureghem connaissent une tendance inverse les couples avec enfants étant la composition de ménage la plus représentée. A noter le pourcentage important de « non précisé » (10.1%) inhérent à l'encodage encore imparfait dans le programme Sysso.

e) Origine des ressources :

2011	Serv.Soc. S-Gilles	Serv.Soc. Molenb.	Serv.Soc. Cureghem	Serv.Soc. Sese	Serv.Soc. CI	Serv. Soc BAPO	Totaux Brab.	%
Sans ressources	309	72	81	1	902	121	1486	29%
Travail	99	22	48	2	443	56	670	13.1%
Aide sociale	216	17	113		271	66	683	13.2%
Inconnues	143	5	1	1	90	58	298	5.7%
Chômage	138	66	59		109	31	403	7.8%
Charge Tiers	26		8	83	73	29	219	4.2%
RIS	23	60	22		130	34	279	5.6%
Centre d'accueil					83		83	1.5%
Mutuelle	51	12	20		18	5	106	2%
Pension	59	13	18		10	16	116	2.1%
Alloc. handicap	31	15	117			4	167	3.2%
Bourse d'étude				5	4		9	0.2%
Non précisé	307	23	11	37		264	642	12.4%
Autre	26	2	1	1		5	35	0.6
Totaux	1428	314	399	131	2133	696	5101	100%

2010	Serv.Soc. S-Gilles	Serv.Soc. Molenb.	Serv.Soc. Cureghem	Serv.Soc. Sese	Serv.Soc. CI	Serv. Soc BAPO	Totaux Brab.	%
Sans ressources	192	144	115	3	1113	118	1685	36,7%
Travail	74	55	32	4	362	94	621	13,5%
Aide sociale	86	93	107	1	253	60	600	13%
Inconnues	150	15	2	1	119	154	441	9,6%
Chômage	76	120	66	0	84	37	383	8,3%
Charge Tiers	7	8	4	112	76	31	238	5,2%
RIS	13	9	24	1	99	73	219	4,8%
Centre d'accueil	0	0	1	0	121	13	135	3,1%
Mutuelle	21	30	32	0	15	10	108	2,3%
Pension	33	31	27	0	7	12	110	2,4%
Alloc. handicap	17	9	7	0	0	3	39	0,8%
Bourse d'étude	0	0	0	11	3	1	15	0,3%
Totaux	669	514	417	133	2252	611	4596	100%

Les chiffres 2011 sont sensiblement les mêmes qu'en 2010. Un peu moins d'un tiers de nos usagers sont sans ressources, ils sont suivis des usagers bénéficiant d'une allocation de remplacement (RIS, aide sociale, mutuelle, chômage, pension, allocation d'handicapé) qui, eux aussi, représentent un peu moins d'un tiers, et enfin des usagers travaillant qui représentent 13,2%. A noter encore le taux important de « non précisé »

f) Statut :

2011	Serv.Soc. S-Gilles	Serv.Soc. Molenb.	Serv.Soc. Cureghem	Serv.Soc. Sese	Serv.Soc. CI	Serv. Soc BAPO	Totaux Brab.	%
Clandestin					731		731	14.3%
Rés. permanent	330	104	121	5	191	70	821	16.1%
Belge					150		150	3%
Régularisé	30	9	54	3	324	61	481	9.4%
Débouté	2				212	7	221	4.4%
Dem. d'asile	36	11	23		202	51	323	6.4%
Dem. régularisation	206	19	11	2		194	432	8.5%
Autre	70	15	36	1	84	24	230	4.5%
Etudiant	4	3		114	10	3	134	2.6%
Réfugié reconnu	8	6	16		201	27	258	5.1%
Touriste	34				17	11	62	1.2%
Protection subsidaire					11		11	0.2%
Pers. Déplacée	9	6				3	18	0.3%
Non précisé	694	135	137	6		211	1183	23.6%
Inconnu	5					16	21	0.4%
Totaux	1319	314	399	131	2133	696	5101	100%

2010	Serv.Soc. S-Gilles	Serv.Soc. Molenb.	Serv.Soc. Cureghem	Serv.Soc. Sese	Serv.Soc. CI	Serv. Soc BAPO	Totaux Brab.	%
Clandestin	195	89	62	1	860	108	1315	28,6%
Rés. permanent	150	246	111	2	176	112	797	17,4%
Belge	165	115	131	0	134	105	650	14,3%
Régularisé	0	29	46	0	271	67	413	9,1%
Débouté	6	6	3	0	252	56	323	7%
Dem. d'asile	85	7	22	1	304	56	475	10,3%
Autre	26	11	26	2	77	38	180	3,9%
Etudiant	4	1	1	126	6	8	146	3,2%
Réfugié reconnu	4	8	15	0	150	21	198	4,3%
Touriste	32	1	0	1	20	27	81	1,8%
Pers. déplacée	2	1	0	0	0	1	4	0,1%
Totaux	669	514	417	133	2252	611	4596	100%

Ce tableau montre une nouvelle fois un pourcentage important de « non précisé ». Il faut savoir que ce nombre représente notamment les Belges ainsi que les personnes en séjour illégal sur le territoire, le programme Sysso ne prévoyant pas ces items actuellement ; On constate par contre que au regard des chiffres 2010, les résultats de 2011 sont sensiblement identiques.

g) Tranches d'âge :

2011	Serv.Soc. S-Gilles	Serv.Soc. Molenb.	Serv.Soc. Cureghem	Serv.Soc. Sese	Serv. Soc BAPO	Total
Moins de 18 ans	8		2	1	1	12
18 à 29 ans	209	33	56	67	65	430
30 à 39 ans	441	93	116	40	154	844
40 à 49 ans	360	78	129	10	142	719
50 à 59 ans	195	48	53		58	354
Plus de 60 ans	137	28	39	1	40	245
Inconnu	78	34	4	12	236	364
Totaux	1428	314	399	131	696	2968

2011	Serv.Soc. CI
De 26 à 45 ans	1369
De 46 à 60 ans	348
De 18 à 25 ans	300
Inconnu	21
61 ans et plus	74
Moins de 18 ans	21
Totaux	2133

Les 26-50 ans sont comme les années précédentes les plus nombreux à s'adresser à nos services sociaux.

g) Origine géographique :

	Pays	Nombres	Pourcentage sur le total des dossiers 2011
1	Maroc	684	13.4%
2	Belgique	661	13%
3	Brésil	407	8%
4	Guinée	381	7.5%
5	RD Congo	233	4.5%
6	Cameroun	173	3.4%
7	Algérie	149	2.9%
8	Ukraine	127	2.5%
9	Equateur	127	2.5%
10	Irak	113	2.2%
11	Syrie	84	1.6%
12	Pakistan	74	1.4%
13	Espagne	69	1.3%
14	Roumanie	69	1.3%
15	Rwanda	54	1%
16	Russie	52	1%
17	Togo	49	1%
18	Bulgarie	47	0.9%
19	Togo	49	0.9%
20	Pologne	35	0.7%
20	Tunisie	34	0.7%

Les 5101 usagers qui se sont adressés à nos services sociaux sont originaires de plus de 120 pays différents. Ce tableau nous montre que ce sont les Marocains qui furent les plus nombreux, devant les Belges, les Brésiliens, les Guinéens et les Congolais. Les Brésiliens sont pour la plupart des candidats au retour volontaire qui se sont adressés en majorité à Caritas International pour un retour dans le pays d'origine. On notera que le SESE beaucoup de Camerounais, l'Entraide de Saint-Gilles, les Equatoriens et BAPO, les Syriens. Ces chiffres restent très proches de 2010.

Les problématiques rencontrées en nombre de fois :

2011	Serv.Soc. S-Gilles	Serv.Soc. Molenb.	Serv.Soc. Cureghem	Serv.Soc. Sese	Serv.Soc. CI	Serv. Soc BAPO	Totaux Brab.	%
Administratifs	1075	91	291	67	1175	234	2933	7.6%
Financier/matér.	2050	558	967	396	1911	264	6146	16%
Juridiques	684	116	161	29	1695	1191	3876	10%
CPAS	673	50	207	4		121	1055	2.8%
Sécurité sociale	276	108	373	24		112	893	2.4%
Regroup.familial					8749		8749	22.7%
Retour/émigrat.					4818		4818	12.5%
Logement	1161	177	232	32	1063	202	2867	7.4%
Energie	184	109	228			73	594	1.5%
Santé	679	50	22	10	250	96	1107	2.8%
Enfance	110	72	63	6	118	18	387	1%
Travail/Formation	522	87	63	153	126	157	1108	2.8%
Familiaux	471	68	4	15	70	79	707	1.8%
Vie quotidienne	2294	726	46	2		158	3226	8.3%
Culture loisirs	58		14			6	78	0.2%
Autres					85		85	0.2%
Totaux	10237	2212	2671	738	20060	2711	38629	%

Sans surprise les problématiques liées aux difficultés de subsistance matérielle représentent 16% des problématiques exposées par nos publics. Les problématiques liées au regroupement familial avec un pourcentage de 22.7% sont surtout présentes à Caritas International et dans une moindre mesure à BAPO. Pour la première fois le regroupement familial est la problématique la plus importante à Brabantia. Les problèmes de vie quotidienne, nouvel item du programme Sysso, représentent un pourcentage non négligeable de 8.3%.

4. Conclusion:

Une grande partie des personnes qui s'adressent à nos services sociaux cherchent asile en Belgique : certaines sont encore dans la clandestinité, d'autres sont en cours de procédure. Certains sont réfugiés reconnus ou sont régularisés : ils cherchent alors à faire venir leur famille ou, à long terme, à obtenir la nationalité belge. D'autres sont déboutés : parmi eux, certains sont alors candidats à un retour volontaire.

Tous ces parcours humains sont fortement liés aux décisions de la politique belge en la matière. Or, un durcissement politique semble se faire jour dans les 3 domaines suivants : le temps d'accueil d'une demande d'asile doit se raccourcir, le regroupement familial est soumis à plus de contrôles et d'exigences financières, la nationalité devient plus difficile à obtenir.

Nos centres de service social continuent à être confrontés à cette crise générale vécue dans les pays européens, qui pousse à des migrations internes à l'Europe et qui augmente la pauvreté en Belgique. A Bruxelles, particulièrement, la crise du logement devient, de mois en mois, de plus en plus dramatique. D'autre part, notre volonté de rendre les personnes plus autonomes se heurte à la complexité croissante des dossiers à remplir et des démarches à faire : très difficile pour elles de trouver, seules, leur chemin dans ces dédales administratifs ! Enfin, nos permanences sont de plus en plus souvent confrontées à des personnes dont la santé mentale est atteinte : les circonstances de leur vie les ont déstructurées et parfois rendues violentes.

Dans ce contexte global difficile, nous pensons que les activités, dont nous parlions en première partie de ce rapport, ces activités créatrices de lien social, telles que les excursions, les après-midi de fête, les repas festifs ..., prennent encore plus d'importance, tant pour les personnes qui viennent à nous que pour les assistants sociaux qui les accompagnent ... comme une bouffée d'air dans un quotidien oppressant.

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.

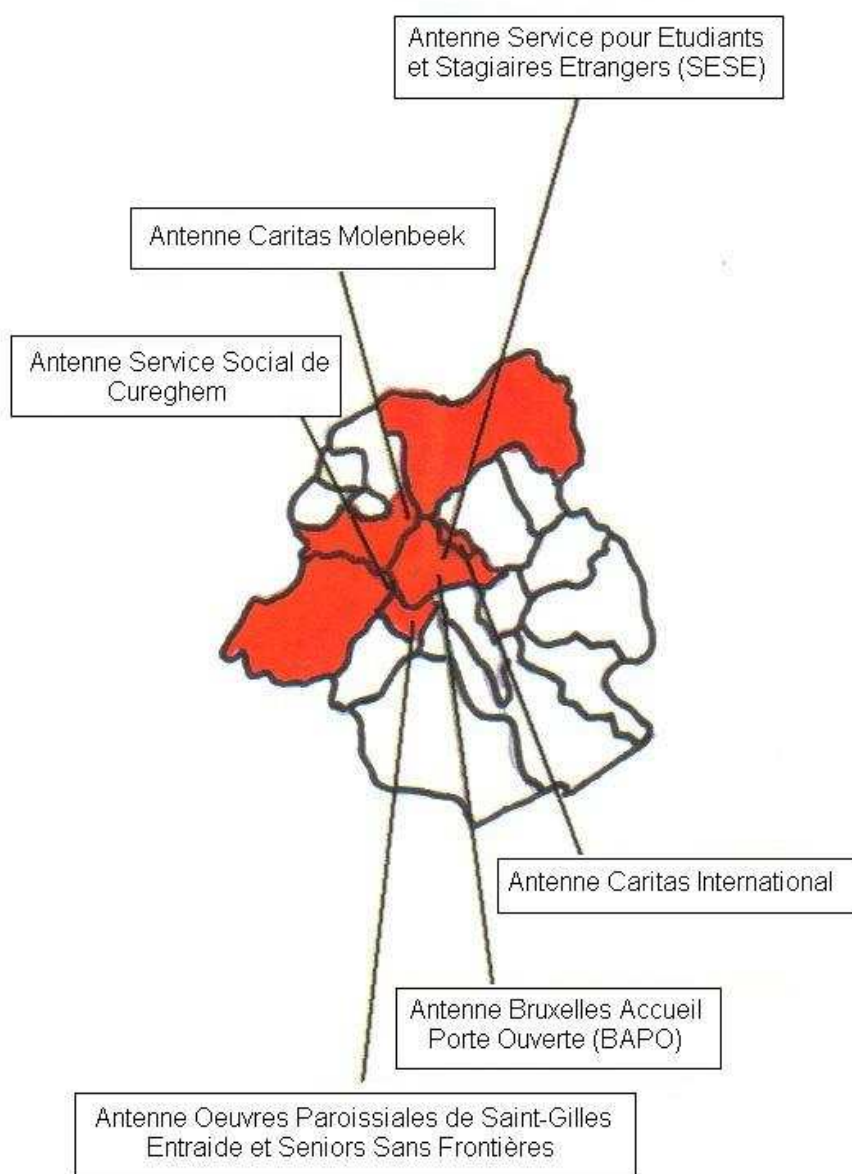
- CAP Brabantia asbl, service social de Caritas International, service pour étrangers : rue de la Charité, 43 à Saint-Josse-ten-Noode 02/2293611

- 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.

CAP BRABANTIA CAW

Situation géographique des antennes à Bruxelles



Le Conseil d'Administration au 31 décembre 2011:

Président : Monsieur Miche De Wever
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

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 (Président)

Bureau

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

VANSNICK B.

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

Brabantia Service Social de Cureghem

Mme THILS K.
Mme DEMARET C.
Mme VANDERHOEVEN

Brabantia Caritas Molenbeek

Melle AKKARKACH L.
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.
Mlle DELWICHE E.
Mlle DEMOT S.
Mme HENNEAU V.
Mme LUPPENS S.
Mlle MARET A
Mr MEERT M.
Mme PAQUET C.
Mme STEFANOVIC E.
Mr VERHAEGEN W.
Tuteurs
Mr AIT HAMOU R.
Mr LOWYCK D.
Mme VANHALLE I.
Aide administrative
Mme BOGAERTS M.
Mlle MORTIER A.

Brabantia Ouvres Paroissiales de Saint-Gilles

Service Social Entraide de St Gilles

Melle MOTTET D.
Mme SAIDI B.
Melle VANESTE V.
Mr LAWSON K.

Seniors sans Frontières

Mme EL IDRISSE R.

Brabantia

Service social pour Etudiants et Stagiaires Etrangers

Mme CZETWERTYNSKI M.

Les modes de subsidiation :

Le Cap Brabantia est subsidié par :

La Commission Communautaire Commune de Bruxelles-Capitale (conseil consultatif de la santé et de l'aide aux personnes) : les subsides proviennent de la région Bruxelloise.

Le Fond Maribel Social des Etablissements et des Services de Santé 330.02 : les subsides proviennent du niveau fédéral.

Actiris.

Le Rapport Intercentres CAP 2011:

L'Inter-Centres CAP

L'Inter-centres est né en octobre 2001 à l'initiative de la Fédération des Centres de Services Social Bicommunautaires (qui changera de nom en 2012 et deviendra la Fédération des Services Sociaux bicommunautaires).

Activités :

- Réunions mensuelles de l'Inter-Centres CAP : 10
- Aboutissement des activités des deux groupes de travail :
 1. Concertation Aide alimentaire
 2. Programme statistique informatisé (SySSo)

Objectifs

Nous les définirons sur base de la note de présentation des Centres d'Aide aux Personnes 2010 (FCSS-FCSSB) :

L'Inter-centres se veut d'abord un lieu de rencontre des travailleurs des CAP. Il est également le lieu privilégié de la circulation de l'information, notamment en matière d'application des accords du non-marchand, de législation Cocom (Ordonnance et son Arrêté, de Maribel, etc.

L'Inter-Centres remplit aussi l'obligation imposée par l'arrêté du Collège réuni (9/12/2004) de collaborer en vue de réaliser « 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. »

L'Inter-Centres souhaite remplir une mission d' « observatoire du social » en relayant et en analysant les observations des acteurs privilégiés que sont les travailleurs sociaux de terrain.

Bilan et perspectives

Parmi les sujets abordés en 2011 nous relevons

- Etat des lieux des besoins des CAP en matière de frais de fonctionnement et de personnel ;
- Renouvellement de l'agrément de nos Centres et travail sur la nouvelle ordonnance ;
- Accueil et présentation de la FAMD, du Service de réinsertion sociale et de l'Office de réadaptation sociale, nouveaux membres qui rejoignent notre fédération ;
- Besoins de nos Centres en formation : communication non-violente, gestion des bénévoles, information sur le droit des étrangers, programmes d'activation à l'emploi, Services d'aide sociale aux justiciables, problèmes de santé mentale, problématique des personnes âgées, interculturalité, ...
- Colloque Bruxelles Babylone qui veut créer une base de données de toutes les organisations existantes à Bruxelles des langues dans lesquelles les personnes peuvent y être accueillies.
- Amélioration de la communication, Newsletter et site internet de la FCSS-FCSSB.
- Point sur Cellule énergie et Centre d'appui de la Fédération
- Comment se pratique l'évaluation dans nos Centres ?
- Recueil de données : statistiques pertinentes à établir.

L'Inter-Centres a décidé de consacrer plus de temps aux questions de fond dans le cours de ses réunions, en cherchant à mettre en place les outils permettant d'identifier les différents intervenants politiques, administratifs et associatifs concernés par les problématiques des usagers. Le site Internet et la base de données mises en place récemment par la Fédération devraient apporter une aide précieuse.

En 2011, rencontres spéciales

17 mars 2011 : participation au colloque organisée par la FCSS-FCSSB sur la participation des usagers dans les politiques sociales.

15 septembre 2011: rencontre organisée par l'Inter-Centres CAP : information sur l'accueil des réfugiés et demandeurs d'asile, par Caritas et Solidarité socialiste.

6 octobre 2011 : Journée anniversaire des CAP dans une Journée de rencontre CAP-CASG avec en matinée une rencontre plus spécifique entre deux Centres et l'après-midi, un temps plus festif : réception et théâtre-forum par des usagers de « Solidarité Savoir ».

Orientations pour 2012

- Réadaptation la charte de l'ICCAP.
- Invitation des CASG et CSSW à une réunion annuelle commune.
- Réunion des personnes responsables de l'administratif en général autour de questions plus spécifiques (questions de secrétariat social et d'application des Conventions collectives).
- Participation à une présentation des premiers chiffres globaux (CASG-CAP) tirés des statistiques 2011. Présentation à l'ensemble des membres de la FdSS-FdSSB et aux pouvoirs de tutelle.
- Organisation d'une « table-ronde » avec des professeurs d'écoles sociales sur la question du port du foulard par les assistantes sociales.
- Réédition d'une journée de rencontre de l'ensemble des membres de la FcSS-FdSSB.
- Participation à un colloque européen sur l'aide alimentaire organisé par la FdSS-FdSSB.