

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 2013
ACTIVITEITENVERSLAG 2013

- version française-

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

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

<u>Introduction</u>	3
<u>1. Focus 2013</u>	4
<u>1.1. L'accueil de première ligne</u>	4
<u>1.2. L'aide alimentaire</u>	5
<u>2. Présentation des services sociaux du CAP Brabantia</u>	9
<u>2.1. Le service social Caritas International</u>	9
2.1.1. Le service de première ligne	9
2.1.2. Accompagnement des demandeurs d'asile	10
2.1.3. Accompagnement des réfugiés reconnus	12
2.1.4. Le regroupement familial	12
2.1.5. Les mineurs étrangers non accompagnés	14
2.1.6. Le retour volontaire	18
2.1.7. Visites en centres fermés	19
<u>2.2. Le service social pour Etudiant et Stagiaires étrangers (SESE)</u>	22
<u>2.3. Le service social de Bruxelles-Accueil Porte Ouverte (BAPO)</u>	24
<u>2.4. Le service social de quartier de Caritas Molenbeek</u>	27
<u>2.5. Le service social de quartier de Cureghem</u>	30
<u>2.6. Le service social de quartier de l'Entraide (AOP de St-Gilles asbl)</u>	32
1.6.1 Seniors sans Frontières (AOP de St-Gilles asbl)	33
<u>Conclusions</u>	35
<u>Annexes :</u>	36
Implantation du CAP Brabantia	
Le Conseil d'Administration au 31/12/2013	
L'organigramme du CAP Brabantia	
Les organes de subsidiation	
Le rapport Intercentres CAP	

Introduction

«Offrir à toute personne qui en fait la demande, un premier accueil, une analyse de sa situation, une orientation, un accompagnement et un suivi pour favoriser le développement du lien social et un meilleur accès de la personne aux équipements collectifs et à ses droits fondamentaux, en sollicitant ses capacités propres, par des actions collectives, communautaires ou individuelles et/ou offrir, seuls ou en collaboration avec d'autres organismes une aide sociale et un accompagnement psychologique aux...détenus...ainsi qu'à leurs proches, qui le demandent ». C'est ainsi que l'ordonnance du 7 novembre 2002 de la Commission Communautaire Commune de la Région de Bruxelles-Capitale formule les missions à poursuivre par les Centres d'Aide aux Personnes.

«Dispenser, selon les méthodes du service social professionnel, une aide sociale et psychosociale à toute personne qui en fait la demande et ce, sans distinction de conviction politique , philosophique et religieuse, afin d'aider à surmonter les difficultés qui entravent son épanouissement, ce qui lui permettra d'évoluer de manière autonome et responsable afin qu'elle puisse vivre de façon épanouissante sans nuire à autrui et en s'enrichissant des différences. » Voici la formulation selon laquelle le Centre d'Aide aux Personnes Brabantia a fait sienne la mission légale des CAP dans l'article de ses statuts décrivant son objet social.

L'asbl Brabantia *était* un groupement de 6 ASBL membres. « Était » car, à l'aube de l'an 2014, 2 membres n'en font plus partie. En effet : l'AOP (Association des Œuvres paroissiales) Bruxelles Ouest a mis fin à sa collaboration avec BRABANTIA en octobre 2013, pour les raisons évoquées plus loin dans ce rapport, ce qui a entraîné la fermeture de l'antenne de Molenbeek. Par ailleurs, le Service pour Etudiants et Stagiaires Etrangers, a transféré, dans un premier temps, sa mission et ses ressources humaines (0.5 ETP AS) à Caritas International, pour, dans un 2^{ème} temps - début 2014 - décider de sa dissolution.

Restent donc 4 associations membres, une fois les statuts adaptés à cette nouvelle donne :

- Caritas International asbl
- L'AOP de Saint-Gilles asbl
- Le service social de Cureghem asbl
- Bruxelles Accueil Porte Ouverte asbl

40 ans après sa création en 1974, BRABANTIA continue, conformément à ses statuts, de « *coordonner et de promouvoir toutes les synergies entre ses associations membres qui visent à la réalisation de son objet social.* ».

Comment ?

- En alliant les voix de ses membres dans le dialogue avec les autorités subsidiées ainsi qu'au sein de la Fédération Des Services Sociaux Bicommunautaires dans la Région de Bruxelles-Capitale.
- En menant une même politique du personnel dans les 4 associations membres.
- En partageant certains frais de coordination et de fonctionnement.

BRABANTIA compte une trentaine de travailleurs sociaux et autres travaillant dans les 4 associations membres, lesquelles sont liées avec BRABANTIA par autant de conventions type de partenariat.

Ce rapport présente dans une première partie transversale un focus sur l'accueil de première ligne qui est le fondement de notre travail et l'aide alimentaire pratiquée sous formes différentes par deux de nos antennes de quartier.

Dans la deuxième partie nous proposons le travail des différentes antennes de Brabantia au cours de l'année 2013.

1. Focus 2013

1.1. L'accueil de première ligne

L'accueil de première ligne est la base du travail social et singulièrement le fondement de l'action sociale des antennes du CAP Brabantia. Chaque implantation a son « modèle » d'accueil, dans tous les cas, axé vers le public, le plus convivial et le plus professionnel possible, le plus en adéquation avec les personnes rencontrées. Le service social de Caritas International, Bruxelles-Accueil Porte Ouverte, le service social de Cureghem, l'Entraide de Saint-Gilles et Caritas Molenbeek ont accueilli ensemble pas moins de 2566 personnes en première ligne et donc reçues en permanence sociale, ce qui représente autant de dossiers ouverts en 2013.

Les services de première ligne sont les relais d'autres services qui n'ont matériellement pas le temps de compenser les difficultés de compréhension rencontrées par les personnes. Les maisons médicales, les CPAS, les services mutuellistes... sont autant de services qui orientent les personnes vers la première ligne pour remplir les documents, expliquer les décisions, préparer les dossiers... Le service de 1^{ère} ligne est un peu une aide à la vie quotidienne administrative.

La première ligne c'est aussi le service généraliste d'accueil. Quand les personnes arrivent dans les quartiers, voire dans le pays, elles ne savent pas vers qui, vers où se tourner. En ouvrant la porte du service social, elles peuvent exprimer leurs recherches, leurs attentes, leurs besoins et être orientées vers les services adéquats qui pourront répondre à leur demande. Il s'agit d'un diagnostic des besoins sociaux de la personne qui ne se retrouve pas dans le dédale des institutions et associations bruxelloises.

Le service social de première ligne, c'est aussi un lieu d'écoute, un espace de parole. Reprenons les mots des usagers pour illustrer : « J'ai la famille, j'ai beaucoup de contacts, mais ce que je vous dis, je ne peux le dire à personne de mes proches » ; « vous ne pouvez pas me donner d'argent, mais vous m'avez écouté, ça m'a fait du bien, je n'ai plus été écouté depuis si longtemps ».

Le service social de première ligne est ce lieu où les uns et les autres savent qu'ils pourront être écoutés en toute discrétion, qu'ils seront conseillés si nécessaire ou simplement entendus.

Le service d'accueil de l'Entraide de Saint-Gilles existe depuis de nombreuses années. Une moyenne de presque 100 personnes par jour fréquente ce lieu de rencontres, d'échanges mais aussi qui permet la possibilité de boire un café, de prendre une soupe et un petit déjeuner en hiver, de parler formellement ou informellement avec les éducateurs, de se faire guider, orienter... Littéralement la porte d'entrée de l'Entraide, ce lieu ouvert et inconditionnel permet de renouer des contacts, de se confronter à la réalité bien évidemment difficile pour les « gens de la rue », les « sans papiers » et toutes les personnes en déconnexion avec la société devenue si difficile à appréhender. Une petite fraction seulement de ces personnes demande à voir une assistante sociale en permanence (1051 dossiers en 2013).

L'équipe du service social de Cureghem a effectué avec sa direction un travail de réflexion globale sur ses activités en cours et à venir et notamment sur la fonction de l'accueil dans le service. Témoignage :

« L'essentiel de notre travail est axé sur l'accueil de 1^{ère} ligne. L'information, l'orientation, l'écoute active sont ce qui détermine notre action au quotidien. Notre objectif

principal est d'apporter une réponse adéquate, un soutien et un accueil global. En 2013, nous avons donc décidé de travailler sur la mise en place d'un projet qui pourrait améliorer cet accueil, et ce, par le biais de supervision d'équipe. Cette réflexion d'équipe a abouti au désir d'offrir aux usagers un lieu convivial, chaleureux et respectueux valorisant l'aspect humain. Tout en menant à bien l'objectif du service, nous voulions également contribuer au bien-être des personnes. Cela passe par un accueil de 1^{er} ordre. Une tasse de café, un échange, une rencontre ou même simplement pouvoir se réchauffer, c'est cela aussi un accueil de 1^{ère} ligne. La communication peut se faire ou se proposer de manière multiple et nous désirons pouvoir faire face aux différentes facettes de celle-ci. Un fou rire, un débat, une réponse et cela peut apaiser les esprits, adoucir l'humeur et rendre l'attente, parfois longue, plus légère. Mais le pourquoi de ce désir est aussi dans ce qu'il peut apporter au travailleur social lui-même. L'échange avec l'utilisateur est différent. On le voit d'une autre manière ; le contact se fait de façon plus informelle et le dialogue créé ne se fait plus à travers le lien hiérarchique établi par la distance d'un bureau entre lui et nous. Nous sommes plus d'égal à égal, une personne face à une autre personne qu'elle désire connaître. Pratiquement, nous avons un bénévole, présent dans la salle d'attente le lundi et le mercredi, qui accueille les personnes en leur proposant un café ou un thé accompagné de biscuits ou de pain. Il parle avec les gens, lance des débats... Les mardis et jeudis, nous faisons l'accueil à tour de rôle. Les personnes se sentent entendues et reconnues en tant que telles, ne sont pas des numéros. Cela nous différencie d'autres institutions où l'accueil est inexistant. »

Caritas Molenbeek était un service d'accueil de première ligne par « essence ». Traditionnellement, ce service a toujours principalement connu un public qui venait pour obtenir une aide dans le cadre de sa vie quotidienne : une traduction de lettre, une explication à une facture, le pourquoi d'un rendez-vous ou d'une convocation... toutes ces petites choses soi-disant simples qui représentent des montagnes pour certains et qui sont aplanies par la rencontre et le dialogue avec des « accueillants » compétents.

Bruxelles-Accueil Porte Ouverte est également un service d'accueil « historique » dans le centre ville de Bruxelles. Toute personne est accueillie dans sa demande simple ou plus complexe depuis plus de quarante ans. Ce même travail fondamental d'écoute active permet l'information, l'orientation ou la résolution de difficultés des personnes souvent les plus en difficultés.

Le Service Social de première ligne de Caritas International est lui aussi, au delà des demandes spécifiques en droit des étrangers, confronté à des demandes multiples des personnes de plus en plus démunies. Les questions de santé, de logement, d'aide alimentaire ou à l'habillement sont récurrentes et quotidiennes.

En 2013, les services sociaux de Brabantia ont continué à collaborer avec de nombreux acteurs de terrain : le Samu Social, les communes, Convivial, les CPAS, les services de quartiers, le Helpdesk de l'Office des Etrangers, les écoles, le BAJ, les cabinets d'avocats, les maisons d'accueil, le SIREAS, les concertations de l'action sociale des communes, ...

1.2. L'aide alimentaire

Deux services de Brabantia proposent directement de l'aide alimentaire à leurs usagers. L'Entraide de Saint-Gilles dispose d'une petite épicerie sociale depuis une douzaine d'années (en remplacement de la distribution de colis) et le Service Social de Cureghem distribue des colis de vivres depuis de nombreuses années également. Les autres antennes de Brabantia orientent les personnes quand elles sont confrontées à ce type de demande. L'Entraide

propose également le café et un petit déjeuner gratuitement le matin ainsi que de la soupe en hiver.

Rares sont les permanences où les assistantes sociales ne sont pas confrontées à une demande d'aide alimentaire. La majorité des usagers est soit sans ressources, soit dépendante du CPAS, ou encore bénéficie d'un revenu de remplacement. Le montant de ces allocations n'est pas assez élevé. Cette population vit donc avec de faibles revenus qui, à l'heure actuelle, ne permettent plus de subvenir au besoin le plus primaire qu'est l'alimentation et ceci à cause de l'inflation des produits de consommation, l'augmentation des loyers et des factures d'énergie. Quel est le choix possible entre payer ses factures et acheter à manger ?

De nombreuses personnes se présentent dans nos services afin de demander une aide alimentaire. Nous faisons le constat que le peu de moyens dont disposent les personnes pourrait entraîner une aide alimentaire de très longue durée si les services sociaux ne la limitaient pas dans le temps.

On a pu s'apercevoir cette année que de nombreuses personnes ont été sanctionnées par l'ONEM et se sont donc retrouvées sans ressources. En effet, en cas de sanction, le CPAS octroie une aide limitée, comme par exemple le paiement du loyer. Pour les autres personnes, à savoir celles qui ont trouvé un emploi, le maigre salaire et les avantages perdus ne permettent pas toujours de subvenir aux besoins de la famille. N'oublions pas également le cas des indépendants qui, avec la crise, trouvent difficilement du travail et sont acculés par les dettes.

L'Entraide et le Service Social de Cureghem font partie de la Concertation Aide Alimentaire mise en place par la FDSS depuis de nombreuses années en région de Bruxelles Capitale. Cette concertation rassemble en réseau plus de 60 associations qui fournissent une aide alimentaire. Elle permet les échanges de pratiques, propose des séances d'informations ou des formations. Elle est une sorte de lobby dans les négociations politiques.

1.2.1 L'aide alimentaire à L'Entraide de Saint-Gilles :

Epicierie 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.

Les familles et les isolés qui bénéficient de ce service sont suivis, dans le cadre d'un accompagnement social global. Pour pouvoir bénéficier de ce service, nous avons des critères d'ordre financier. Ainsi, 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 entre, ou non, dans nos critères d'accès.

Les objectifs de l'épicerie sociale sont les suivants :

- « Une aide matérielle réelle dans le cadre du budget nourriture des ménages en difficulté financière. »

Certaines familles consacrent beaucoup plus de la moitié de leurs revenus au paiement du loyer et leur budget nourriture en pâtit. L'épicerie sociale peut donc leur permettre d'acheter de la nourriture à un prix défiant toute concurrence sans que cela ne constitue un trou dans leur budget.

- « *Un soutien matériel dans le cadre d'un projet global de résolution des difficultés et des problématiques d'une famille.* »

L'accès à l'épicerie sociale n'est pas une activité parallèle au suivi social d'une famille, elle en fait partie. Ainsi, nous tentons au maximum de solliciter la venue en permanence des clients de l'épicerie.

- « *Un respect de la dignité des personnes dans le cadre d'une aide alimentaire: choix des aliments, magasin comme un autre, aspects de paiement des aliments, même symbolique,...* »

Les produits proposés à l'épicerie sont des produits achetés dans la semaine. Il ne s'agit pas de produits périmés ou au rabais mais bien de produits frais et en cours de validité. Nous proposons également une offre plus importante de produits de soins (cotons tiges, mousse à raser, gel douche) et nous avons élargi notre choix de légumes surgelés (épinards, julienne de légumes, légumes pour couscous).

Au cours de l'année 2013, 137 familles ont eu accès à l'épicerie dont 28 prolongations. Environ une trentaine d'accès ont été refusés, soit parce que les personnes ne rentraient pas dans les conditions financières, soit parce qu'elles ne sont jamais venues chercher la réponse à leur demande d'accès ou qu'elles n'ont pas respecté les conditions de prolongation.

1.2.2. L'Aide Alimentaire au Service Social de Cureghem :

Au Service Social de Cureghem, la distribution des colis de vivres est assurée tous les vendredis matins par une équipe de 5 bénévoles. Les produits de base du colis sont préparés la veille dans des boîtes en carton. Le jour même, le colis est adapté en fonction du nombre de personnes que compte la famille, de leurs goûts et de leur régime alimentaire.

Du pain est également proposé aux personnes au prix de 0.30 euros. Ce pain provient de la Banque Alimentaire.

Au total, entre 10 et 15 tonnes de produits alimentaires sont distribuées chaque année.

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.

Nous avons pu distribuer 479 colis cette année.

Au Service Social de Cureghem, nous avons établi de nouveaux critères et nous continuons à les appliquer. Le 1^{er} est la limitation du colis dans le temps avec un octroi de 2 ans maximum. Cela laisse la possibilité aux gens de retrouver une situation stable.

Le 2^{ème} concerne le plafond financier autorisé pour recevoir un colis.

Au niveau des usagers, le colis représente une économie qui leur permet d'allouer ce budget à d'autres dépenses. Elle permet dans les situations d'urgence d'avoir une sécurité alimentaire de 2-3 jours. Elle ouvre également des portes pour un soutien psychologique ou tout simplement pour avoir une écoute attentive. Pour les personnes isolées, l'aide alimentaire leur permet de rencontrer d'autres personnes et de briser leur solitude.

Pour certaines personnes, le colis alimentaire est vécu comme quelque chose de honteux et se limitera à la situation d'urgence.

Au niveau des assistants sociaux, l'aide alimentaire est une aide parmi d'autres qui permet de révéler d'autres problèmes implicites. En effet, l'enquête sociale permet de constater s'il y a des arriérés loyer, gaz-électricité ou autre. Nous pouvons alors leur proposer une guidance

budgétaire. Dans ce genre de situation, nous agissons comme médiateur entre les usagers et les institutions en intervenant essentiellement pour demander des plans d'apurement.

L'enquête sociale permet également de révéler si les personnes ont bien tout ce à quoi elles ont droit et nous mettons tout en œuvre pour qu'elles l'obtiennent. Nous les orientons également vers les services adéquats quand nous ne pouvons répondre à leur demande.

1.2.3. Constats et réflexion :

Le constat de base est simple : la demande d'aide alimentaire sous quelque forme que ce soit est en augmentation constante. Les restaurants sociaux, les distributions de colis de vivres, les épiceries sociales ou les plus petits projets de type petit déjeuner sont le plus souvent débordés par les demandes alors que l'apport de vivres est de plus en plus difficile. La banque alimentaire qui fournit en quantité la plupart des services d'aide alimentaire tire le signal d'alarme depuis longtemps : elle a de moins en moins de vivres à donner à ses membres alors que ceux-ci sont également en augmentation, gonflant le nombre de famille à aider.

Le programme européen d'aide aux plus démunis (PEAD) est en forte mutation depuis 2011. Une réduction importante a été annoncée pour 2014. La crainte était une diminution de 40% des distributions de vivres aux associations. Finalement, mais cela reste à confirmer, il semble que les quantités de vivres des stocks européens donnés aux banques alimentaire devraient être stables... il faudra rester vigilant.

Les banques alimentaires constatent également que le secteur de la grande distribution, premier fournisseur des denrées alimentaires, s'organise de mieux en mieux en terme de surplus alimentaires. Il en résulte une diminution des denrées récupérées par les BA et donc une diminution pour les associations. La diversité et la qualité des produits sont parfois également mises en question (limite de péremption courte, produits déclassés...).

Parallèlement et paradoxalement, on constate de plus en plus d'initiatives organisées localement par le secteur de la grande distribution en matière de surplus alimentaires. Les pouvoirs publics (notamment en Wallonie) légifèrent également en la matière, obligeant les grandes surfaces à donner leurs surplus aux associations. Cependant, si ces initiatives sont louables et fonctionnent relativement correctement, la question des dates de péremption reste pendante et obligent les associations à une logistique compliquée. Ce sont principalement les restaurants sociaux qui bénéficient de ce mode de fonctionnement ; dans une moindre mesure, les distributions de colis de vivres ; les épiceries sociales étant exclues naturellement puisqu'elles souhaitent vendre pour la plupart d'entre elles des produits de qualité comme dans n'importe quel magasin. A noter que les pouvoirs publics permettent maintenant aux distributeurs de récupérer la TVA sur les surplus alimentaire cédés.

Au-delà des difficultés d'approvisionnement, de logistique et de coûts, les associations souhaitent de plus en plus investir dans l'alimentation saine et abordent en parallèle les questions de santé (groupes de parole, ateliers culinaires,...). Ces initiatives jouent sur le terrain du droit fondamental à l'alimentation qui devrait être garanti pour tous. Selon les chiffres de la FDSS, on estime en Europe que 119 millions de personnes sont menacées de pauvreté et d'exclusion sociale et que déjà plus de 18 millions de personnes bénéficient d'une aide alimentaire.

L'enjeu reste pour les associations qui oeuvrent dans le secteur de l'aide alimentaire de toujours travailler sur la globalité des problématiques des familles. L'aide alimentaire se retrouve ainsi comme l'un des outils à la disposition des travailleurs sociaux au même titre que l'aide administrative ou juridique

2. Présentation des services sociaux du CAP Brabantia

2.1. Le service social de Caritas International :

2.1.1. Le service de première ligne

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 et nous avons ainsi ouvert **257 nouveaux dossiers** en 2013.

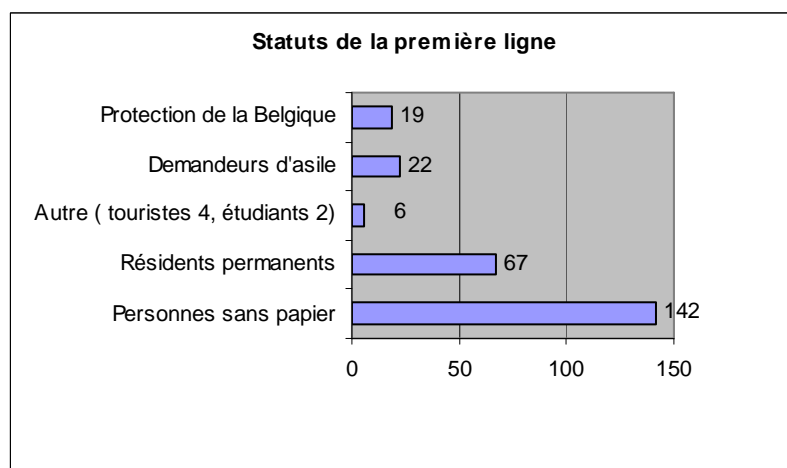
Cette année encore, le service social a été confronté à l'arrivée de ressortissants de pays tiers détenteurs d'une carte de séjour européenne. Ceux-ci, fuyant la situation économique difficile de leurs pays d'adoption (principalement l'Espagne et l'Italie), ont tout quitté en vue de trouver une vie meilleure en Belgique. Dès leur arrivée, ceux-ci ont été confrontés à la complexité de la législation européenne.

Parallèlement à cette complication, ces ressortissants de pays tiers ont du faire face à la difficulté de trouver un logement à Bruxelles.

De même, l'année 2013 a été marquée par la présence de ressortissants européens, venus en Belgique dans le but de trouver un travail stable. Ces 19 ressortissants ont marqué les esprits du service, tant par leur courage que par leur volonté de s'en sortir.

Confrontés à la question du logement et à leur difficulté à subvenir à leurs besoins, ils ont fait preuve de beaucoup de ténacité afin de se sortir de leur situation délicate.

Face à ce constat d'arrivée, le service de première ligne a apporté beaucoup de soutien aux personnes migrantes et a donné des informations quant à la procédure à suivre pour pouvoir s'installer en Belgique. A ce titre, le service a pu s'appuyer sur les formations et les conseils donnés par les juristes de Caritas.

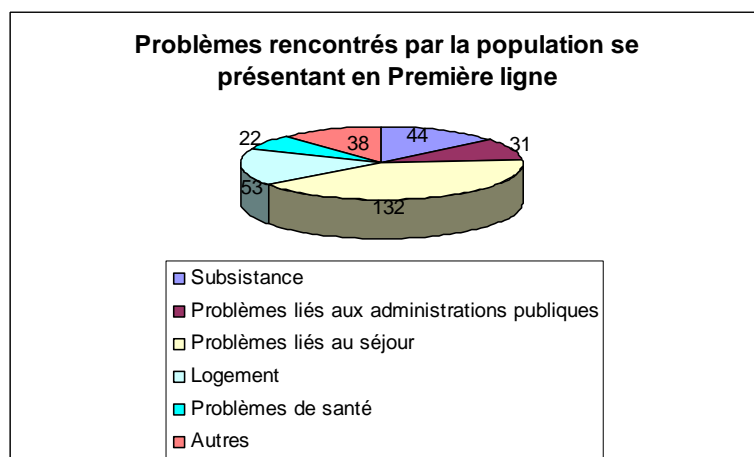


Notre public principal se composait principalement de personnes sans papier : 75 personnes déboutées de leur(s) demande(s) d'asile et 67 personnes en situation irrégulière se sont présentées à notre service en vue de recevoir une aide.

Nous avons accueilli également des résidents permanents : 5 régularisés, 23 résidents permanents, 5 nouveaux belges et 34

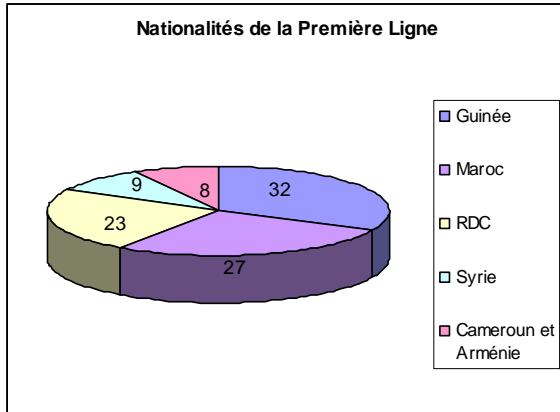
personnes en possession d'un statut autre (Carte F, carte E, carte de 1 an liée au regroupement familial, ressortissants de l'Union Européenne). Nous avons également

accueillis une vingtaine de demandeurs d'asile.



Les problèmes rencontrés par la population de la première ligne sont principalement liés à leur droit au séjour.

En effet, tous statuts confondus, la préoccupation première de notre clientèle est de recouvrer ou maintenir son droit au séjour. C'est pourquoi, face à ce constat, l'équipe de première ligne a apporté des informations concernant la procédure d'asile, la régularisation pour raisons médicales et pour raisons humanitaires. Les assistants sociaux ont également apporté une aide administrative ou ont orienté cette population vers un acteur plus adéquat tel que l'avocat ou un service juridique. En effet, les assistants sociaux ne sont pas habilités à introduire des recours auprès du CCE ou du Conseil d'Etat.



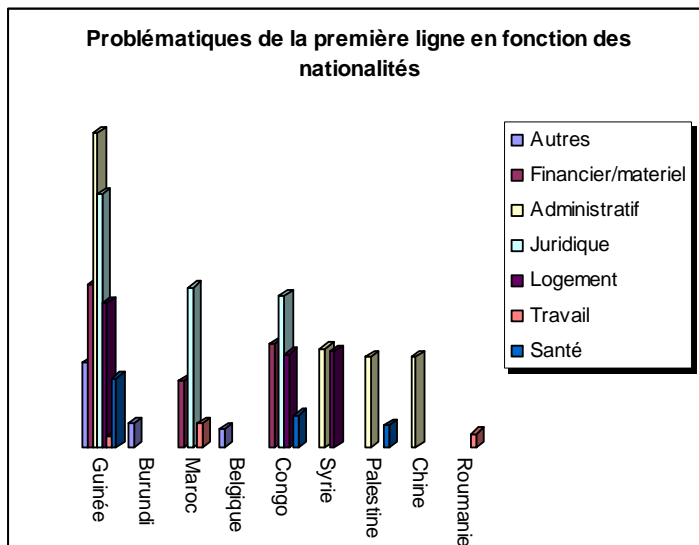
Les trois nationalités principales rencontrées en première ligne sont les **Guinéens** (32 personnes), les **Marocains** (27 personnes) et les **Congolais** (23 personnes).

Faisons un focus sur ces trois nationalités :

Les Guinéens sont majoritairement des femmes déboutées.

Les Marocains se présentant à notre service sont généralement des hommes clandestins.

Les ressortissants congolais sont pour la plupart des femmes déboutées de leur demande d'asile.



En tenant compte des nationalités, nous remarquons que les ressortissants guinéens sont notre public principal toutes problématiques confondues, excepté pour la problématique du travail, où les ressortissants marocains sont représentés majoritairement.

2.1.2. Accompagnement des demandeurs d'asile attribués aux logements individuels de Caritas International.

Dans le cadre de la Convention avec Vluchtelingenwerk Vlaanderen, Caritas International propose, durant la procédure d'asile, une série de logements individuels et deux assistantes sociales de CAP Brabantia offrent un accompagnement individuel aux familles accueillies à Bruxelles.

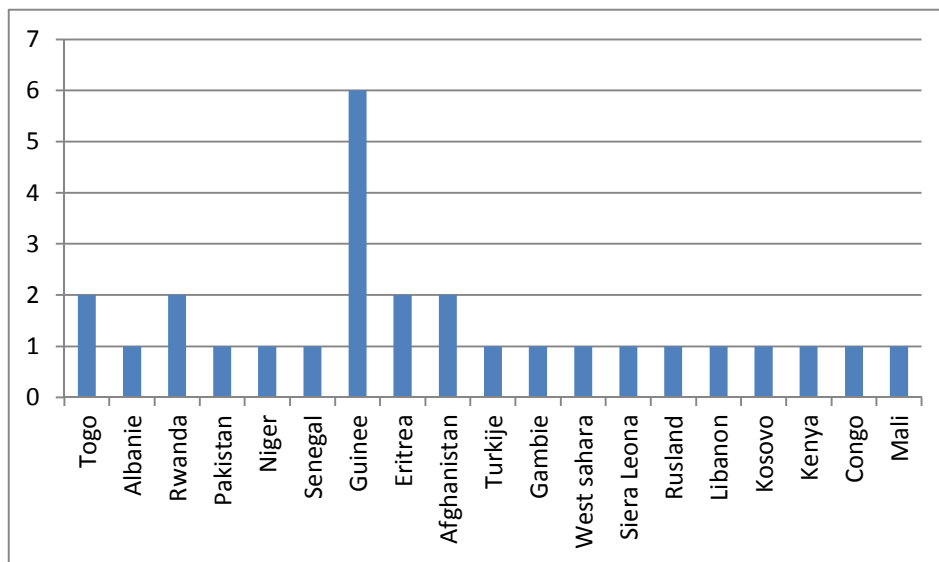
L'accompagnement consiste en un suivi de la procédure d'asile, du droit à l'accueil, d'un accompagnement médical et psycho-social, d'une recherche et d'un relais vers les instances médicales, vers l'école et vers le travail.

A côté de l'accompagnement individuel approprié, on essaie d'organiser régulièrement des activités collectives.

Nombre de famille dans les structures d'accueil au 31/12/2013

Durant l'année 2013, une série d'habitations à Bruxelles ainsi que toutes les habitations d'Aalst et de Vilvoorde ont été fermées, à la demande du siège central, Fedasil. On est passé de 51 à 35 habitations, dont 28 étaient occupées le 31/12/2013.

Nombre de familles par pays d'origine 2013



Départ de la structure d'accueil 2013

On constate, également en 2013, une augmentation des départs de la structure d'accueil. Alors qu'en 2012 il y avait 37 départs, il y a eu en 2013, une augmentation jusqu'à 49 départs. En 2010 il s'agissait de 18 départs.

Un départ d'une structure d'accueil exige un grand effort et n'est pas facile, ni pour le demandeur d'asile, ni pour le travailleur social. On remarque que davantage de personnes quittent la structure d'accueil avec un refus de séjour. Psychologiquement c'est très lourd pour les familles, surtout quand elles n'envisagent pas le retour et qu'il n'y a plus de possibilité de séjour légal.

Evolution dans l'accueil en 2013

Les nouvelles directives du 13/7/2012, entrée en vigueur le 1/8/2012, ont eu des conséquences évidentes sur les départs. Le changement le plus marquant en 2013, du point de vue de l'accueil, était l'attribution, après une confirmation d'un refus de séjour par le Conseil du Contentieux des Etrangers, à des centres ouverts de retour. En conséquence, il fallait organiser plus vite et plus intensivement la fin de l'accueil et, en moyenne, la durée de l'accueil était plus courte.

Activités collectives en 2013

En 2013, nous avons également organisé des activités collectives pour les familles: des visites à Paira Daiza, à Technopolis, aux Sculptures de sables à Blankenberge ainsi que des ateliers de cuisine africaine et une fête de St Nicolas.

2.1.3. Accompagnement des réfugiés reconnus : collaboration avec le service Intégration de Caritas International.

Cette année, le service social, lors de ses permanences, a pu rencontrer des personnes sortant de centres fermés, qui ont directement pu être orientées vers le service intégration, ou vers notre collègue, qui a renforcé l'équipe des coaches.

Cette même collègue a également pu mettre à profit ses connaissances afin d'aider des réfugiés reconnus à trouver un logement.

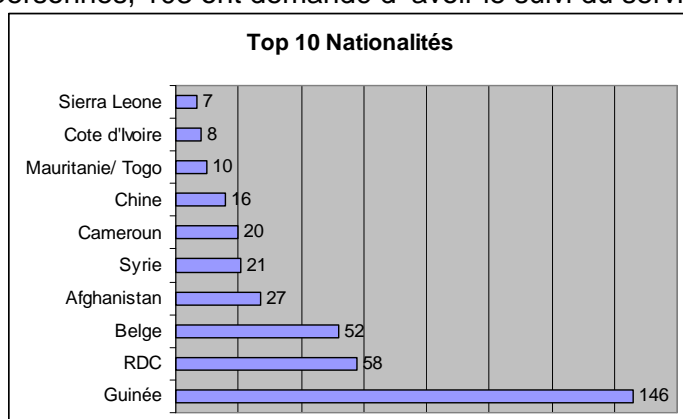
Le service intégration a également pu compter sur le service social pour obtenir des informations quant à la législation sur le regroupement familial.

2.1.4. Le regroupement familial

Le service social a ouvert 458 nouveaux dossiers et a suivi 830 dossiers. 378 personnes viennent régulièrement consulter les assistantes sociales spécialisées en regroupement familial. Cette année, nous remarquons une augmentation des suivis de dossiers, en passant de 253 dossiers en 2012 pour 378 en 2013.

Nos actions pour cette année furent un soutien administratif et moral, un accompagnement juridique, de nombreuses interventions auprès des institutions belges (Ambassades, Affaires Etrangères, Office des Etrangers,...), des demandes de réexamen de dossiers avec modifications positives des décisions, des avis juridiques,...

Cette année encore, le service social a organisé 14 réunions collectives d'explications sur le regroupement familial. Sur les 344 inscrits, 242 personnes se sont présentées. De ces 242 personnes, 103 ont demandé d'avoir le suivi du service social.



Cette année encore, la population guinéenne est fortement représentée. L'Afghanistan et la Syrie font également partie de notre top 5. Ce qui représente une forte augmentation de ces populations vulnérables. Nous remarquons également une augmentation de la présence de la population chinoise, principalement des Tibétains.

Modifications suite à un arrêt de la Cour Constitutionnelle

Le 26 septembre 2013, la Cour Constitutionnelle a rendu un arrêt sur la loi du 8 juillet 2011 modifiant les conditions au regroupement familial.

Nous retiendrons 3 points importants, à savoir que les bénéficiaires de la protection subsidiaire, conformément à la volonté du législateur, sont mis sur pied d'égalité avec les réfugiés reconnus. Cela signifie qu'ils sont exemptés de conditions de revenus, de logement suffisant et d'assurance maladie si la demande de visa est introduite dans l'année suivant l'obtention du statut et si le lien avec le membre de famille est antérieur à son arrivée en Belgique.

Deuxièmement, les personnes régularisées pour des raisons médicales sont assimilées aux personnes bénéficiant de la protection subsidiaire dans le cadre de l'asile. Ainsi, elles peuvent également bénéficier des mêmes conditions plus favorables.

Enfin, la Cour confirme que les MENA ayant le statut de réfugié ou de protection subsidiaire ne doivent pas être autorisés à séjourner pour une durée illimitée pour se prévaloir du droit au regroupement familial avec leurs parents. Pour la prolongation du titre de séjour des parents, la condition de moyens de subsistance ne s'applique qu'au moment de la demande d'obtenir un titre de séjour illimité.

Instabilité en Guinée et poste diplomatique en constante mutation

Notre public principal est d'origine guinéenne, c'est pourquoi, nous avons des contacts réguliers avec le Bureau Visa à Conakry. Un seul agent visa y travaille et il est surchargé. Le délai moyen est de 6 mois entre la prise de RDV via Africatel et le rendez-vous lui-même pour le dépôt du dossier. Lorsque ce même agent tombe malade (il a été rapatrié en Belgique pour des raisons médicales en été 2013) ou est absent pour une raison quelconque, cela engendre des difficultés logistiques énormes. Les RDV doivent être déplacés et les familles sont désespérées.

En juin 2013, les rendez-vous ont été suspendus en Guinée, en attendant les restructurations annoncées des activités du bureau visa. Dès le 1^{er} septembre 2013, il a été décidé de confier la problématique des visas long séjour à l'ambassade de Belgique au Sénégal. Cela occasionne dès lors un voyage et des dépenses supplémentaires pour les familles guinéennes.

D'autre part, la Guinée a connu des élections législatives le 24 septembre 2013, maintes fois reportées. Dans un contexte politique tendu, les autorités ont décidé de stopper la délivrance des passeports quelques mois avant les élections.

Au vu de ces éléments, nous devons rester extrêmement vigilants quant au délai de 1 an à respecter pour les réfugiés reconnus et les bénéficiaires de la protection subsidiaire. Nous sommes intervenus régulièrement via le Ministère des Affaires Etrangères pour avancer une date de rendez-vous à Conakry ou pour obtenir un rendez-vous prioritaire à Dakar ou encore pour l'obtenir en l'absence du passeport.

Fin 2013, le bureau visa belge à Conakry a définitivement fermé ses portes.

Dossiers syriens et afghans

Comme vous pouvez le constater dans les statistiques, le nombre de suivis de dossiers syriens, irakiens et afghans est en nette progression.

La guerre en Syrie a engendré des déplacements de population énormes, essentiellement vers les pays limitrophes. Les personnes qui arrivent en Belgique reçoivent pour la plupart le statut de protection subsidiaire. Si des membres de leur famille proche sont restés en Syrie, leur principale préoccupation est de les faire en Belgique rapidement. Comme l'ambassade de Belgique est fermée en Syrie, les personnes doivent se déplacer en Jordanie, au Liban ou en Turquie. L'introduction d'une demande de visa requiert la production de documents comme un passeport, un acte de naissance voire un acte de mariage. Dans le contexte actuel, obtenir ces documents auprès des autorités syriennes et leur légalisation de surcroît est un vrai challenge.

En Afghanistan, il s'agit souvent de l'épouse et des enfants qui sont restés sur place. Après avoir récolté les documents et fait procéder à leur légalisation, elles doivent se déplacer au Pakistan pour y introduire leur demande de visa. Voyager en tant que femme seule n'est pas envisageable, la présence d'une personne de confiance de sexe masculin est incontournable. Le dossier ne peut être introduit directement à l'ambassade de Belgique à Islamabad mais doit passer par un bureau intermédiaire appelé « Fedex office ».

Réexamen des dossiers d'asile à la suite d'une demande de visa de regroupement familial

Nous constatons que l'Office des Etrangers procède de plus en plus souvent à des enquêtes ou consulte le dossier au CGRA avant de se prononcer sur le visa.

Le récit d'asile du réfugié reconnu, qu'il soit adulte ou MENA, est comparé avec l'interview du requérant au pays. Si des contradictions apparaissent, le réfugié reconnu est réentendu par le CGRA qui peut alors décider de retirer le statut de réfugié.

Notre rôle est d'informer les demandeurs sur la vigilance requise lors de la production de documents et sur l'importance des déclarations faites au poste diplomatique.

Refus simple de visa sans recours possible aux tests ADN

Lorsque les enfants n'ont pas été déclarés dans la demande d'asile des parents, il arrive que l'Office des Etrangers refuse purement et simplement le visa sans donner la possibilité de recourir aux tests ADN.

Face à l'augmentation du nombre de documents frauduleux produits, nous remarquons que les autorités sont plus suspicieuses et n'hésitent pas à clôturer un dossier.

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

2.1.5. L'accompagnement par des tuteurs des Mineurs Etrangers Non Accompagnés en Belgique

Contexte général

En 2013, le service des tutelles a reçu 1786 signalements de MENA, dont 1371 étaient des garçons et 415 des filles, un chiffre nettement inférieur au nombre de signalements de MENA reçus en 2012 qui était de 2811.

Chaque mois de l'année, le nombre de signalements de MENA a été approximativement le même, excepté en novembre et décembre 2013 où il a fortement diminué.

Les nationalités les plus représentées étaient les mêmes que l'an passé, à savoir : le Maroc (227), l'Afghanistan (210), la Guinée (171), l'Algérie (140) et la République Démocratique du Congo (124).

La plus grande proportion des MENA se situait dans l'âge adolescent en : 1476 des 1786 signalements avaient entre 15 et 18 ans. Seulement 124 MENA étaient âgés de 0 à 10 ans.

Enfin cette année, ce sont 1054 MENA qui se sont vus attribuer un tuteur.

Les Tutelles prises en charge par Caritas International

En 2013 les tuteurs de Caritas ont traité un nombre inférieur de dossiers.

En 2012 188 MENA avaient un tuteur de Caritas, et en 2013 le nombre diminue à 133. La diminution est attribuée pour une part au changement à l'intérieur de l'équipe des tuteurs. Un tuteur travaillant MT a arrêté l'accompagnement des pupilles au début de 2013. Bien que l'équipe ait été renforcée en même temps par un temps-plein, ce tuteur a du , pendant 4 mois, constituer progressivement ses dossiers.

Une seconde explication est la diminution des tutelles de courte durée. En 2013, ont été traités seulement 15 dossiers de courte durée, c'est à dire une tutelle qui dure moins de 6 mois. La différence avec 2012 est importante : cette année-là 37 dossiers de durée courte furent traités. Certains accompagnements sont courts soit parce que le jeune atteint la majorité, soit qu'il est réuni à sa famille ou qu'il retourne sur une base volontaire. Un petit nombre disparaît dans l'illégalité.

Nationalités	Nombre
Congo	24
Afghanistan	15
Guinée	13
Maroc	13
Angola	8
Albanie	6
Rwanda	6
Serbie	3
Bosnie	3

Les tuteurs de Caritas International ont encadré en 2013 des jeunes de 37 nationalités différentes. Les nationalités les plus fréquentes se retrouvent dans le tableau ci-dessus et connaissent peu de changement. Le Congo vient en tête (24), ensuite il y a l'Afghanistan (15), la Guinée (13), le Maroc (13) et l'Angola (8). En comparaison avec 2012, on constate une diminution des pupilles rwandaises (de 9 jeunes à 6), et une augmentation du nombre d'Albanais (de 2 à 6).

Procédure	Nombre
LOI MENA	44
ASILE	64
Traite Etre Humain	0
9BIS	7
9TER	1
PAS	17

Pour la procédure, on fait le plus souvent appel à la demande d'asile et à la procédure particulière pour les MENA. C'était également le cas en 2012. Par rapport à l'année dernière on constate une petite diminution des procédures d'asile, et celle-ci est compensée par une légère augmentation des jeunes qui parcourent la procédure particulière pour les MENA. Celle-ci implique souvent une tutelle de longue durée. Un petit nombre de pupilles de Caritas International ont demandé en 2013 une régularisation pour raison humanitaire le 9bis ou 9ter (8%). En 2012 également cette procédure était peu utilisée par les pupilles.

Le grand nombre de pupilles qui n'ont pas de procédure en cours doit être relevé. Il s'agit de jeunes qui ont eu 18 ans. Etant devenu majeurs, ils ne pouvaient pas introduire une nouvelle procédure et ils « ont choisi » de ne pas retourner dans leur pays sur une base volontaire. Ils ont fait le pas vers l'illégalité. Ce chiffre comprend aussi quelques dossiers où le tuteur et l'avocat recherchent la procédure la plus adéquate pour le pupille en question. Le choix de la procédure n'est pas encore fait.

Les résultats des procédures restent en grande partie inchangés, elles ne sont pas clôturées pour la plupart des jeunes. Pour ceux pour lesquels une solution durable a été trouvée, on constate que moins de la moitié des MENA, qui ont demandé l'asile, ont reçu le statut de réfugié ou la protection subsidiaire (17 jeunes). Dans la ligne d'une légère augmentation des procédures particulières, le nombre de pupilles avec une Carte A augmente (23 jeunes). Pour 17 jeunes, on n'a pas trouvé de solution durable. A 18 ans, ils aboutissent dans l'illégalité, 6 jeunes ont disparu et 2 seulement ont choisi, en 2013, le retour.

En ce qui concerne le logement, il y a peu de changements. Pour 47 pupilles de Caritas, l'accueil dans la famille est le plus fréquent. Ensuite, les SAJ/CBJ (30), structures d'accueil de jeunes en difficultés, comme Minor N'Dako, El Paso et Fedasil viennent en 2^e et 3^e place. On remarque qu'aucun pupille de Caritas n'est accueilli dans un hôtel, ce qui était pourtant le cas durant la crise de l'accueil de 2012 pour 5 d'entre eux.

Pour conclure, il faut relever que les tuteurs de Caritas représentent pas mal de jeunes enfants. En 2013, 28 pupilles ont moins de 12 ans, soit 21%. La plupart ont entre 15 et 17 ans, soit 64 %.

Solution durable et intérêt supérieur

La recherche d'une solution durable représente la pierre angulaire de la mission du tuteur. Définie par la loi du 12 septembre 2011, modifiant la loi du 15 décembre 1980, elle est au cœur de l'accompagnement de chaque mineur étranger non accompagné.

Le législateur reconnaît trois solutions durables : le regroupement familial dans un pays tiers, le retour vers le pays d'origine et le séjour illimité en Belgique. Dans le cadre de cette recherche de solution durable, la loi indique que l'office des étrangers visera prioritairement à sauvegarder l'unité familiale et l'intérêt supérieur de l'enfant. Impliquée depuis 2005 dans la question de la tutelle, Caritas International continue, année après année, à développer son expertise dans le suivi de ces mineurs, quelle que soit la solution durable dégagée.

Ainsi durant l'année 2013, Caritas a souhaité approfondir son expertise et a œuvré à enrichir son accompagnement sur ces trois thématiques :

Retour dans le pays d'origine :

En collaboration étroite avec les partenaires du réseau Caritas dans les pays d'origine, notamment via une mission exploratoire en Guinée Conakry en février 2013 et une conférence toujours en Guinée Conakry en décembre 2013 sur la réintégration des mineurs étrangers non accompagnés, Caritas International travaille actuellement sur la thématique du *family assessment*.

Lorsqu'on aborde la question du retour volontaire avec un mineur d'âge, il est essentiel de pouvoir rétablir les liens avec sa famille dans le pays d'origine. Cette tâche peut s'avérer ardue, car l'enfant envoyé en Europe est souvent mandaté par son entourage dans l'optique d'une amélioration du niveau de vie de son entière communauté. Un retour volontaire ne peut donc s'ouvrir sur une réintégration que si la famille a marqué son accord sur le retour. Caritas International ne s'arrête pas à un simple accord administratif mais souhaite travailler réellement sur les besoins socio-économiques de la famille du mineur afin que le retour de ce dernier ne soit pas ressenti comme une charge, ce qui réduirait à néant toute possibilité de réintégration.

Caritas International plaide pour que la question du *family* et du *risk assessment* soient présents dès l'arrivée du mineur en Belgique afin que les informations récoltées puissent guider le tuteur dans le choix d'une solution durable optimale.

En cas de retour volontaire, il conviendra de vérifier les risques en cas de retour mais aussi les opportunités sociales et économiques afin que ce moment clé soit un réel levier d'intégration.

Regroupement familial :

Si la loi sur le séjour du MENA propose prioritairement comme solution durable le regroupement familial dans le pays d'origine ou un pays tiers, Caritas International estime que le regroupement familial en Belgique doit être pris en compte à partir du plus grand bien de l'enfant.

En 2013, les tuteurs de Caritas ont offert un soutien dans la procédure de regroupement familial pour un certain nombre de pupilles. Pour le pupille, le regroupement familial signifie un long chemin pénible avec beaucoup d'implications pratiques concernant l'administration et la procédure. Comme tuteur, on s'est efforcé d'informer tant les jeunes en Belgique que la famille dans le pays d'origine, sur la procédure, les documents nécessaires ainsi que sur les documents à légaliser.

Vu les grandes différences culturelles, on s'est investi en reprenant et en parcourant régulièrement la procédure. Malgré les obstacles de l'aide téléphonique, on a travaillé à l'émancipation des parents afin de partager la responsabilité entre les parties et d'enlever la pression sur les jeunes.

Comme Caritas possède différentes expertises sur cette procédure, il y a eu régulièrement des concertations avec les différents départements de l'association.

Durant la procédure, on a mis en place –avec l'aide d'autres services de Caritas ainsi que des organisations partenaires – un accompagnement intensif pour les jeunes, avec comme objectif l'autonomie et la connaissance des administrations en Belgique. Compte tenu du rôle du jeune dans sa famille, on a travaillé avec lui l'importance de sa place à l'intérieur de la famille en préparation de leur arrivée. On a également réfléchi à l'introduction d'un accompagnement pour toute la famille.

Séjour illimité en Belgique :

Caritas International a décidé de créer un nouveau projet en se fondant sur sa connaissance en matière de tutelles de MENA et son expertise sur l'intégration des reconnus réfugiés. Cette nouvelle action de notre organisation cible l'intégration des MENA reconnus réfugiés ou titulaires de la protection subsidiaire.

Souvent vulnérables à cause d'un réseau social quasi inexistant, d'une méconnaissance des démarches à effectuer ou de leur faible connaissance d'une des langues nationales, les MENA reconnus doivent faire face à un réel parcours du combattant pour démarrer leur vie en Belgique.

Ce projet s'adresse donc aux MENA particulièrement vulnérables. Des coachs accompagneront le parcours d'intégration de ces jeunes quelque soit leur lieu de vie en Belgique. De la recherche d'appartement au suivi de la scolarité, en passant par l'ancrage au sein de leur lieu de vie, l'accompagnement sera adapté au profil de chaque jeune accueilli. Deux tuteurs expérimentés de Caritas veilleront à être présents à chaque étape clé de l'accompagnement et à former l'équipe des coachs sur la thématique des MENA.

Focus sur la Procédure spécifique de séjour pour les MENA

Attendue depuis longtemps par de nombreux intervenants, la loi du 12 septembre 2011 a prévu un cadre légal au séjour en Belgique des Mineurs Etrangers Non Accompagnés. Depuis lors, les MENA non demandeurs d'asile disposent d'un titre de séjour spécifique.

A l'instar de ce que prévoyait la circulaire du 15 septembre 2005, la demande de séjour doit toujours être formulée par le tuteur et introduite auprès de la cellule Mineurs de l'office des étrangers. L'objectif de cette demande de séjour et de son examen auprès de l'office consiste uniquement dans la détermination d'une solution durable pour le MENA.

Un des tuteurs exerçant pour Caritas est responsable de la tutelle de 14 MENA dont le séjour en Belgique est régi par cette procédure. Cette procédure demande un fort investissement du tuteur qui doit rédiger lui-même la demande de séjour puis, à intervalles réguliers, lors de chaque expiration du titre de séjour, la demande de renouvellement.

Une activité collective en 2013: Walibi

Durant les vacances d'été 2013, les tuteurs de Caritas ont organisé à nouveau une excursion d'un jour à Walibi pour les pupilles et leur famille éventuelle. Ils sont partis avec une cinquantaine de personnes en train. Bien que chacun pouvait faire ce qu'il voulait, ce fut très intéressant de rencontrer les pupilles dans un autre environnement. Et tant pour les tuteurs que pour les jeunes, ce fut une bonne occasion pour apprendre à mieux se connaître. Au cours de l'année, le tuteur travaille surtout de façon indépendante sur les dossiers. Organiser une activité avec tous les jeunes et pouvoir tous les rencontrer, fut bon et encourageant pour toute l'équipe.

2.1.6. Le retour volontaire

L'année 2013 a été marquée par de nombreux changements dans le cadre du retour volontaire.

Au début de l'année, le formulaire REAB a totalement été revu. De 3 catégories (A, B et C), nous sommes passés à 7 catégories :

- A1 : concerne les demandeurs d'asile qui n'ont pas encore reçu de décision du CGRA ;
- B1 : la demande de retour est introduite moins de 30 jours après avoir reçu un ordre de quitter le territoire (OQT) ;
- B2 : la demande de retour est introduite plus de 30 jours après avoir reçu l'OQT ;
- B3 : la demande de retour est introduite plus d'un an après avoir reçu l'OQT ;
- B4 : catégorie spéciale pour les réfugiés reconnus renonçant à leur statut ;

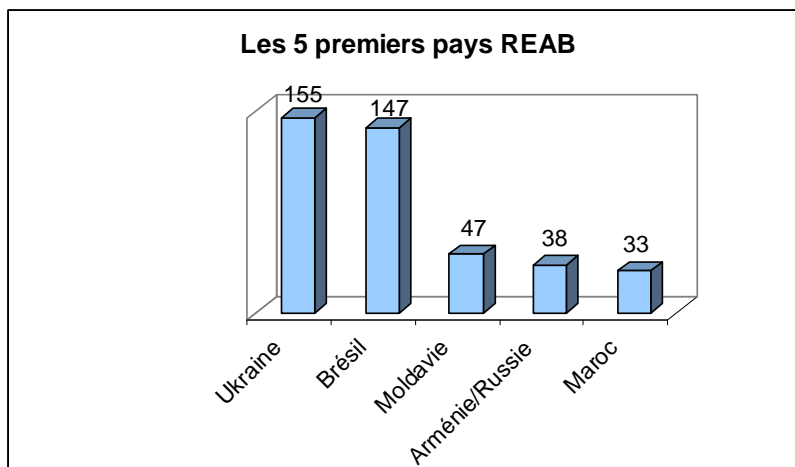
- C1 : la personne qui introduit la demande a reçu un OQT non lié à une demande d'asile ;
- C2 : pas d'OQT reçu ou reçu il y a plus d'un an.

En 2013, le service social a ouvert **767 dossiers de retour volontaire** dont 37 dossiers A1, 45 dossiers B1, 102 dossiers B2, 30 dossiers B3, 3 dossiers B4, 54 dossiers C1 et 496 dossiers C2

Il est important de noter un changement radical dans l'aide apportée aux ressortissants Brésiliens. En effet, depuis le mois de janvier 2013 les demandes de retour volontaire introduites par des Brésiliens ne sont plus automatiquement acceptées. Il a été demandé à tous les partenaires REAB, par Fedasil, d'administrer un questionnaire afin de distinguer les réelles demandes de personnes en situation précaire. Le but étant de diminuer de manière significative les dossiers brésiliens et surtout de redonner un sens au but premier du retour volontaire, à savoir une aide humanitaire. De fait, il a été constaté que certaines personnes qui avaient bénéficié d'un retour endéans les 5 ans, voir parfois plus, revenaient en Belgique et demandaient à nouveau une aide au retour. Or, l'une des conditions à la signature du REAB est de retourner réellement dans un contexte migratoire et de manière définitive.

Le dossier doit être composé des formulaires REAB, du rapport social spécialement créé pour les Brésiliens, de preuves de séjour (tels que factures, bulletins scolaires...), d'un titre de voyage en cours de validité, ainsi qu'éventuellement le billet d'avion s'il s'agit d'une arrivée récente en Belgique.

Une fois le dossier de retour complet, celui-ci est scanné et envoyé par e-mail et par courrier à l'OIM qui le transmettra, pour accord, à Fedasil.



Par rapport à l'année 2012, il n'y a pas eu de grands changements dans le quinté de tête. Cette année, le pays qui arrive en tête est l'Ukraine avec 155 dossiers introduits. L'an passé, le Brésil était 1^{er} avec 237 dossiers introduits alors que cette année-ci, on constate une diminution de 37,9% des demandes (147 dossiers). Cela peut

s'expliquer par les nouvelles conditions d'accès au retour décidées par Fedasil. Ensuite, nous trouvons la Moldavie (47 dossiers), l'Arménie et la Russie ex-æquo avec 38 dossiers et enfin le Maroc (33 dossiers). En 2012, suivait le Brésil et l'Ukraine, le Maroc, la Moldavie et la Russie.

Focus sur les principales nationalités en 2013 :

La majorité des représentants de ce pays sont des hommes illégaux.

Les Ukrainiens sont des hommes venus comme touristes, qui ont travaillé en Belgique illégalement et qui souhaitent retourner dans leur pays car ils n'ont plus trouvé d'emploi.

Les ressortissants brésiliens sont généralement arrivés seuls comme touristes et sont désormais clandestins.

Les Moldaves et les Marocains arrivent également seuls de façon clandestine.

Les Arméniens sont déboutés de leur demande d'asile.

Les ressortissants russes sont généralement des hommes isolés ou des couples avec enfants déboutés de leur demande d'asile.

Le travail en réseau est fondamental pour mener à bien nos missions. Cette année, le service social a collaboré avec le service réintégration sur 145 dossiers. Cela concernait 24 nationalités différentes (top 5 : la Russie, l'Arménie, Bangladesh, Géorgie, Ukraine et Maroc). Les modifications du retour volontaire ont également eu des incidences sur la réintégration. La conséquence principale est que moins de personnes ont droit à une aide de 2200 euro (microbusiness) parce qu'ils attendent plus d'un mois après leur décision négative/OQT avant de demander un retour volontaire.

Le service réintégration est très peu confronté aux personnes appartenant à la catégorie des REAB C (personnes n'ayant pas introduit de demandes d'asile) car ces derniers n'ont plus automatiquement droit à une aide à la réintégration. Néanmoins, nos collègues de la réintégration estiment que cette catégorie de personnes est souvent plus vulnérable car certains peuvent avoir vécu une situation « traumatisante », telle que vivre dans la rue. Nos collègues essayent dès lors de les aider un maximum via des projets ERSO ou en demandant des exceptions pour eux.

Une nouvelle dimension: une collaboratrice pour la formation

En mars 2013, une formatrice a commencé à travailler à C.I (VS).

Dans la cellule "retour et réintégration", s'organisent depuis des années des séances d'information, qui expliquent le retour avec réintégration aux instances et aux organisations qui travaillent pour les migrants.

L'équipe réintégration anime ces sessions à partir de son expérience et de sa connaissance en tenant compte des besoins spécifiques « des retournés » potentiels.

En collaboration avec la formatrice, des modules ciblés ont pu être élaborés, pas seulement sur le cadre du retour et les possibilités liés à celui-ci, mais aussi sur le fait d'envisager un retour possible avec une perspective d'avenir pour quelqu'un en séjour légal ou illégal en Belgique. Ces formations s'adressent surtout aux accompagnateurs ; petit à petit nous élaborons des méthodes afin que les personnes pour qui la réintégration est une option, fassent ce choix de façon autonome et bien informée. Les sessions d'information évoluent constamment au rythme de l'actualité politique, de l'expérience acquise par les conseillers et des besoins des personnes pour qui la réintégration doit signifier un chemin vers un avenir digne et durable.

2.1.7. Visites en Centres fermés

Des étrangers qui demeurent sur le territoire belge sans les documents nécessaires ainsi que ceux qui se présentent à la frontière sans satisfaire aux conditions légales d'accès au territoire, peuvent être détenus dans un centre fermé en attendant un rapatriement éventuel.

Les Centres fermés sont gérés par Office des Etrangers (OE). Avec d'autres ONG, Caritas a accès à ces Centres. L'objectif des visites aux Centres fermés, c'est d'offrir une écoute aux personnes enfermées, de les informer de leurs droits et, si nécessaire, de leur fournir une information juridique et sociale ainsi que de veiller au suivi des conditions générales de détention. En collaboration avec les visiteurs d'autres ONG et de nos coupoles CIRE en VwV, nous formulons des alternatives et des conseils aux autorités.

Depuis avril 2013, la collaboratrice de CAP Brabantia antenne Caritas International, visite chaque semaine le Centre 127bis de Steenokkerzeel (en 2012 c'était tous les quinze jours). En plus, une nouvelle juriste engagée à Caritas International, rend visite également chaque semaine au Centre 127bis.

Statistiques

En 2013, la collaboratrice de CAP Brabantia antenne Caritas International a parlé une ou plusieurs fois avec 89 personnes enfermées dans le centre de rapatriement 127bis. Les

personnes visitées étaient essentiellement originaire de l'Afghanistan (11), de la Fédération de Russie, de la Tchéchénie et du Dagestan (8), du Pakistan (8), du Maroc (7) et de la Syrie (6). La majorité était des hommes (53) mais aussi des femmes (24), des couples (7) et quelques familles avec des enfants majeurs (5). La plupart de ces personnes étaient des réfugiés déboutés (36) ou des personnes qui se trouvaient illégalement sur le territoire, sans avoir jamais demandé l'asile (12), enfermées en attendant le rapatriement vers le pays d'origine. Ensuite une grande partie des personnes visitées étaient détenues dans le cadre du Règlement de Dublin-II, en attendant le transfert vers le pays membre compétent de la zone Dublin (38). De ce groupe une partie devait être transférée vers un Etat membre où l'accueil et les conditions de vie des demandeurs d'asile sont pénibles, comme la Hongrie (10) et l'Italie (10). Finalement on a rencontré 3 demandeurs d'asile qui avaient introduit leur demande d'asile à la frontière (aéroport) et qui ont été renvoyés vers le pays où ils avaient pris l'avion (Convention de Chicago).¹

Evolution

En opposition avec l'année 2012, où nous n'avons rencontré que des Afghans qui devaient être transférés vers un autre pays membre de la zone de Dublin, nous avons vu en 2013 pas mal d'Afghans qui étaient enfermés en vue d'un rapatriement vers Kaboul. Ceci, alors que les dernières directives du Haut Commissariat aux Réfugiés des Nations Unis (UNHCR) déclaraient que la sécurité en Afghanistan s'était récemment empirée et qu'elle continuerait à se détériorer plus que probablement en 2014. Un grand groupe d'Afghans que nous avons visités avaient été arrêtés durant la manifestation à Bruxelles en septembre 2013 et transférés vers un Centre fermé, dont le Centre de rapatriement 127bis. Une partie a été libérée après un recours favorable de leurs avocats. Les autres, dont l'avocat avait entrepris l'action trop tard et bien qu'ayant souvent passé pas mal d'années en Belgique, furent rapatriés après quelques semaines vers Kaboul.

En 2013, plusieurs vols sécurisés ont eu lieu avec des ressortissants d'un même pays ou d'une même région, rapatriés par charter en avion militaire ou civil. Plusieurs vols sécurisés vers la RDC eurent lieu, qui sont partis de l'aéroport militaire de Melsbroek. Comme il n'y a pas de passagers civils ou membres d'ONG sur ces vols, il n'y a aucun contrôle indépendant. Vu la présence de nombreux policiers, le déroulement de ces rapatriements peut être très traumatisant. Beaucoup n'ayant pas reçu la possibilité d'accepter le 1^{er} vol perdent ainsi la possibilité de voyager comme passager normal. La durée de détention de pas mal de personnes est rallongée (ils doivent attendre jusqu'à ce que tout le groupe visé ait obtenu les documents de voyage nécessaires), et le coût des vols militaires est assez élevé.

En 2013, des réglementations prises ont durci l'accès à l'aide juridique de 2^e ligne: les règles internes de certains Bureaux d'Aide Juridique (BAJ) pour désigner un avocat pro deo sont devenues plus sévères. En conséquence, il était devenu difficile pour des bénéficiaires, n'ayant pas confiance dans le travail de leur avocat, de changer d'avocat auprès de certains barreaux. On a constaté cette difficulté plusieurs fois en 2013 et celle-ci est en contradiction avec le droit du libre choix d'un avocat et elle peut avoir des conséquences dramatiques.

Bien que ce ne soit pas un changement significatif, en 2013, des plaintes se sont exprimées concernant la procédure auprès de la Chambre du Conseil. La loi précise que chaque étranger enfermé peut introduire un recours contre une privation de liberté auprès de la Chambre de Conseil du Tribunal de 1^{er} Instance du Tribunal Correctionnel. Le déroulement de l'audience auprès de la Chambre du Conseil peut être traumatisante pour la personne. La personne est toujours menottée, bien que cette pratique soit en contradiction avec l'article 37bis de la loi du service de Police du 5 août 2002, qui précise que l'on ne peut pas menotter

¹ Ces chiffres ne sont pas représentatifs pour toutes les personnes détenues dans le 127bis ou autres centres fermés.

systématiquement. De plus, la personne devra souvent attendre des heures dans une cellule , avant et après l'audience. Ainsi des personnes subissant une arrestation administrative, sont traitées comme des criminels. Cette pratique a un effet d'intimidation et suscite la peur, ce qui a pour conséquence que certaines personnes fragiles n'osent ou ne veulent plus introduire un recours de demande de libération. Ainsi le moyen juridique effectif contre une détention illégale est affaibli (art 5 §4 de la CEDH (Convention européenne des Droits de l'Homme)

Ci-dessous nous commentons quelques exemples de situations individuelles :

Une famille burundaise, qui, après de longs mois de séparation au Burundi, s'était trouvée réunie grâce à l'aide de la Croix Rouge, fut à nouveau séparée par les autorités Belges qui ont appliqué strictement la Convention de Dublin II. Le père fut enfermé dans le Centre fermé en vue d'un renvoi vers la France afin qu'il y parcoure sa procédure d'asile et la mère demandeur d'asile déboutée en Belgique, restait seule avec un enfant de 2 ans gravement malade.

Un jeune Afghan de 21 ans aboutit dans le Centre fermé après une réponse négative à sa demande d'asile. Son voyage de l'Afghanistan vers l'Europe avait été un véritable calvaire. Ses parents, frères et sœurs séjournaient en Turquie, mais les autorités belges ont estimé , à cause de la présence d' un oncle à Jalalabad , que le jeune, ayant séjourné plusieurs années en Belgique , pouvait refaire sa vie en Afghanistan. Nous avons toujours des contacts avec ce jeune et nous constatons qu'il a des crises d'angoisse profonde pour lesquelles il n'existe aucun traitement ni suivi médical approprié en Afghanistan.

Une jeune iraquienne de 20 atterrit à l'aéroport de Zaventem via un vol venant de Turquie. Elle introduisit une demande d'asile et fut enfermée. Après une décision négative, les autorités belges ont voulu la refouler vers la Turquie (selon la Convention de Chicago). L'affaire tourna mal lors du refoulement. Les autorités turques lui ont refusé l'autorisation d'accès au territoire. En conséquence, elle fut remise dans un avion vers Bruxelles. A Bruxelles, elle fut à nouveau mise dans un avion pour la Turquie et les autorités turques lui ont refusé une seconde fois l'accès à leur territoire. La jeune fille, en un week-end, a fait 3 allers et retours vers la Turquie (soit 6 vols simples). Après 6 mois et demi de détention, elle fut libérée, très amaigrie et psychologiquement très fragilisée.

2.2. Le service social pour Etudiant et Stagiaires étrangers (SESE)

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

Le personnel se limite à une assistante sociale à mi-temps supervisée par une coordinatrice.

L'assistante sociale traite les demandes des étudiants qui se présentent personnellement au SESE, mais elle travaille aussi en réseau avec les services sociaux des Foyers d'Accueil pour Etudiants Etrangers de Bruxelles, Louvain-la-Neuve, Gembloux, Liège, Charleroi, Mons, Arlon dont elle rassemble les demandes d'aides financières et les présente à la Commission du SESE.

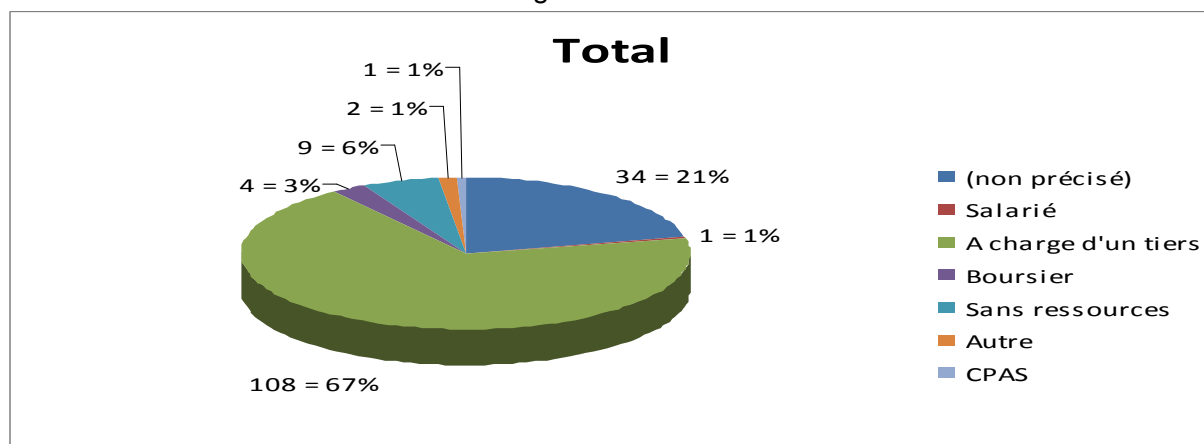
Deux Commissions annuelles composées de 5 membres bénévoles, sélectionnent les étudiants qui seront aidés financièrement durant l'année académique.

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

Statistiques globales : Nombres de dossiers, profils des publics

En 2013, 159 dossiers ont été traités par le SESE, dont 64 étaient des étudiants déjà connus du service et 95 nouveaux inscrits.

De manière générale, il s'agit d'étudiants étrangers à charge d'un tiers, le garant, rencontrant des difficultés financières suite à un changement de situation de ce dernier.



Cependant, durant cette année académique, le manque de financement de la CTB ainsi que les inconvénients académiques ont emmené un nouveau type de public : les étudiants ayant perdu leur bourse. Ceux-ci représentent 10,5% de nos nouveaux dossiers.

Les étudiants sont majoritairement des hommes 72 % contre 28 % de femmes. Les étudiants âgés de 18 à 30 ans inclus représentent 42% de l'ensemble des étudiants (avec un « pic » des 26, 27, 28 et 29 ans). Ce qui peut s'expliquer par le fait que le SESE aide financièrement les étudiants finalistes, et non les commençants.

Le continent d'origine est à 91.20 % l'Afrique, répartie en 83.2 % d'Afrique Noire et 8 % d'Afrique du Nord. Les deux nationalités qui viennent le plus largement en tête sont le

Cameroun (42 % de l'ensemble des étudiants) et la R.D.C. (15,7%), puis suivent le Burkina Faso, le Burundi et la Côte d'Ivoire.

Nous devons constater que le suivi des étudiants après la fin de leurs études prend énormément de temps. Nombre d'étudiants ont de la peine à rentrer au pays après leurs études. On a donc cherché un rapprochement avec le service réintégration de Caritas International qui coordonne des projets de retour en lien avec des partenaires locaux. Ce service est très actif dans les pays dont les étudiants sont originaires.

L'intention est de garantir le respect des objectifs initiaux, à savoir : par un don, offrir un coup de pouce, avec comme condition, que les étudiants rentrent après leurs études pour transmettre les connaissances acquises dans leur propre pays. En cas de non-retour, il faut que le don soit remboursé.

Dans le courant de 2013, il a été décidé de placer les activités du SESE sous la coupole de Caritas International, compte tenu de la mission que s'est donnée comme base le SESE : aider les étudiants étrangers pendant leurs études par une petite contribution mensuelle qui ne devra pas être remboursée dans le cas où ces étudiants rentrent au pays après leurs études. Les pourparlers se sont clôturés le 31/12/2013. Depuis le 1/1/2014, le SESE s'insère effectivement dans les programmes sociaux de Brabantia, antenne de Caritas International.

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

Présentation du Service

L'asbl Bxl-Accueil Porte Ouverte est un centre d'accueil, d'écoute, d'informations très diverses et d'un service social de première ligne (assuré par 1,20 ETP de Brabantia). Les heures d'ouverture sont celles des commerces alentour, c'est-à-dire de 10 à 18h du lundi au samedi inclus.

L'équipe est composée de 7 personnes – 6 depuis octobre 2013, une des assistantes sociales a été pensionnée en septembre 2013, et son mi-temps presté a été attribué à l'assistante sociale qui travaillait l'autre mi-temps : la responsable, la comptable, la secrétaire, un documentaliste et 2 assistantes sociales – une à temps-plein et une à raison d'1/5^{ème} temps. Outre ces personnes, une équipe de bénévoles assure l'accueil au rez-de-chaussée. L'équipe est d'origine internationale ce qui permet de recevoir les personnes dans plusieurs langues.

Le service social

Pour ce qui est du service social à proprement-parler : il s'agit de 2 assistantes sociales, et 1 ou 2 stagiaires d'écoles sociales entre le mois d'octobre et de mars. Les permanences sociales sont assurées en principe sans rendez-vous entre 10 et 17h sauf 3 demi-jours/semaine et le jeudi après-midi sur rendez-vous. En dehors de ces permanences, les assistantes sociales assurent le suivi administratif des dossiers, des formations, des visites d'associations du réseau, ...

Les statistiques du service Social de Bruxelles Accueil Porte Ouverte montrent une grande diversité tant au niveau de la population, que des problématiques évoquées. Cela s'explique par plusieurs facteurs : il s'agit d'un service social de 1^{ère} ligne, situé en plein centre de Bruxelles, dans un quartier touristique et en grande mutation, drainant des populations de toutes origines, de statut social ou professionnel très variés...

La population

En 2013, il fut encodé 537 dossiers contre 696 en 2011 et 838 en 2012. Cette baisse peut s'expliquer par l'absence d'une des 2 assistantes sociales pendant 3 mois pour cause de maladie. La rencontre avec l'assistante sociale ne donnant pas automatiquement lieu à un questionnement systématique de la situation des personnes. Les statistiques montrent qu'il s'agit principalement d'hommes, d'âge mûr (30 à 50 ans). Le type de ménage est majoritairement composé de personnes isolées, et avec des ressources précaires (sans ressources officielles, pensionnés, chômeurs, bénéficiaires du CPAS, ou d'allocations d'handicapé ou d'invalidité, dépendants de la mutuelle, etc...). Seuls 8 % déclarent avoir un emploi rémunéré.

Les problématiques selon l'origine de la population et de leur statut de séjour

Les statistiques font apparaître que les demandes traitées émanaient à 19,29 % de personnes belges, et de 74,69 % de personnes d'origine étrangère. Les nationalités des 6,02 % restants n'ont pas été précisées. Les statistiques de nationalité et de statut de séjour ont été croisées avec les problématiques et font apparaître ce qui suit – dans un ordre décroissant :

En ce qui concerne **les belges**, ils évoquent surtout des problèmes liés au **logement** (17,56 %), **aux problèmes financiers et matériels** (16,48 %) ou encore aux questions de **droit** (16,12 %) (suivent les problèmes administratifs, de compréhension et de vie quotidienne, ou de CPAS).

Il ressort par contre des encodages, que les **populations étrangères** qui fréquentent notre service social viennent avant tout pour des questions liées : **au droit** (29,25 %), aux **problèmes financiers** (15,62 %), aux **problèmes administratifs** (12,93 %), (suivent le logement, et les questions de travail et de formation et autres...).

Prestations pour répondre à ces questions et problématiques

A ces différentes problématiques exprimées, les assistantes sociales répondent sous la forme d'aide suivante : en ordre décroissant : **Information** (32,55 %), **Ecoute** (22,12 %), **Aide administrative** (16,85 %), **Médiation** (14,55 %) et **Réorientation** (6,80 %).

Conclusion

Ce qui précède illustre la mission d'accueil, d'écoute et d'information de première ligne qui est assurée par Bruxelles Accueil Porte Ouverte, et la nécessité qu'elle a de travailler en réseau afin d'apporter une aide pertinente aux personnes qui la consultent. Sa situation dans le centre-ville favorise également la grande diversité de nationalités (55 nationalités différentes) des usagers.

Comme les années précédentes on ne peut que remarquer le contraste dans le centre-ville entre une paupérisation visible dans les rues, tout à côté de l'insouciance des touristes et la richesse d'autres quartiers de la ville. La deuxième problématique, et non des moindres car elle en engendre une série d'autres, concerne le coût des loyers si souvent inabordable pour les personnes à revenus modestes ou précaires, auxquelles les propriétaires refusent de louer comme les allocataires sociaux, et qui exigent des fiches de paie : sans-abrisme, les dettes, les dommages sur la santé tant physique que psychique, etc.... Beaucoup de nos usagers sont également à la recherche d'un emploi : logement et emploi étant clairement une base nécessaire pour envisager une vie stable. Nous constatons combien la difficile coordination entre le travail des administrations est cause de perte d'opportunité de séjour par le travail en raison des délais de décision des unes et des autres (décision positive de régularisation sur base du contrat, et octroi du permis de travail B), ou également lors de demande de regroupement familial.

Le Service Social de Bruxelles Accueil Porte Ouverte tente de jouer ce rôle d'accueil des personnes afin qu'elles se sentent écoutées, qu'elles puissent être correctement informées, éventuellement réorientées vers des services de seconde ligne... La population étrangère représentant une population doublement fragilisée du fait de l'émigration ou la fuite de son pays (parfois en guerre), des vécus très pénibles, du manque de point de repère et d'appui familial et social, de la méconnaissance de la langue et des méandres administratifs de nos pays européens... L'objectif est donc notamment de permettre à ces personnes de rester debout et les aider autant que possible à être acteurs de leur vie

La situation des personnes qui ont fui la guerre en Syrie a fait apparaître les incohérences et la rigidité des lois par rapport à l'accueil en ce qui concerne l'accès au territoire belge : non octroi de visa aux Syriens et aux Irakiens qui vivaient en Syrie à qui la Jordanie refuse un visa d'entrée, ou des délais d'octroi trop long provoquant le refus des autorités belges dans le cas de regroupement familial (délai d'1 an max) ou encore conditions pour le regroupement familial auxquelles il est parfois impossible de satisfaire : par exemple : entrer sur le marché du travail alors que l'on est âgé de plus de 50 ans... Les Belges non plus ne trouvent pas facilement un emploi à cet âge. Ou le délai octroyé à celui qui obtient la reconnaissance et qui doit dans un délai d'un mois quitter le centre d'accueil et trouver un logement. On pourrait se demander si cette recherche ne pourrait pas, comme dans d'autres pays, être prise en charge par les CPAS.

Les sans-abris belges ou étrangers sont nombreux dans le centre de la ville. Ils sont le reflet de la pauvreté grandissante, avec ses conséquences notamment sur la santé mentale. Afin de les aider de manière plus concertée, le projet à Bruxelles Accueil Porte Ouverte, pour les mois qui viennent, sera de reprendre contact avec les services du centre de la ville pour intensifier la collaboration, et particulièrement avec ceux qui agissent pour les plus démunis, sans droits, et souvent sans toit.

2.4. Le service social de quartier de Caritas Molenbeek

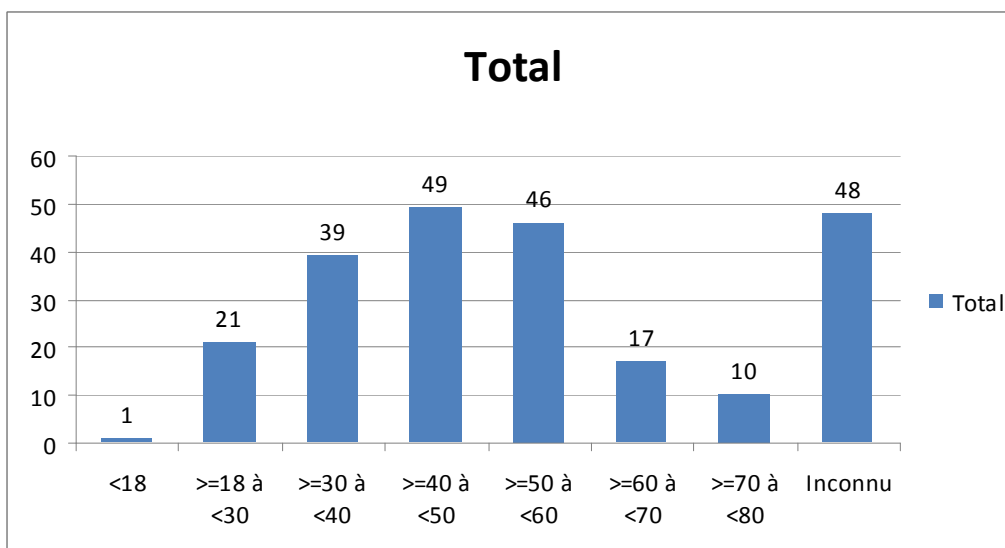
Caritas Molenbeek est un service social généraliste et de quartier. Sa principale activité est la permanence sociale qui se tient les lundis, mardis et jeudis matins en entrée libre. Les autres jours ou moments de la journée sont consacrés aux permanences sur rendez-vous, aux visites à domicile ou aux démarches extérieures. Deux travailleuses sociales (1 TP et ½ TP) sont présentes pour accomplir ce service. Quelques bénévoles se sont relayés pour faire l'accueil jusqu'en juin 2013.

Depuis septembre 2012, le service est partenaire dans le projet du groupe d'épargne active et solidaire initié par le CIRE et coordonné, sur Molenbeek, par l'asbl la Rue. Caritas Molenbeek y accompagne 8 familles (sur 23). Ce projet vise à répondre au problème de logement locatif. Le principe est de permettre aux familles d'accéder à la propriété privée via une épargne collective avec le soutien du CIRE et du fonds du logement. Les familles se sont constituées en association de fait : « La maison du bonheur ». Lors des assemblées générales, les partenaires informent les familles sur les enjeux et les questions liés à l'achat d'une résidence.

Statistiques globales : nombre de dossiers, profils des publics,...

Le nombre global de dossier est de 231, ce qui représente une forte diminution par rapport aux années précédentes. Le nombre mensuel de prestations a diminué de moitié. En effet, l'arrêt des colis alimentaire en 2012 a modifié la fréquentation des permanences. Nous avons pu noter que nous avons moins de personnes qui venaient en *one shot*.

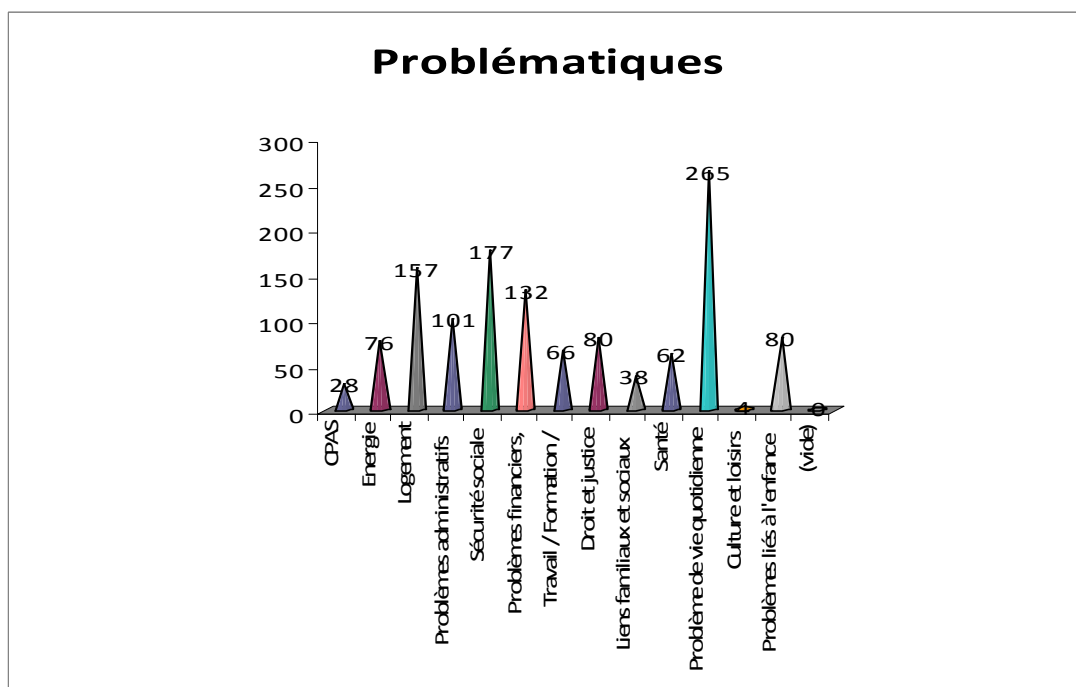
Si nous accueillons tout public, principalement les plus de 18 ans, les personnes âgées de 30 à 60 ans sont davantage représentées comme vous pouvez le constater sur le schéma ci-dessous.



Notre public cible principal est composé de Molenbeekois (86 %). Les personnes qui viennent d'autres communes sont principalement d'anciens Molenbeekois qui reviennent suite au lien de confiance établi lorsqu'ils habitaient le quartier.

Les personnes sont principalement de nationalité belge ou marocaine. Cette année, sont arrivés un nombre important d'Espagnols. Souvent ce sont des Espagnols d'origine marocaine, qui suite à la crise économique, immigreront de l'Espagne vers la Belgique.

Si tous les profils de ressources viennent au service social, les personnes bénéficiant du chômage, du RIS ou sans ressources sont les plus significatives. Mais pourquoi viennent-elles ?



La raison principale est un manque d'autonomie dans la vie quotidienne. En effet, beaucoup de personnes ont des difficultés pour parler, lire, écrire et comprendre les documents qu'elles reçoivent. Le service social est donc l'interface nécessaire entre elles et les diverses administrations. Les personnes sont souvent dépassées par le flot de documents administratifs à remplir.

Le logement est aussi une problématique importante : que faire face à un logement insalubre et comment trouver un logement compatible avec le budget sont les deux questions les plus fréquemment rencontrées dans ce thème.

Beaucoup de personnes rencontrent des difficultés financières et n'arrivent pas à payer l'entièreté de leurs charges avec leurs ressources. Il ne s'agit pas tant d'un problème de surendettement ou d'une difficulté ponctuelle mais bien plus d'un problème de manque durable de ressources. En tant que travailleurs sociaux nous sommes démunis face à ces demandes constantes et à la détresse des familles. En effet, diminuer les charges s'avère souvent impossible car les 2/3 du budget sont absorbés par le logement. Augmenter les revenus est difficile. Plusieurs souhaitent travailler mais les recherches d'emploi se soldent constamment par un échec.

Des situations peu significatives en nombre mais qui prennent beaucoup de temps sont celles des personnes qui ont des troubles de santé mentale non soignés. Ces personnes peuvent se présenter tous les jours aux permanences avec les mêmes demandes. Il s'agit principalement d'un travail d'écoute et de cadrage.

Quelques familles ont de réels problèmes éducatifs avec leurs enfants. Le choc des cultures entre les parents et les jeunes est énorme. Ces parents venaient au départ pour des démarches administratives et au fur et à mesure ils s'épanchent sur leurs difficultés. Nous pouvons observer un point commun à ces familles : le désir des parents que leurs enfants réussissent à l'école et travaillent d'une part et le décrochage des enfants face à l'école ou face à la recherche d'emploi d'autre part.

Fin 2013 l'AOP (Association des Oeuvres Paroissiales de Bruxelles Ouest) prit la décision de mettre fin à la convention de collaboration avec le CAP Brabantia. Cette décision fit suite à une évaluation commune (AOP – Brabantia) des conditions du

fonctionnement du service. Plusieurs raisons ont amené à la décision de fermeture de l'antenne de Molenbeek, et notamment le fait que la survie financière du service n'était plus assurée, l'antenne étant à raison de 1,25 ETP financée par le Fonds Maribel dont l'intervention est largement insuffisante pour couvrir le coût salarial réel, l'AOP n'arrivant plus à combler l'écart de financement de 18 % du coût salarial global.

Les dernières semaines de fonctionnement du service furent consacrées à la clôture des dossiers en cours, éventuellement à leur accompagnement vers d'autres services sociaux, le réseau associatif Molenbeekois étant fortement développé (La Porte Verte, Solidarité Savoir...). Les 8 familles suivies dans le cadre du projet « groupe d'épargne active et solidaire » restent suivies par le service social de 1^{ère} ligne de Caritas international, où l'assistante sociale employée à mi-temps a été réintégrée.

2.5. Le service social de quartier de Cureghem

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

Voici les postulats qui conditionnent notre travail :

Vision : Améliorer la qualité de la vie quotidienne ainsi que guider et aider les usagers en tant que citoyens autonomes dans la société dont ils font partie en faisant valoir leurs droits et en respectant leurs devoirs.

Mission : A pour objet de répondre aux besoins ou aux problèmes sociaux individuels ou collectifs par l'information, l'orientation, l'accompagnement, la guidance ou en stimulant la solidarité au sein du quartier de Cureghem.

Valeurs : - Ouvert à tous dans le respect des différences de cultures, de religions,...

- Accueillant pour tous
- Compétent sur le plan professionnel
- A l'écoute de la personne dans sa globalité
- Etre équitable face aux besoins de chacun

Les Activités

La permanence sociale polyvalente

Lors des permanences, l'aide apportée aux gens se décline de différentes manières. Cela va de l'information, de l'orientation, de l'aide administrative à l'accompagnement et à l'intervention matérielle sous forme d'aide alimentaire ou vestimentaire. 2,5 ETP assistantes sociales assurent le service.

La distribution de colis de vivres

L'octroi de colis est toujours basé sur l'enquête financière dont les critères n'ont pas été modifiés cette année. L'aide alimentaire est accordée pour deux ans maximum, ce qui permet de laisser la place à d'autres personnes qui en ont besoin. La distribution est assurée par une équipe de 5 bénévoles. L'approvisionnement du stock est faite par la banque alimentaire, les surplus de l'union européenne et par des dons divers.

Pour compléter ceci, voir plus loin dans ce rapport notre réflexion sur l'aide alimentaire au point 2.2 du focus 2013.

Le vestiaire

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

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 beaucoup 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.

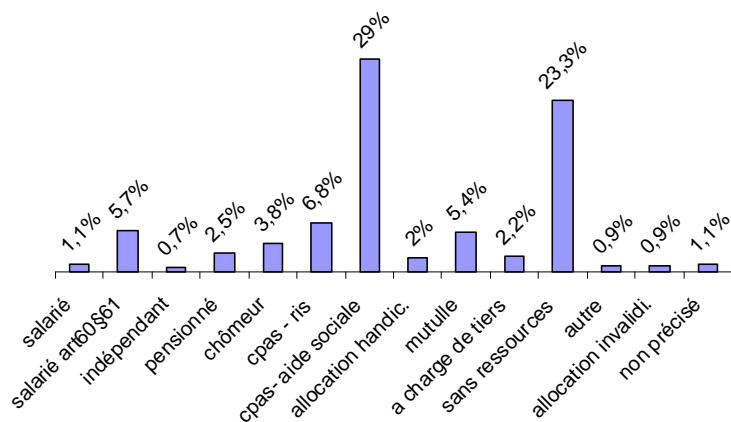
Notre réflexion sur l'importance et le fonctionnement de l'accueil dans notre service est approfondie plus loin dans ce rapport au point 1 du focus 2013.

Statistiques globales

En 2013, le nombre de dossiers actifs est de 441. 64,9 % de femmes pour 35,1% d'hommes.

89,7% des usagers du service social ont entre 18 et 60 ans et sont donc en âge d'activité.

Les ressources principales de nos usagers sont le revenu d'intégration sociale et l'aide sociale (35,1%) et les revenus provenant de la sécurité sociale (27,5%).

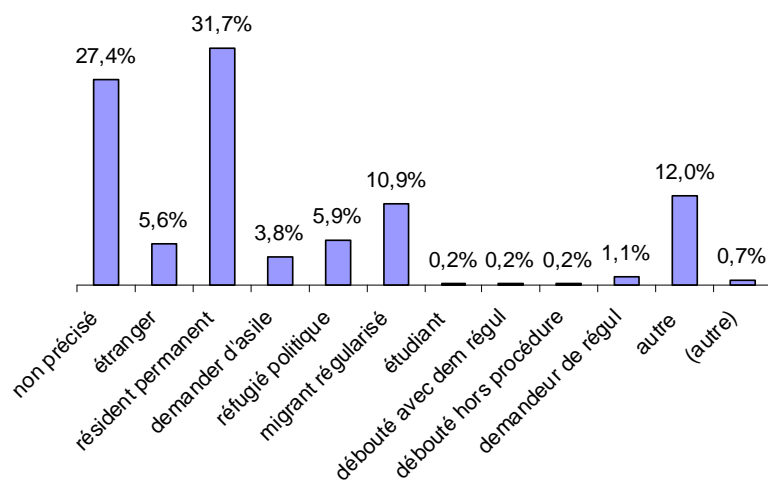


Les pays les plus représentés parmi nos usagers sont :

Belgique :	25,4%
Maroc :	18,1%
Bulgarie :	9,9%
Roumanie :	8,8%
Guinée :	7,9%
Cameroun :	4,8%
Congo :	2,3%
Espagne :	2,0%
Chine :	1,1%
Népal	1,6%
Portugal :	1,3%
Irak :	1,1%

Les Belges sont légèrement majoritaires mais ils sont presque tous d'origine étrangère. La population bulgare reste aussi importante que l'année précédente. Les Roumains ont augmenté de 3,8%

Statut : (l'item « non précisé » signifie qu'il s'agit de personnes de nationalité belge)



2.6. Le service social de quartier de l'Entraide (AOP de St-Gilles asbl)

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

Toute personne est la bienvenue à l'Entraide pourvu qu'elle respecte des règles de vie essentielles basées principalement sur le respect de chacun et de soi-même. L'équipe sociale est composée de 2 assistantes sociales et 2 éducateurs spécialisés. Une douzaine de bénévoles épaulent l'équipe dans les différentes activités.

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 de vie élémentaires en communauté) peut venir pour discuter, boire un café, parler de manière informelle avec les travailleurs ou volontaires, jouer à des jeux de société. Durant l'hiver nous proposons de la soupe chaude ainsi qu'un petit déjeuner aux usagers. Ce n'est pas moins de 19829 passages que nous avons enregistrés en 2013 ; certains jours nous accueillons plus de 100 personnes.

La permanence sociale

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

Ces dernières sont assurées par deux assistantes sociales qui informent, orientent, fournissent une aide administrative et/ou un suivi social selon le besoin.

Le service est également amené à faire de la médiation et de l'accompagnement budgétaire. Bien souvent aussi, l'assistante sociale est amenée à écouter, à encourager et à soutenir les personnes. Ainsi, il nous arrive de consacrer un moment à une personne simplement pour discuter et tenter de lui amener un peu de réconfort. 1051 dossiers ont été traités en 2013

L'épicerie sociale

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

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

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

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

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

L'épicerie sociale est explicitée de manière plus approfondie dans le point 2.2. « L'Aide Alimentaire » du présent rapport.

Cours de français langue étrangère (FLE)

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

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

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

Vestiaire social « La Malle aux chiffons »

Le vestiaire social créé par notre service, « La Malle aux chiffons » fonctionne en partenariat avec le CPAS de Saint-Gilles et l'ASBL Aiguillage. Il a malheureusement dû fermer fin 2013 à cause de problèmes financiers récurrents. Un nouveau partenariat est envisagé sur St-Gilles dans le cadre de la Concertation de l'Action Sociale afin de recréer un service similaire.

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

A l'occasion de la fête de Saint-Nicolas, l'Entraide a organisé, comme chaque année, la venue du grand Saint pour une cinquantaine d'heureux enfants. Après une distribution de bonbons et de bons conseils, nous avons assisté au spectacle de cirque de Bouglione.

Le repas et le petit déjeuner de Noël

Cette tradition a une nouvelle fois remporté un vif succès auprès de nos usagers présents en nombre et avec la bonhomie nécessaire à la réussite d'un moment convivial.

2.6.1 Seniors sans Frontières (AOP de St-Gilles asbl)

SSF est un service de proximité situé dans le bas de Saint-Gilles (59. rue de l'Eglise). Il propose un accompagnement personnalisé et adapté aux besoins des personnes âgées de l'immigration.

Accompagnement individuel

Les caractéristiques du public et des situations restent les mêmes que les années précédentes. Ils reflètent une multitude de situations sociales difficiles où sont souvent emmêlés de multiples facteurs financiers, sociaux, juridiques, psychologiques, médicaux.

La pauvreté s'infiltré dans tous les axes de la vie quotidienne et à cela s'ajoute le manque de liens sociaux liés aux difficultés de communication ou à l'isolement. La question du logement reste cruelle et les moyens de subsistances se réduisent.

98 % des usagers de SSF sont dans une situation de pauvreté. Ils sont majoritaires parmi les allocataires de l'aide sociale et de la GRAP.

Une assez grande partie présente des symptômes de mal être et de souffrances psychiques ((troubles du sommeil, dépression, somatisation, anxiété...). A cela s'ajoute les affects liés à l'absence de reconnaissance sociale, la carence des liens sociaux liés aux difficultés de communication ou à l'isolement.

L'assistante sociale assure un accompagnement, une facilitation, un interprétariat et une médiation dans les démarches aux côtés des usagers. Le soutien psychologique est un outil essentiel dans son travail au quotidien pour écouter, soutenir, rassurer et expliquer.

Activités de groupe

Les activités de groupe sont, en grande partie, réalisées en partenariat avec d'autres associations. La participation moyenne par activité pour le groupe de SSF est de 10 personnes.

Activités	Nombre de séances
Atelier langue - jeux	25
Ateliers tricot avec le réseau associatif de Saint-Gilles	7
Atelier artistique en partenariat avec Pianofabriek	13
Atelier cuisine -diététique en partenariat avec Pianofabriek	8
Rencontre interculturelles avec le réseau associatif de Saint-Gilles	3

Conclusion

Les usagers des différentes antennes du Centre d'Aide aux Personnes Brabantia vivent des situations de vie de plus en plus complexes, de plus en plus inextricables que ce soit d'un point de vue administratif, juridique ou purement matériel. La satisfaction des besoins primaires est un enjeu et un souci quotidien pour les familles rencontrées. Se loger, manger, se laver, se soucier de sa santé sont autant d'évidences pour le commun des mortels alors que les personnes que nous rencontrons sont bien souvent obligées de faire des choix de priorité parmi ces besoins qui sont en réalité des droits fondamentaux

Les équipes des services sociaux de Brabantia s'efforcent de répondre de manière optimale aux demandes des personnes les plus en difficultés par un accueil de première ligne de qualité, par un soutien administratif et juridique, par une aide matérielle quand c'est possible, mais surtout et c'est le plus fréquent, par une écoute congruente qui est le « dernier outil » des travailleurs sociaux quand les situations des personnes restent sans issue.

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 : 02/211 10 53
E-mail : caw.brabantia.cap@hotmail.com

Les coordonnées des six services sociaux :

- 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 02/523 93 64.
- CAP Brabantia asbl, service social de Caritas International, service pour étrangers : rue de la Charité, 43 à Saint-Josse-ten-Noode 02/229 36 11
- CAP Brabantia asbl, service social du Service pour Etudiants et Stagiaires Etrangers (SESE) : rue de la Charité, 43 à 1210 Bruxelles 02/511 69 43. S'insère dans les projets de Caritas International au 1^{er} janvier 2014.
- CAP Brabantia asbl, service social de Bruxelles Accueil- Porte Ouverte (BAPO), service polyvalent de 1^{ère} ligne : rue de Tabora, 6, 02/511 81 78.
- CAP Brabantia asbl, service social de Caritas Molenbeek, service de quartier polyvalent : rue des Quatre-Vents, 67 à 1080 Molenbeek . Fermé définitivement au 31 décembre 2013.

Le Conseil d'Administration au 31 décembre 2013:

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

Les modes de subsidiation :

Le Cap Brabantia est subsidié par :

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

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

Actiris.

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

Service Social Entraide de St Gilles : Mr PETERKENNE

Bxl Accueil/ Porte Ouverte (BAPO): Mme MOREAU

Caritas Molenbeek: Mr SANIKO

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

Présidente : Mme VAN DEN BUSSCHE

Bureau

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

VANSNICK B.

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

Brabantia Service Social de Cureghem

Mme THILS K.
Mme DEMARET C.
Mme VANDERHOEVEN

Brabantia Caritas Molenbeek

Melle BOUWENS D.
Mme MAKOUKEU A.

Brabantia

Bxl Accueil/ Porte Ouverte (BAPO)

Mme CZETWERTYNSKI M.
Mme FRANCIS H. (pension au 1/10)
Mme DOS SANTOS S.

Brabantia Caritas International

Assistants Sociaux

Mme BAMPS I.
Mme BEZIRDJIAN M.
Mme HENNEAU V.
Mme STEPPE V.
Mlle MARET A
Mr MEERT M.
Mme PAQUET C.
Mme VERHULST W.
Mr VERHAEGEN W.
Melle DOS SANTOS S.
Mme SERROUKH N.

Tuteurs

Mr GUILLET H.
Mlle DELWICHE E.
Mme BRUYNEEL L.
Melle VANDENBOSSCHE A.
Melle SANCHEZ J.
Aide administrative
Mme BOGAERTS M.

Brabantia Oeuvres Paroissiales de Saint-Gilles

Service Social Entraide de St Gilles

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

Seniors sans Frontières

Mme EL IDRISSE R.

Brabantia

Service social pour Etudiants et Stagiaires Etrangers

Mme CZETWERTYNSKI M.
Mme BONGONGU M. (arrivée au 13/8)

L'Inter-Centres CAP en 2013

1. Constatant l'indisponibilité de plus en plus grande des travailleurs de Centres participant aux réunions et leur difficulté à s'investir (augmentation constante de la charge de travail), il a été décidé de diminuer la fréquence des réunions en 2013. L'inter-Centres s'est donc réuni cinq fois, en février, mars, mai, septembre et novembre 2013.
2. Un tour de présentation approfondie des Centres a été lancé : Solidarité Socialiste et le Centre Social Protestant ont présenté leurs activités et l'évolution de celles-ci. Ces présentations sont toujours l'occasion de resserrer les liens entre Centres et de permettre des synergies. Les présentations continueront en 2014.
3. Des responsables de projets de la FdSS sont venus informer les membres de l'Inter-Centres :
 - Céline Nieuwenhuys a présenté la nouvelle recherche « Regards Croisés Usagers-Travailleurs sociaux » : l'objectif de cette recherche est de structurer une réflexion des travailleurs des Centres d'Action Sociale Globale, des Services d'Aide aux Justiciables et des Espaces Rencontre (COCOF) ainsi que des Centres d'Aide aux Personnes et Services d'Aide aux Justiciables (COCOM), afin d'améliorer la qualité de leurs relations avec le public et la pénibilité de leur travail. Elle repose sur la participation des usagers des Centres et de leurs travailleurs.
 - Elvis Mihalowitch a présenté la nouvelle Cellule Energie : suivi de 218 ménages dans 8 centres CAP et CASG et animations sur la problématique. Centre d'appui en énergie : création d'un site internet (www.social.energie.be) qui sera mis en ligne en janvier 2014, soutien au Réseau Vigilance, permanence téléphonique pour tous les travailleurs sociaux bruxellois, élaboration de recommandations à destination du politique.
4. Journée de rencontre des travailleurs « CAP ou pas CAP ? » : cette journée avait pour objectif de permettre une rencontre entre les travailleurs sociaux des CAP, pour échanger sur les pratiques professionnelles de chacun, les spécificités des associations, les points communs, afin de faciliter le décroisement et de favoriser des mises en réseau potentielles au niveau du travail social. Un accent particulier était mis sur la convivialité et le « décalage humoristique » ! (27 juin) Cette journée a remporté un vif succès et sera rééditée en 2014.
5. Inter-Centres commun : cette demi-journée avait pour but de rassembler les travailleurs des CAP, CASG, SAJ autour d'une problématique commune. La thématique abordée était le discours véhiculé par les médias à propos de la pauvreté, avec plusieurs experts invités (11 juin).
6. Informations données par la FdSS quant à :
 - Bilan de compétences (APEF)
 - Loi sur le bien-être au travail (ABBET)
 - Section Action sociale du Conseil consultatif (Cocom)

- Groupe de travail Adresse de Référence (Cocom)

7. Invité : l'association Push : L'association PUSH encadre des personnes handicapées souhaitant effectuer du bénévolat dans le secteur associatif. Une équipe de 3 psychologues accompagne les personnes afin de les aider dans l'élaboration de leur profil et de leur projet et les aide à la recherche des lieux où le bénévolat pourrait s'effectuer. Les candidats doivent remplir les conditions du service « PHARE » en Région bruxelloise.
8. Mémoire FdSS-FdSSB : présenté en réunion, ce mémoire liste une série de revendications et recommandations à destination des partis, afin de les inciter à reprendre ces points dans leurs programmes électoraux.
9. Fermeture des places Fedasil et malaise des travailleurs sociaux. Deux projets sortent de cet échange de vues : participation des travailleurs qui le désirent à un groupe de travail organisé par le Comité de Vigilance en Travail social (CVTS) et le projet d'inviter Koen Geurts, du Foyer à Molenbeek, sur la question des Roms.
10. Questions administratives : les participants ayant diverses questions à poser à la nouvelle responsable de leurs dossiers à la COCOM, Telma Lopes, une réunion a permis d'éclaircir ces points.