



CENTRE SOCIAL PROTESTANT
CENTRE D'AIDE AUX PERSONNES ASBL

Rue Cans 12 - 1050 Bruxelles

Téléphone : 02/512 80 80

Mail : info@csp-psc.be

Site : www.csp-psc.be

ASBL FONDÉE EN 1957

KBC : BE77 424-554037142

BIC : KREDBEBB

Table des matières

Service Social Général.....	3
Introduction	3
L'accueil.....	3
Profil de notre public	5
Résurgence des problématiques au SSG	7
Le Logement	8
Le droit de séjour.....	9
Les problèmes socio-économiques	11
Plaidoyer	13
Formations.....	14
Le Service d'Aide-Ménagère (SDM)	14
Service d'Aide aux Réfugiés.....	16
Mesures du gouvernement Arizona	16
Réforme de l'accès au CPAS/chômage.....	16
Code 207 - no show	16
Regroupement familial.....	17
Nationalité.....	17
Le quotidien du Service d'aide aux réfugiés (SR)	18
Travail de première ligne	18
Convention Ciré	20
Formations	22
Service de Médiation de Dettes	23
Gestion des dossiers pour la médiation de dettes à l'amiable	24
Description de l'activité du service de médiation de dettes	29
Médiations de dettes à l'amiable sans gestion budgétaire	29
Médiations de dettes à l'amiable avec gestion budgétaire partielle	30
Médiations à l'amiable orientées vers la procédure en règlement collectif de dettes	30
Conclusion.....	31
Animations de prévention au surendettement.....	32
Projet Surendetto	32

Animation sur le budget	33
Service d'Aide Matérielle.....	34
Organisation de la distribution	34
Indicateurs 2025.....	34
Graphiques	35
Illustrations	36
Boutique alimentaire	36
Boutique de vêtements	37
Boutique de meubles.....	38
Projets.....	39
Animations socioculturelles	39
Introduction	39
Public	40
Les activités en 2025	40
Les fêtes du centre	44
Conclusion	46
Dispositif « Allo ? Aide Sociale » alias « Numéro Vert »	48
Espace Public Numérique	50
Mission de formation	50
Mission de support informatique	50
Les chiffres	51
Formation « YouthStart »	52
Back to School	52
Teambuilding.....	54

Service Social Général

Introduction

Le service social général (SSG) est un service de 1^{ère} ligne qui accueille le « tout venant » avec sa « problématique » dans le cadre des permanences sociales et sur rendez-vous. Il est composé de trois assistants sociaux pour un temps de travail respectif de 3,5/5, 4,5/5 et un temps plein.

Nous organisons des « plages » de permanence sociale à raison de 3 demi-jours par semaine (de même que nos collègues de 1^{ère} ligne du Service Réfugiés). À cela s'ajoute notre Accueil qui est ouvert au public tous les jours entre 9h et 17h. Les entretiens individuels se pratiquent essentiellement en français mais aussi partiellement en néerlandais, anglais, arabe et espagnol. Les permanences sociales débouchent la plupart du temps sur des suivis individuels à court, moyen ou long terme. La raison principale est que les personnes qui s'adressent à notre service sont souvent confrontées à des situations problématiques extrêmes pour lesquelles il n'y a pas toujours de réponse immédiate. C'est le cas pour la question du logement, par exemple, ou des « papiers ». Nous assurons alors un accompagnement social ciblé sur cet aspect de la situation ou plus global lorsque nous nous trouvons face à de multiples problématiques souvent liées entre elles.

Pour notre service « L'accompagnement social repose sur un accueil inconditionnel, une écoute attentive et une approche globale de la personne. En tant que service de proximité, le Service Social Général a pour mission de soutenir toute personne confrontée à des difficultés sociales, administratives, juridiques ou financières, en veillant à favoriser l'accès effectif à ses droits. Cet accompagnement ne se limite pas à une aide ponctuelle ou à une simple réponse administrative : il s'inscrit dans une démarche de collaboration entre l'assistant social et l'utilisateur. La personne accompagnée n'est pas seulement bénéficiaire d'une aide, mais actrice de son propre parcours, en participant à la réflexion et à la recherche de solutions adaptées à sa situation. À travers l'information, la guidance, l'aide dans les démarches, l'orientation vers des services spécialisés et le soutien psychosocial, le SSG vise à renforcer l'autonomie, à rompre l'isolement et à soutenir le pouvoir d'agir des usagers ». Définition vue par une stagiaire AS de 2^{ème} année bachelier - Megdelawit Kassa.

L'accueil

Petit point d'attention sur « l'Accueil » au CSP : il se veut être un lieu d'attention et d'écoute en amont de la « 1^{ère} ligne » qui permet souvent d'apaiser les tensions et de reconforter les personnes en « crise » en attendant d'être reçues par l'assistant social de permanence. L'Accueil est donc en soi un service à part entière et intrinsèquement un premier lieu de permanence où il est possible de se « poser » un instant...

L'Accueil est assuré par une employée administrative et par des travailleuses bénévoles ayant plusieurs années d'expérience dans le domaine; que nous remercions au passage pour leur engagement constant. Il arrive aussi qu'en cas d'absence des accueillantes, les assistants sociaux assurent à tour de rôle cette fonction essentielle au sein de l'institution.

Brève présentation de l'Accueil par la « permanente »

L'accueil constitue un dispositif structurant du fonctionnement du Centre. En tant que point d'entrée transversal, il garantit l'accessibilité équitable aux services, assure la circulation de l'information et favorise la coordination entre les différents pôles d'intervention. Par la qualité de l'orientation et de l'information fournie, il contribue à l'efficacité des actions menées et à la réalisation des missions sociales du CSP.

L'accueil est structuré en trois axes principaux : l'accueil en présentiel, la gestion des appels téléphoniques et le traitement des courriels.

Différents publics se côtoient selon leurs besoins, à savoir :

1. Public qui demande des informations sur le fonctionnement du CSP ;
2. Public qui demande à s'inscrire au Service d'Aide Matérielle : leur expliquer la procédure et le délai d'attente ;
3. Public qui arrive lors des permanences : il consiste à les recevoir avec une écoute attentive et une bienveillance, à leur expliquer le fonctionnement du Centre et à les orienter vers les services concernés lors des permanences ;
4. Donateurs qui appellent/déposent des objets/vêtements dans la boutique sociale ;
5. Résidents des appartements du CSP qui ont rendez-vous avec leurs assistants sociaux ;
6. Usagers du CSP qui demandent un rendez-vous avec leurs assistants sociaux ;
7. Usagers du CSP qui viennent récupérer leur colis alimentaire : assurer la remise des tickets aux bénéficiaires afin de garantir une organisation équitable et efficace ;
8. Usagers du CSP qui viennent récupérer leur colis d'hygiène : les orienter vers le service concerné ;
9. Usagers du CSP qui viennent pour la boutique vestimentaire et la boutique sociale ;
10. Usagers du « Babbelkot ».

Depuis la crise du Covid et jusqu'à aujourd'hui nous constatons un basculement du mode de contact avec notre service de la permanence sociale « physique » vers la prise de rendez-vous par téléphone ou par mail. Certaines personnes nous demandant encore d'être « reçues » par téléphone ou que leur demande soit traitée par mail, ce que nous essayons d'éviter au maximum car c'est souvent source de malentendus. Sauf en cas de difficulté à se déplacer ou autre. Cependant, nous restons disponibles et joignables par téléphone tous les jours de la semaine. Nous nous déplaçons également à domicile et assurons des accompagnements vers des services extérieurs en cas de nécessité (PMR¹, problème de langue, obstacles/barrières institutionnelles, visite de logements, etc.).

Actuellement, une assistante sociale du Service Social Général et un assistant social du Service Réfugiés affectent une partie de leur temps de travail au Service d'Aide Matérielle (SAM), soit 1 temps plein au total pour assurer les rendez-vous et les entretiens. Faute de pouvoir engager un travailleur social pour assurer ce « nouveau service » qui existe depuis 2 ans environ.

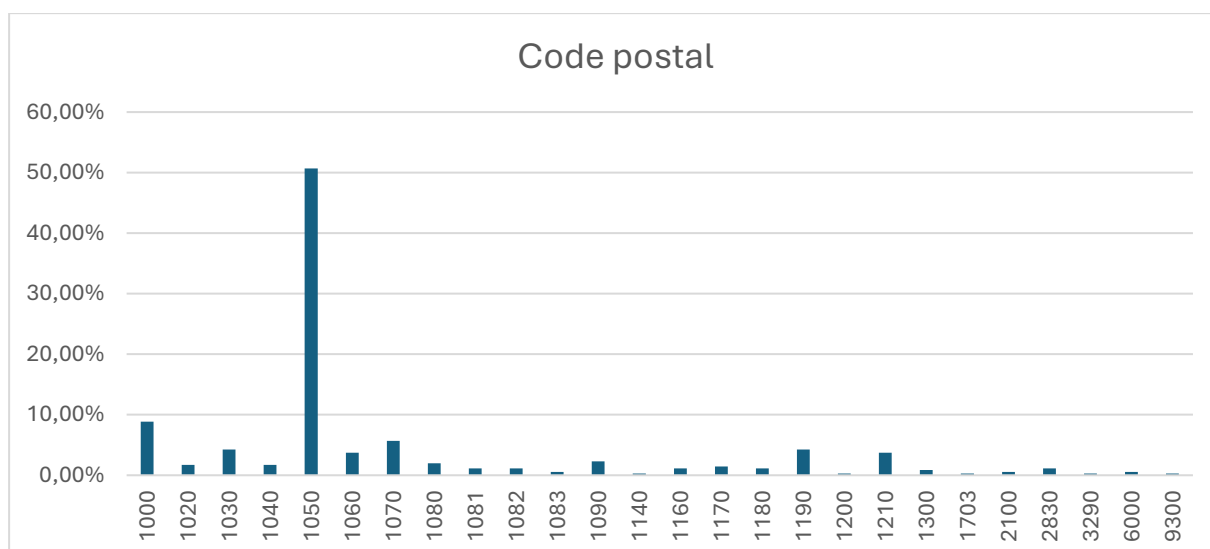
Pour rappel, le but du projet SAM était de séparer les demandes d'aide matérielle des demandes d'aide sociale et de ne plus conditionner les aides matérielles (besoin primaire) à un suivi social obligatoire. L'orientation vers les services sociaux se fait alors dans l'autre sens, donc du SAM vers le service en question et sur base volontaire des personnes. L'enjeu matériel ayant disparu au profit d'un réel intérêt à faire évoluer sa situation sociale et cela, dans un lien de confiance avec l'assistant social.

On se retrouve donc dans un système de « vase communicant » où la charge de travail de notre service n'a pas diminué, bien au contraire.

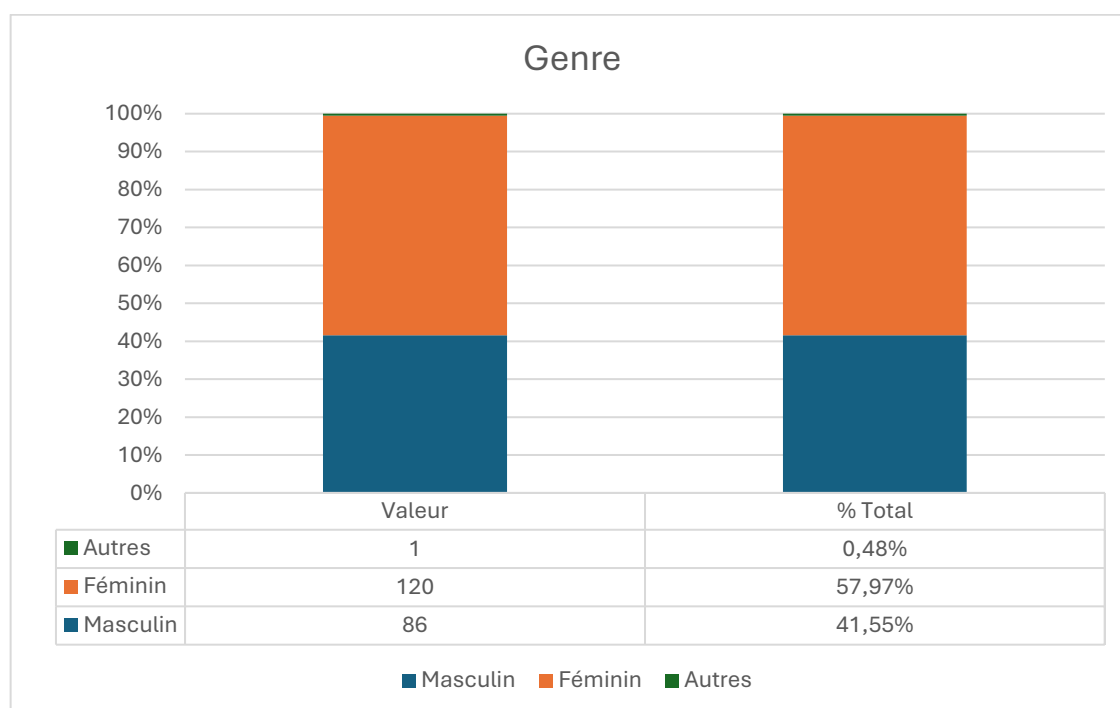
Profil de notre public

Nous pouvons voir que notre public continue de se composer majoritairement d'Ixellois et de personnes vivant à 1000 Bruxelles. Cependant, il faut tenir compte du fait que quand nous ne savons pas où la personne réside ou si nous accompagnons des personnes qui n'ont pas de domicile fixe, nous les inscrivons par défaut sur la commune de Bruxelles.

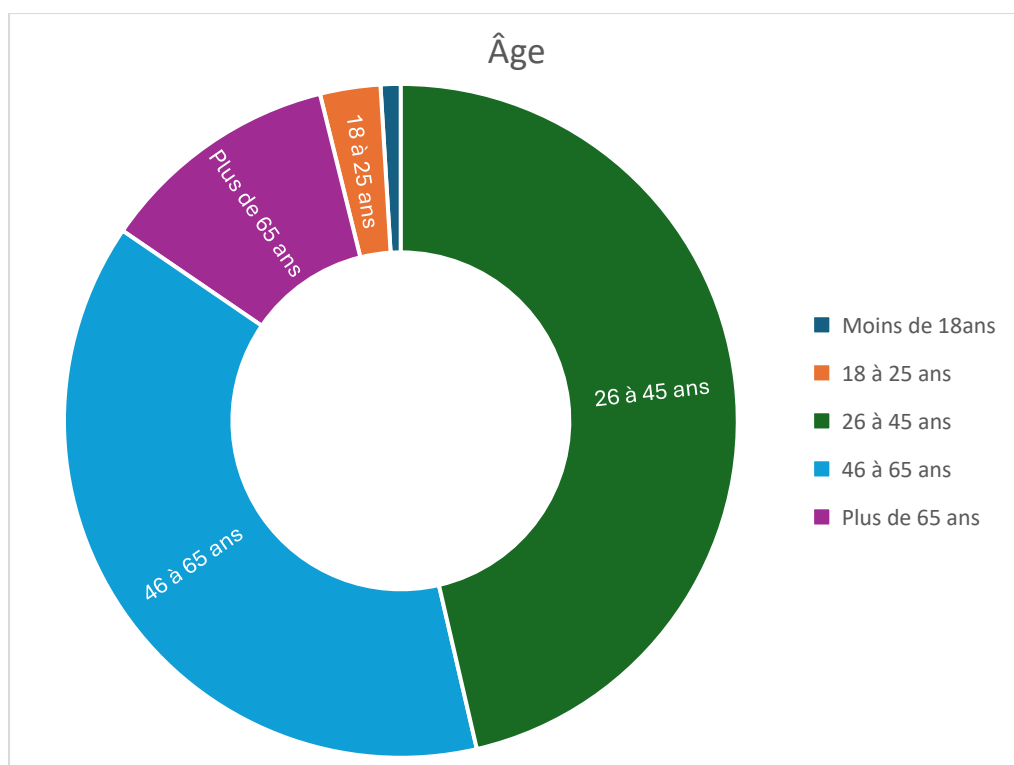
¹ Personne à mobilité réduite.



Cette année encore les femmes sont celles qui viennent le plus souvent pour solliciter de l'aide.



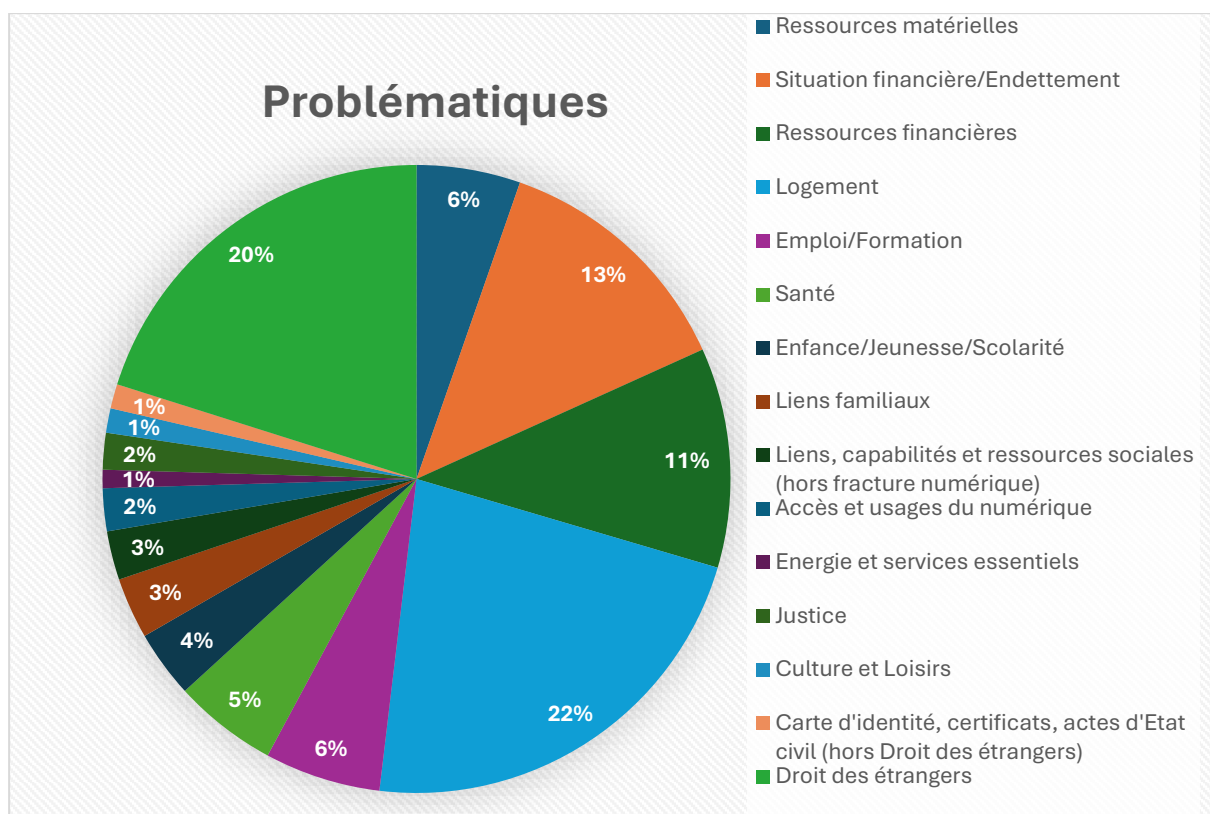
Et finalement nous vous montrons les tranches d'âge les plus représentées dans notre public.



Résurgence des problématiques au SSG

Nous retrouvons le logement comme problématique principale, ce qui n'est pas une surprise car ce n'est pas nouveau. Pour le comprendre, il suffit de savoir qu'aujourd'hui nous sommes face à une augmentation des « travailleurs précaires », des personnes qui peuvent avoir des CDI à temps plein mais qui rencontrent quand même des difficultés pour payer le loyer.

La deuxième problématique suivie par le SSG est le droit des étrangers ; nous pouvons expliquer cette situation car depuis mi-2024 nous avons commencé à prendre en charge des demandes de regroupement familial.



Le Logement

Il ne se passe quasiment pas un seul jour sans que nous ne soyons interpellés par rapport à une problématique de logement. Les personnes s'adressent à notre service dans l'espoir que nous puissions leur trouver ou leur proposer un logement. À ce sujet, le fait que le CSP accueille des résidents envoyés par Fedasil² dans le cadre d'une convention « Accueil » peut prêter à confusion pour notre public. Certaines personnes sont sans logement ou hébergées par des tiers. D'autres vivent dans des logements insalubres. Concrètement nos interventions sont généralement axées sur :

- Le soutien moral ;
- Des informations sur les aides au logement notamment ;
- Les structures d'hébergement d'urgence et maisons d'accueil ;
- L'orientation vers des services spécialisés (juridiques, techniques, etc.) ;
- La recherche d'un logement privé (ce qui est de plus en plus rare vu la hausse exponentielle du prix des loyers et le mécanisme de sélection opéré par les propriétaires surfant sur la loi de l'offre et de la demande) ;

² Agence fédérale pour l'accueil des demandeurs d'asile.

- Les inscriptions dans les sociétés de logement social et à caractère social (Sisp³, Fond du Logement, AIS⁴, etc.) ;
- Des conseils juridiques de base ;
- Les prêts pour une garantie locative (via les CPAS⁵, le Fond du Logement ou les Équipes d'Entraide avec lesquelles nous avons une convention tacite).

Il va sans dire que trouver un logement pour un public précarisé devient de plus en plus difficile et relève du parcours du combattant. Les leviers se réduisent de plus en plus de même que la marge de manœuvre des travailleurs sociaux. L'accès au parc locatif privé pour notre public est entravé du fait de ses faibles revenus et de discriminations diverses.

L'accès au logement social n'est guère plus facilité étant donné l'encombrement des demandes qui se multiplient faute de pouvoir se loger dans le privé, ce qui rallonge les délais d'attente déjà très importants, jusqu'à 20 ans dans certains cas.

Sans oublier que certaines AIS sont contraintes de fermer leurs portes faute de subsides.

Dans ce contexte il arrive que faute de pouvoir répondre aux attentes des personnes dans l'immédiat nous faisons face à des tensions voire de la violence. Notons que notre institution y est particulièrement exposée en raison de la configuration de son bâtiment. Plusieurs travailleurs de l'institution ont d'ailleurs été agressés verbalement cette année.

Le droit de séjour

Près d'1/3 des demandes qui nous ont été adressées étaient en lien avec le droit des étrangers. Les demandes de regroupement familial ont dépassé les demandes de régularisation de séjour⁶ qui ont beaucoup diminué ces dernières années. De la même manière nous observons une diminution des personnes sans papier interpellant notre service dans ce cadre. Cela pourrait être mis en parallèle avec le peu de perspectives qui existent actuellement pour ce public en Belgique. Concernant ce dernier, nous les informons au sujet des procédures, les aidons à trouver un avocat lorsqu'elles n'en ont pas, à compléter leur dossier, etc. Nous les informons aussi de la possibilité d'introduire un recours devant le Conseil du Contentieux des Étrangers en cas de refus de leur demande par l'Office des étrangers.

À côté de cela, nous continuons à suivre les personnes dont le statut administratif a été régularisé (qui ont obtenu leurs papiers) sur le plan administratif, du travail, pour le renouvellement de leur titre de séjour, etc.

³ Sociétés Immobilières de Service Public.

⁴ Agences Immobilières Sociales.

⁵ Centres Publics d'Action Sociale.

⁶ À savoir les demandes de régularisation « art. 9 Bis » (motif humanitaire) et/ou « art. 9.ter » (motif médical) de la loi de 1980 sur l'accès, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers.

Cependant, en 2024 nous avons déjà observé une augmentation des demandes de regroupement familial liée au fait que « la demande » était plus importante que « l'offre de services » à Bruxelles. Nous nous sommes davantage formés dans cette matière et avons pris en charge des dossiers émanant de différents pays dans le monde dont notamment le Sénégal, la Mauritanie, la Guinée, le Bénin, etc.

Concrètement nous avons donné des informations « juridiques » par rapport à la procédure et aux démarches qui doivent être effectuées, les documents à produire mais aussi sur les droits et les conditions à remplir en tant que personne « regroupante » qui souhaite se faire rejoindre par une ou plusieurs personnes en Belgique.

Nous avons été confrontés à la difficulté de devoir traiter avec des organisations désignées par les ambassades belges dans ces pays, qui ont chacune leur fonctionnement qui n'est pas toujours transparent. D'une part, les applications sont souvent dysfonctionnelles et il est impossible pour la personne de payer les frais de redevance et de ce fait d'obtenir un rendez-vous. D'autre part, les plages de rendez-vous sont souvent indisponibles pour certains pays.

Les formulaires de Visa ne sont pas adaptés aux demandes de longs séjours telles que le RF mais il faut remplir « les cases » en jonglant avec les réponses disponibles sous peine d'être bloqué dans notre démarche. Dès que la demande de visa est en cours, nous suivons alors le parcours du dossier, si la personne le souhaite, et prenons contact avec l'Office des Étrangers.

Si la personne ne rentre pas tout à fait dans les conditions notamment financières, nous rédigeons un courrier à l'attention de l'Office des Étrangers pour mettre en avant les capacités financières réelles de la personne via une grille budgétaire détaillée pour prendre en charge son conjoint/sa famille.

Cependant les conditions relatives au RF ont changé cette année (août) et ont été (encore) durcies. Il existe toutefois des dispositions transitoires pendant 2 ans avant qu'elles ne soient totalement effectives.

À côté des demandes liées au RF et à la régularisation de séjour, nous sommes également consultés plus ponctuellement sur des questions relatives à l'obtention de la nationalité belge, au statut d'étudiant étranger, à la cohabitation légale et au mariage, aux permis de travail (plus précisément le permis unique), à la traite des êtres humains, etc. Dans ces cas, nous apportons principalement une aide administrative.

L'année 2025 a vu s'opérer de nombreux changements en matière de droit des étrangers et notamment :

- L'accès à la nationalité belge (loi du 29/07/25) avec entre autres une augmentation du coût de la procédure de 150 à 1000 € et des changements encore en gestation.

- Les modifications de la loi du 18/07/25 concernant le RF portant principalement sur les ressources financières dont doit justifier le « regroupant » avec, comme mentionné plus haut, des dispositions transitoires d'une durée de 2 ans.
- Le nouveau montant de revenus exigible correspond désormais à 110 % du revenu minimum moyen mensuel garanti, soit 2323€/mois environ, majoré de 10 % par personne à charge.

On constate ces dernières années et plus fortement encore cette année-ci un durcissement de la politique migratoire à tous les niveaux qui renvoie à un modèle de société plus « homogène » avec moins « d'étrangers ».

Cela a pour conséquence d'entraver le droit des personnes étrangères de vivre en famille, d'obtenir l'asile et la protection alors qu'elles fuient des violences liées à des conflits armés ou autres, de précariser les personnes étrangères qui vivent déjà sur le territoire.

De ce fait, on glisse tout doucement vers un nouveau modèle de société d'une immigration choisie ou souhaitée où seules les personnes ayant des moyens financiers pourraient bénéficier d'un RF et/ou de la nationalité belge avec l'exclusion des personnes les plus faibles économiquement. Ce qui pourrait s'apparenter à de la discrimination.

La marge de manœuvre du travailleur social va donc se réduire de plus en plus avec la particularité qu'il devra redoubler d'attention et d'imagination pour venir en aide à ce public spécifique.

Les problèmes socio-économiques

Les personnes qui s'adressent à notre service, comme cela a été mentionné plus haut, sont souvent en grande précarité et cela, principalement sur le plan financier. Elles émargent pour la plupart aux allocations sociales soit au CPAS, au chômage, à la mutuelle, au SPF handicap, à la pension et/ou perçoivent des revenus du travail dit « faibles ». Cela signifie que concrètement, leurs revenus sont inférieurs au seuil de pauvreté qui était en 2025 de 1522 € nets/mois pour une personne isolée et de 3197 € nets/mois pour un ménage composé de 2 adultes et de deux enfants.

Ce sont ces mêmes personnes qui, n'étant pas propriétaires de leur logement, louent des appartements à des prix dépassant largement leurs capacités financières et qui se retrouvent dans des logements insalubres où seuls les propriétaires de ce type de logement ont bien « voulu » les accepter malgré leurs faibles revenus. Elles se retrouvent ainsi doublement pénalisées en louant des biens extrêmement coûteux et en mauvais état sur lesquels elles n'ont a priori aucune prise. Ce qui se répercute également sur leurs factures d'énergie qui sont exponentielles. Il est néanmoins possible d'activer certains leviers comme le fait de faire intervenir la Dirl⁷ mais avec le risque que le logement soit interdit à la location et que les personnes n'aient aucune solution de relogement dans

⁷ Direction d'Inspection Régionale du Logement.

l'immédiat. Nous tentons, en amont, de négocier avec les propriétaires parfois en collaboration avec des services spécialisés.

Ces personnes n'ont d'autre choix que de se tourner vers les services sociaux comme le nôtre pour y trouver de l'aide afin de maintenir tant faire ce peut leur budget en équilibre et de pouvoir (sur)vivre. Les demandes dans ce contexte sont variées. Il peut s'agir d'une demande d'aide en vue de financer une garantie locative, d'honorer des factures en souffrance (arriérés de loyer, énergie, frais scolaires, abonnement internet, frais médicaux, etc.).

Ne disposant pas de subventions tels que les CPAS, notre mission au SSG consiste à :

- Faire une analyse globale de la situation budgétaire de la personne et de lui proposer des solutions adaptées à sa situation (guidance emploi et logement, guidance budgétaire, négociation de plans d'apurement avec les créanciers, etc.) ;
- Orienter et accompagner les demandeurs vers des services externes compétents afin de faire valoir leurs droits et avantages sociaux (aides sociales du CPAS telles qu'un complément RIS⁸ lorsque leurs revenus sont inférieurs à celui-ci), carte médicale, intervention dans les factures énergies via leur cellule énergie, activation du statut de client protégé, obtention du statut BIM (bénéficiaires de l'intervention majorée) à la mutuelle, aides financières au logement, etc. Notre action se traduit également par de la médiation avec les différentes instances lorsque cela est nécessaire cf. barrière linguistique ou autre, appui d'une demande en préparant le dossier avec la personne (ex : grille budgétaire, envoi des différentes pièces justificatives par mail à l'intervenant, pour faciliter la communication...) ;
- Apporter une aide financière minimale urgente et ponctuelle – lorsque cela est possible – pour certaines demandes telles que : l'achat d'un titre de transport afin de faciliter le déplacement de l'utilisateur pour faire ses démarches/répondre aux rendez-vous administratifs par exemple, l'achat des fournitures scolaires via notre projet « Back to School », etc.

Ces aides financières sont très limitées et ponctuelles car tributaires des dons que le CSP reçoit, de certains projets et des partenaires auxquels nous pouvons faire appel (Société Royale de Philanthropie, Fond d'Aide Ponctuelle, qui a cessé ses activités récemment...) ;

- En interne, nous orientons les personnes surendettées au service de médiation de dettes et les personnes en situation de précarité matérielle au Service d'Aide Matérielle « SAM » pour l'octroi de l'aide matérielle (colis alimentaire, repas chaud, colis d'hygiène, bon de vêtements et d'autres biens physiques d'équipement tels que lit, matelas, table, chaises, armoire, électroménager, etc.). Cela permet aux bénéficiaires de réduire leurs dépenses et d'équilibrer plus ou moins leur budget

⁸ Revenu d'intégration sociale

déjà grevé par leurs charges en l'absence d'un revenu suffisant. Il s'agit, suivant leurs propos, d'une « bouffée d'oxygène » importante dans leur quotidien.

Plaidoyer

Au cours de l'année écoulée, les orientations politiques du gouvernement « Arizona » ont montré une volonté de rationalisation budgétaire et de responsabilisation accrue des individus, s'inscrivant dans une logique qui tend à fragiliser les mécanismes de solidarité et les dispositifs d'accompagnement des publics les plus vulnérables.

Plusieurs mesures envisagées ou mises en œuvre traduisent un durcissement des conditions d'accès aux droits sociaux, notamment en matière d'allocations, d'accompagnement à l'emploi et de suivi des bénéficiaires. Cette évolution vers un modèle plus conditionnel et plus contraignant risque d'exclure davantage de personnes déjà en situation de précarité, en complexifiant leur accès aux aides et en renforçant les contrôles.

Nous pouvons notamment prendre en exemple la réforme du chômage : en limitant dans le temps l'accès aux allocations, elle introduit une logique d'exclusion plutôt que de protection. Cette mesure repose sur l'idée que la réduction des droits incitera au retour à l'emploi, mais elle ignore largement la réalité du marché du travail : pénurie d'emplois accessibles, discriminations structurelles et inégalités face à l'embauche. Plusieurs acteurs sociaux dénoncent ainsi une réforme qui risque de précariser des dizaines de milliers de personnes sans apporter de solution structurelle au chômage.

Dans ce contexte, cette réforme apparaît moins comme une politique d'activation que comme une mise sous contrainte des demandeurs d'emploi, avec des effets potentiellement délétères tant pour les bénéficiaires que pour l'ensemble du secteur social.

Pour les bénéficiaires que nous accompagnons au sein de notre Centre, ces politiques pourraient entraîner des conséquences concrètes et préoccupantes. Une partie de notre public, souvent confrontée à des parcours de vie fragilisés (précarité économique, isolement, problèmes de santé mentale ou difficultés administratives), risque de se retrouver davantage sous pression. L'augmentation des exigences administratives, la diminution potentielle de certaines aides ou encore les logiques de sanction pourraient accentuer les situations de non-recours aux droits, de décrochage ou d'exclusion.

Par ailleurs, ces évolutions politiques ont également un impact direct sur notre travail quotidien. En tant que professionnels du secteur social, nous sommes amenés à faire face à une complexification croissante des dispositifs, à une intensification des suivis et à une augmentation des situations d'urgence. Le temps consacré à l'accompagnement humain est de plus en plus contraint par les exigences administratives et les logiques de contrôle, ce qui peut entrer en tension avec les valeurs fondamentales de notre pratique.

De plus, les restrictions budgétaires qui accompagnent ces politiques risquent d'affecter les moyens alloués aux structures comme la nôtre. Cela pourrait se traduire par une réduction des ressources, une pression accrue sur les équipes et une difficulté à maintenir un accompagnement de qualité et de proximité.

Nous pouvons également nommer le fait que cette précarité touche d'abord et plus durement les femmes. Les femmes sont souvent porteuses d'une double charge de travail : travail professionnel et travail domestique. Une partie qui est souvent invisibilisée et non reconnue. Elles sont deux fois plus nombreuses à travailler à temps partiel ou à interrompre leur carrière, souvent par faute d'alternatives, pour le soin des enfants, pour grossesse ou pour être proche-aidante. Par exemple, à 67 ans, 80% des pensionnés qui n'ont pas atteint les 35 ans de carrière sont des femmes.

Dans ce contexte, il apparaît essentiel de réaffirmer l'importance d'un secteur social fort, accessible et centré sur les besoins des personnes. Notre centre reste engagé à défendre une approche basée sur l'écoute, l'accompagnement global et le respect des droits fondamentaux. Toutefois, les évolutions politiques actuelles constituent un défi majeur, tant pour les bénéficiaires que pour les travailleurs, et appellent à une vigilance accrue ainsi qu'à une mobilisation collective du secteur.

Formations

Nous avons suivi les formations suivantes en 2025 :

- Formation sur « l'Aggressivité des usagers » 27/02 ;
- Formation collective sur le Secret Professionnel 06/02 ;
- Formation ADDE (droit des étrangers) ;
- Formation sur les nouvelles mesures du regroupement familial par Convivial et Droits quotidiens.

Le Service d'Aide-Ménagère (SDM)

Ce service du CSP existe depuis plusieurs dizaines d'années mais est sans conteste le moins visible et le moins connu. À l'origine, et jusqu'en 2014, il était composé de deux aide-ménagères.

Aujourd'hui, pour des raisons budgétaires, il n'y a plus qu'une seule aide-ménagère. Celle-ci se rend de manière hebdomadaire au domicile de 5 personnes (toujours les mêmes) qui, pour des raisons de santé et/ou d'âge avancé, ne peuvent plus assurer l'entretien de leur lieu de vie.

Il s'agit de personnes souffrant de maladies souvent chroniques ou d'un handicap et dont les revenus ne leur permettent pas de faire appel à des sociétés ou des services d'aide à domicile.

Il arrive également qu'une aide provisoire soit nécessaire lorsqu'une personne est en période de revalidation à la suite d'une hospitalisation.

La fréquence de l'aide varie selon les besoins de la personne bénéficiaire et du planning de l'aide-ménagère.

L'aide est principalement axée sur les tâches ménagères mais elle peut aussi porter sur d'autres aspects tels que la lessive, le repassage, un accompagnement extérieur, la préparation d'un repas, etc.

Le public aidé est très isolé du fait de son âge ou de sa maladie, et l'aide-ménagère représente donc une présence bienveillante, une personne à qui se confier au-delà de son rôle pratique ; il s'agit donc d'une présence non négligeable.

L'aide-ménagère est un appui, ce qui signifie que les bénéficiaires doivent aussi participer au ménage dans la mesure de leurs possibilités. Elle vient parfois compléter d'autres aides à domicile telles que les aides familiales par exemple.

Afin de formaliser les aides octroyées, nous faisons signer une convention aux bénéficiaires et leur remettons une brochure reprenant les dispositions générales du Service.

Service d'Aide aux Réfugiés

L'année 2025 a été marquée par plusieurs évolutions – pas vraiment positives – au niveau du droit des étrangers. La montée de la droite et de l'extrême droite en Europe et en Belgique se fait sentir, les conditions de séjour et d'accueil se durcissent sans cesse au point de ne plus respecter la dignité humaine pourtant ancrée dans la constitution belge.

Toutes ces évolutions influencent notre travail au quotidien et se reflètent dans nos chiffres. Afin de poser le contexte, il est nécessaire de mentionner quelques éléments déterminants de l'année 2025.

Mesures du gouvernement Arizona⁹

À la suite des élections du 9 juin 2024, le gouvernement dit « Arizona » s'est mis en place, composé de la N-VA, du MR, des Engagés, de Vooruit et du CD&V. Le ministère de l'Asile et migration revient à la N-VA avec Anneleen Van Bossuyt à sa tête. Celle-ci se targue de mener la politique migratoire la plus stricte jamais menée en Belgique.

Les mesures prises ont pour effet de décourager les nouvelles demandes d'asile et de rendre le regroupement familial quasiment impossible pour la majorité, tout en limitant l'accueil au strict minimum. On parle d'un accueil « sobre » – quand accueil il y a. En effet, la politique de non-accueil se poursuit, malgré 15 000 condamnations de l'État belge en justice. Des familles avec enfants se retrouvent désormais à la rue. En plein hiver. On voit des hommes dans des tentes le long du canal alors qu'il gèle. « À l'intérieur de la tente, il fait moins cinq degrés » témoignait un homme contraint de dormir dans une tente en face du HUB humanitaire.¹⁰

Réforme de l'accès au CPAS/chômage

Fin décembre, le conseil des ministres a approuvé un avant-projet de loi visant à réformer l'accès au chômage et à l'aide sociale. Ceci impacte directement les personnes reconnues réfugiées ou bénéficiaires de protections subsidiaires. Le projet vise notamment à limiter le droit à l'aide médicale urgente et à supprimer tout droit à l'aide sociale aux demandeurs d'asile et aux bénéficiaires de protections subsidiaires.

Code 207 - no show

Le code 207 - no show est un code qui bloque tout droit à l'aide sociale (CPAS). Lorsqu'une personne refuse un hébergement en centre Fedasil, elle reçoit ce code 207. La personne doit alors vivre par ses propres moyens. Il y a de nombreux cas où les

⁹ « Décryptage gouvernement Arizona » par le CIRE, du 13 mars 2025 – [Décryptage gouvernement Arizona \(1/4\) - accueil & protection – CIRE asbl](#)

¹⁰ RTBF Actu, « Dormir sous tente dans la neige : une situation dénoncée par la Plateforme Citoyenne de Soutien aux Réfugiés » par Nathalie Guilmin avec Juliette Pitisci, du 08 janv. 2026 – [Dormir sous tente dans la neige : une situation dénoncée par la Plateforme Citoyenne de Soutien aux Réfugiés - RTBF Actus](#)

personnes sont contraintes de refuser l'hébergement Fedasil et où il faut ensuite demander la suppression du code 207. Imaginez une personne gravement malade qui doit suivre un traitement impliquant de nombreuses visites à l'hôpital loin du centre Fedasil proposé. Si elle refuse de vivre dans le centre afin de poursuivre son traitement, elle n'aura droit à aucune aide du CPAS et n'aura rien pour vivre. Sauf si on supprime le code 207 rattaché à son nom. En 2025 le gouvernement a d'abord interdit toute suppression, puis a finalement déposé un avant-projet de loi permettant de le supprimer pour des raisons d'unité familiale, de santé grave ou de cas de traite des êtres humains.

Regroupement familial¹¹

Le gouvernement Arizona a également limité l'accès au regroupement familial. La nouvelle loi entrée en vigueur en août 2025 prévoit notamment que la personne vivant en Belgique qui souhaite faire venir un membre de sa famille doit disposer d'un revenu net beaucoup plus élevé qu'avant. Les personnes ayant obtenu le statut de réfugié ont aussi moins de temps pour introduire une demande (6 mois au lieu d'un an), ce qui rend la procédure souvent impossible car la famille au pays n'arrive pas à réunir tous les documents dans les temps. Les personnes ayant obtenu la protection subsidiaire doivent attendre deux ans avant de pouvoir introduire un dossier.

Ces réformes font l'objet de nombreuses critiques. Il faut souligner que tant que les gens sont séparés de leur famille (femme, enfants...), ils n'arrivent pas à s'intégrer facilement ici. Ils sont bloqués dans l'attente, dans le stress. Comment avoir l'esprit tranquille pour apprendre le français ou le néerlandais alors que vos enfants sont toujours au pays, parfois en danger, vous suppliant de les faire venir ?

Nationalité¹²

La redevance demandée afin d'introduire une demande de nationalité est passée de 150€ à 1000€ par personne. Ceci limite fortement l'accès à la nationalité pour de nombreuses personnes incapables de payer un tel montant. Ainsi un couple de réfugiés avec 2 enfants devra déboursier 4000€ pour obtenir la nationalité belge. Étant donné que ces personnes sont souvent désavantagées sur le marché du travail (raisons de santé, de qualifications reconnues, de maîtrise de la langue, de discrimination, etc.), nombre d'entre elles n'arriveront pas à payer ce montant. La nationalité belge est désormais réservée aux plus fortunés.

Ce ne sont ici que quelques exemples d'une orientation générale de la politique d'asile et de migration en Belgique qui tend à restreindre l'accès au territoire et l'accueil au

¹¹ « Premières mesures Arizona en matière d'asile et de migration » p.6 du Rapport Ciré du 9 décembre 2025 – [Premières mesures Arizona en matière d'asile et de migration – CIRÉ asbl](#)

¹² « Premières mesures Arizona en matière d'asile et de migration » p.9 du Rapport Ciré du 9 décembre 2025 – [Premières mesures Arizona en matière d'asile et de migration – CIRÉ asbl](#)

maximum. De manière générale, ceci impacte notre travail dans le type et le nombre de demandes qui nous parviennent.

Le quotidien du Service d'aide aux réfugiés (SR)

Rappelons en quoi consiste notre travail de manière générale.

Travail de première ligne : en tant que Centre d'Aide Aux Personnes, nous accueillons chaque semaine lors de nos permanences toute personne ayant eu un parcours d'asile en Belgique. Il peut s'agir de personnes encore en procédure, de personnes déjà reconnues depuis longtemps, ou de personnes déboutées vivant sans papiers en Belgique. Ce sont bien ces dossiers-là que nous encodons dans Opale¹³. Nous les aidons pour toutes les questions d'ordre social ainsi que pour leur procédure d'asile, de régularisation ou autre. Nous assurons 8h de permanence par semaine.

Résidents via la convention Ciré¹⁴ : le CSP est membre de la convention Ciré en tant que structure d'accueil pour demandeurs d'asile avec un profil médicalisé. À ce titre nous gérons actuellement 4 logements pour un total de 8 personnes (6 titulaires avec 2 membres de famille accompagnants). Ces données ne sont pas reprises dans Opale mais représentent un travail considérable pour l'équipe. Il s'agit de non seulement gérer toute la logistique des bâtiments, mais aussi les soins médicaux, la procédure d'asile et tout autre problème social qui peut se présenter. C'est dans ce cadre que l'accompagnement physique pour des démarches se fait la majorité du temps. Cet accompagnement a donné lieu à la mise en place d'un projet ad-hoc l'autonomie numérique l'année dernière et qui s'est poursuivi cette année.

Networking : il est de nos jours plus que jamais primordial de travailler en réseau afin de partager nos expériences et bénéficier de celles des autres structures. L'union fait la force et c'est ainsi que nous pourrions faire avancer les causes que nous défendons.

Formations : afin de continuer à améliorer nos services, nous investissons dans la formation de nos collègues. Nous avons ainsi pu participer à plusieurs formations pendant l'année dont l'intérêt sera détaillé ci-dessous.

Travail de première ligne

Nombre de dossiers et interventions

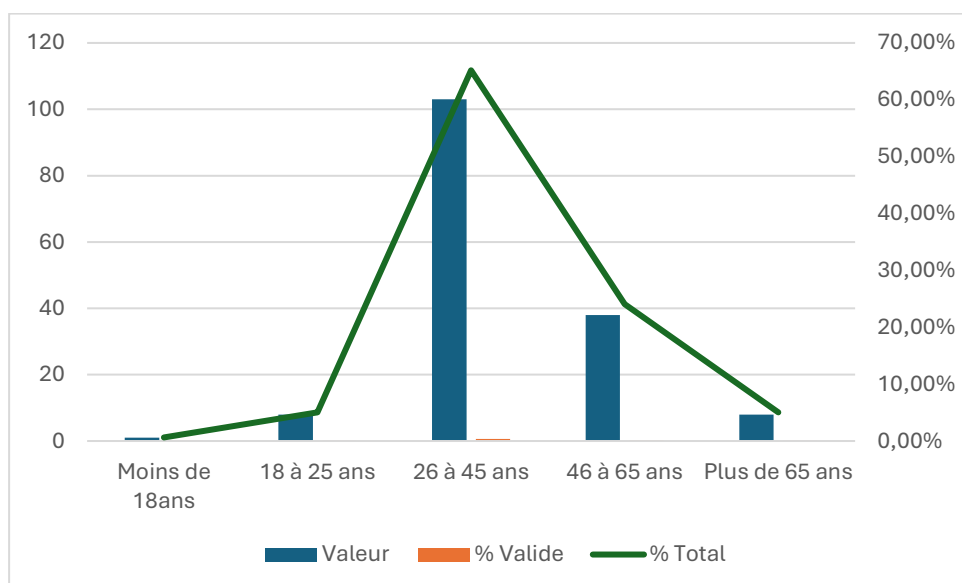
En 2025 nous avons ouvert 158 nouveaux dossiers de première ligne. À ceci viennent s'ajouter les anciens dossiers déjà en cours qui ont évidemment continué à être suivis dans le service. Les deux thèmes les plus représentés sont les ressources matérielles (aide alimentaire) avec 27% des demandes et le logement avec 22%. Les autres grandes problématiques sont les ressources financières, la santé et l'endettement.

¹³ Programme statistique de la Fédération des Centres de Services Sociaux.

¹⁴ Coordination et initiatives pour réfugiés et étrangers.

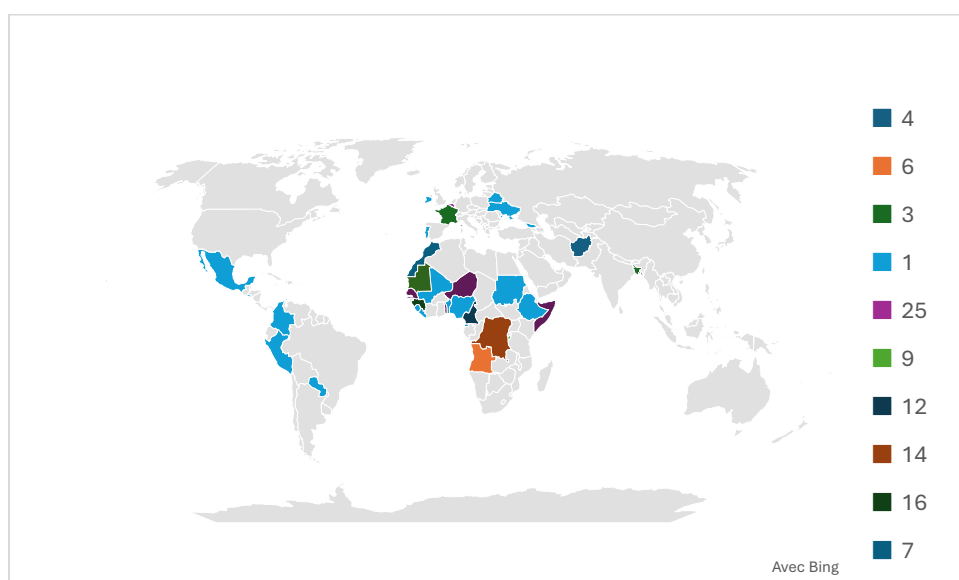
Analyse statistique

Au sein de ces dossiers, nous constatons qu'il y a une majorité d'hommes (54%) qui se sont présentés au centre. La tranche d'âge 26-45 ans est la plus représentée.



Tranches d'âge les plus représentées en 2025

Au niveau des régions du monde, les nouveaux bénéficiaires de 2025 provenaient de 38 pays différents, avec une majorité venant d'Afrique centrale et occidentale. Les pays les plus souvent représentés étaient la Guinée-Conakry, la Syrie, le Congo, le Burundi, le Maroc et la Palestine.

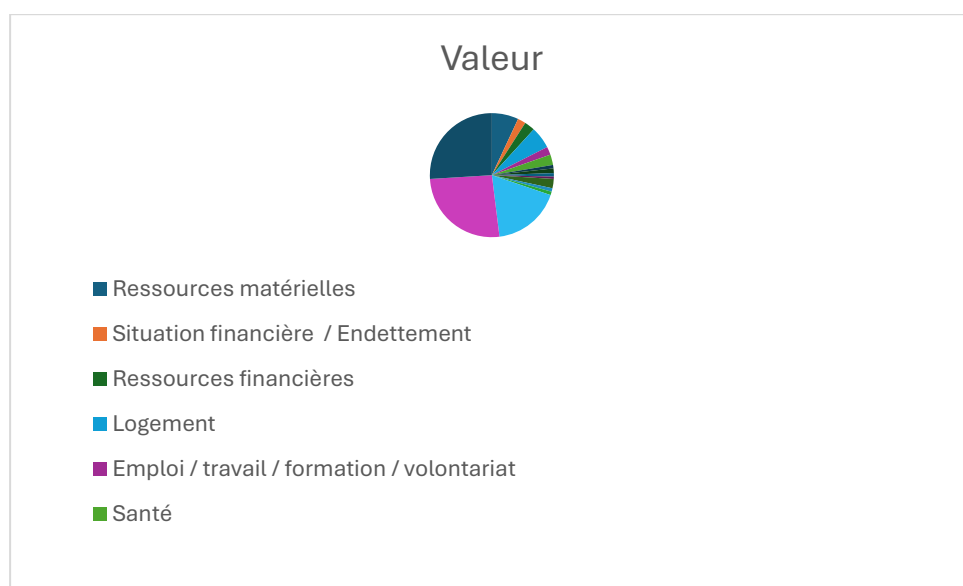


Carte des pays représentés dans nos dossiers en 2025

Un peu plus de 68% de ces personnes se sont présentées au service SR pour des questions directement liées au droit des étrangers, c'est-à-dire leur procédure d'asile, de régularisation, de regroupement familial ou de nationalité. Mais pour près de 40% d'entre

elles, la demande avait trait au manque de ressources matérielles ou à la situation financière. Et pour 22% d'entre elles, le logement était la problématique abordée.

En effet, nous avons eu de nombreux dossiers de personnes ayant fait une demande d'asile et se retrouvant à la rue sans aucune ressource, certaines ayant même reçu un code 207 no-show leur bloquant tout accès à l'aide du CPAS. D'autres ayant eu une décision favorable à leur dossier devaient quitter leur centre d'hébergement et ne trouvaient pas de logement. Une bonne partie des bénéficiaires (10%) sont venus pour de l'aide concernant des soins médicaux, ne sachant souvent pas remplir les formulaires en ligne et/ou ne parlant pas la langue.



Afin d'illustrer notre travail, voici un exemple de dossier qui s'est présenté à nous et qui a pu être résolu grâce à beaucoup de persévérance :

« Une dame s'est présentée à la permanence en pleurs, elle n'en pouvait plus. Elle était hébergée dans un centre Croix-Rouge depuis deux ans et devait bientôt le quitter. Elle était gravement malade et pas en état de chercher un logement. Son état de santé ne lui permettait pas de travailler et encore moins d'économiser une garantie locative. Grâce à une collaboration avec l'équipe d'Entraide St-Vincent de Paul, nous avons pu avoir une garantie locative. Notre collègue a également négocié avec une propriétaire privée qui a accepté de loger la dame. Finalement tout s'est bien terminé et madame a pu se loger et continuer son traitement médical. »

Convention Ciré

Dans le cadre de la convention avec le Ciré, le service SR s'occupe de 8 résidents dans nos logements individuels ou familiaux.

Au cours de l'année 2025 nous avons eu plusieurs départs et arrivées. Cela implique tout un suivi à chaque fois. Lors d'un départ, il faut aider les résidents à trouver un logement, ce qui n'est pas une mince affaire. Nous essayons de préparer les résidents à quitter le

Centre bien avant d'avoir eu leur décision (positive ou négative) du CGRA¹⁵. C'est une approche proactive qui consiste à aider les personnes à s'intégrer au mieux pour être prêtes à voler de leurs propres ailes le moment venu.

Un de nos résidents a ainsi trouvé un travail, s'est marié et a quitté le CSP avant la décision sur sa demande d'asile. Peu de temps après il a été reconnu réfugié, et n'a pas dû chercher un logement dans la précipitation car il avait déjà fait le nécessaire avant.

Une autre famille a eu beaucoup plus de mal. Le monsieur était en chaise roulante et avait besoin d'un logement adapté. Après plusieurs demandes de sursis à Fedasil pour prolonger leur hébergement chez nous, ils ont pu trouver un logement hors de Bruxelles. Par la suite nous avons introduit un dossier de regroupement familial pour leur famille et celui-ci a été accepté. La famille est actuellement en Belgique.

Vie au quotidien et accompagnement

Au quotidien nous sommes très présents pour nos résidents. Certains ont besoin d'un suivi plus rapproché que d'autres avec un accompagnement pour chaque démarche. Tous ont un profil médical, ce qui implique de suivre les rendez-vous médicaux, les prescriptions et les soins infirmiers éventuels.

La vie en communauté demande beaucoup de patience et d'attention. Apaiser les tensions, organiser les tours de lessive, le nettoyage des communs, s'assurer que tout le monde respecte le règlement d'ordre intérieur. C'est la vie d'un centre d'accueil qui nous occupe une bonne partie du temps.

En plus des assistants sociaux, notre accompagnateur est disponible pour aider les résidents dans leurs démarches sur le terrain, comme aller à la commune, à la banque, s'inscrire au Basic fit, à la Stib, aux cours de langue ou chez Actiris. Cela favorise l'autonomie des résidents qui par la suite sont capables d'y aller seuls.

Les résidents ont également accès à une formation numérique gratuite s'ils le souhaitent. Ils y apprennent le traitement de texte, Word, Excel, l'installation des applications utiles dans la communication et la gestion de compte bancaire.

Accompagner les résidents permet d'offrir un soutien moral dans des moments difficiles et de prodiguer des conseils utiles pour la vie en Belgique.

Visites à domicile

Nous faisons régulièrement des visites à domicile chez nos résidents. Cela permet de construire un lien de confiance en se voyant hors du bureau, et aussi de vérifier que tout se passe bien dans les logements. Parfois des thèmes sont abordés plus facilement à domicile que lors d'un rendez-vous formel.

¹⁵ Commissariat Général aux Réfugiés et aux Apatrides.

Pendant ces visites il y a des partages et des moments d'écoute et de dialogue par rapport à leurs angoisses, leurs peurs et préoccupations. Ces visites consistent non seulement à écouter leurs envies et projets, mais également à écouter leurs problèmes. Nous pouvons leur prodiguer des conseils pour les rassurer tout en partageant un café autour de la table afin d'établir un climat de confiance.

Les visites consistent à rappeler aux résidents l'importance du respect du bon voisinage et des règles de vie commune, de la propreté dans les appartements, de la cage d'escalier et du hall d'entrée et surtout le respect du tri de déchets alimentaires et résiduels ainsi que des jours de sortie de poubelles. Nous les coachons également sur les économies d'énergie et d'eau.

Formations

Formation « Transidentités »

Nous étions présents à la formation « Transidentités » organisée par le Ciré pour les membres de la convention. Ces deux jours ont permis de mieux comprendre la complexité du sujet et de mieux pouvoir accueillir les personnes concernées.

Encadrement de stagiaires, HELB

Un de nos assistants sociaux a suivi une formation d'une journée à la Haute École HELB, intitulée « Prigogine », portant sur l'accompagnement des futurs stagiaires du CSP. La formation incluait des séances de supervision et des travaux pratiques, encadrés par son ancienne professeure, Mme Qari. Cette expérience a renforcé ses compétences en encadrement et en coaching des stagiaires.

Formation RGPD

Un collègue a suivi une formation de mise à jour sur le RGPD, visant à renforcer la protection des données personnelles de notre public. Ce dernier est majoritairement constitué de NEETS et de personnes confrontées à la fracture numérique.

Cette formation a permis à notre collègue de consolider sa posture de défenseur des publics précaires face aux géants du numérique (GAFAM), que l'on peut comparer à des « MAMMOUTHS » dont la seule « nourriture » serait la collecte des données.

L'orientation principale de cette formation était d'informer nos usagers de leurs droits : savoir comment, quand et à quelles conditions limiter, retirer ou refuser l'utilisation de leurs données personnelles, afin qu'elles ne restent pas éternellement auprès des GAFAM.

C'était une formation particulièrement riche et utile pour notre pratique quotidienne.

Service de Médiation de Dettes

Notre service de médiation de dettes a été créé en 1998 et a obtenu son agrément par arrêté ministériel du 13 juillet 1999, délivré par la Commission communautaire commune de Bruxelles-Capitale.

Fin 2024, notre collègue Nicolas Matthis a été engagé dans le cadre du projet de prévention du surendettement. Son contrat courait jusqu'à fin décembre 2025. À partir de 2026, il se consacrera à d'autres missions, notamment liées aux projets du centre.

Actuellement, notre service de médiation de dettes est composé de deux équivalents temps plein et d'un mi-temps : Séraphine Tchuimaleu, assistante sociale, Evelyne Uwanyirigira, assistante sociale, et Nathalie Leruth, assistante sociale.

En 2021, une convention a été conclue avec Maître Alice Golenvaux afin de bénéficier d'un appui pour les questions juridiques, notamment dans le cadre du renouvellement de l'agrément du service. Cette collaboration se poursuit à ce jour et constitue un soutien précieux dans le suivi des dossiers.

Notre service s'adresse à toute personne résidant dans l'une des 19 communes de la Région de Bruxelles-Capitale, confrontée à des difficultés financières, à une situation d'endettement ou de surendettement. Il est également accessible à toute personne souhaitant obtenir des informations ou être orientée vers des ressources en lien avec ces problématiques.

L'accès au service, dans le cadre de la médiation amiable, est entièrement gratuit et se fait uniquement sur rendez-vous.

En tant que médiateurs de dettes, notre rôle consiste principalement à négocier avec les créanciers afin d'obtenir des plans de remboursement viables. Nous cherchons également, dans la mesure du possible, à rééquilibrer le budget mensuel des personnes accompagnées. La seule condition requise est leur collaboration active.

Comme illustré ci-après, les principales causes de surendettement ainsi que les types de dettes les plus fréquemment rencontrés sont souvent liés à un manque de revenus, à une gestion financière difficile, à des ruptures de vie ou à une consommation excessive.

Dans notre société, les incitations à la consommation sont nombreuses, notamment à travers les enseignes commerciales proposant des crédits facilement accessibles, y compris aux personnes disposant de faibles ressources.

Certaines enseignes alimentaires permettent même de financer les achats du quotidien à crédit, ce qui contribue à aggraver la situation de nombreuses familles déjà en difficulté pour subvenir à leurs besoins.

Enfin, l'expérience de terrain montre qu'une grande partie des personnes en situation de surendettement en Région bruxelloise est confrontée à un manque de ressources, aggravé par le coût élevé des loyers, qui représente une part trop importante du budget des ménages.

La crise énergétique et la hausse des prix liée à l'inflation viennent désormais aggraver une situation déjà préoccupante. L'augmentation du coût des biens de première nécessité accentue encore les difficultés financières auxquelles est confrontée la population bruxelloise. Cette situation ne touche pas uniquement les personnes les plus précarisées : la classe moyenne est également fortement impactée. Malheureusement, une partie de celle-ci ne peut pas bénéficier des aides gouvernementales, ses revenus dépassant légèrement les seuils d'accès. À cela s'ajoute le phénomène de surendettement, qui conduit un nombre croissant de personnes à se retrouver en grande difficulté financière.

Lorsque cela s'avère nécessaire, nous accompagnons les personnes suivies pour introduire une requête en règlement collectif de dettes auprès du juge du tribunal du travail. Cette démarche représente un travail important et exige un certain temps pour constituer un dossier complet.

À titre informatif, la rédaction d'une telle requête par un avocat coûte en moyenne environ 1000 €, un montant souvent inaccessible pour les personnes concernées, compte tenu de leurs ressources limitées et de leur situation de surendettement. Dans ce contexte, notre intervention apparaît essentielle.

Il convient également de préciser que le Bureau d'Aide Juridique (B.A.J.) peut apporter un soutien aux personnes les plus démunies souhaitant introduire une requête en règlement collectif de dettes, pour autant qu'elles remplissent les conditions d'accès à l'aide juridique. Cette solution constitue une alternative pour les personnes ayant besoin d'un accompagnement rapide, notamment lorsque les délais d'attente dans les services de médiation de dettes sont trop longs.

Gestion des dossiers pour la médiation de dettes à l'amiable

Dossiers en cours :

- Nouveaux : 24
- Anciens : 75
- Total : 99 (48 femmes et 51 hommes)
- Âge moyen : 46 ans

Population rencontrée :

ORIGINE \ SEXE	SEXES		TOTAL	%
	FEMMES	HOMMES		
Belges	37	28	65	66%
Union européenne	1	5	6	6%
Autres origines	10	18	28	28%
TOTAL	48	51	99	100%

Comme les années précédentes, la majorité de notre public est composée de personnes de nationalité belge. Cela n'exclut pas qu'il puisse être d'origine étrangère, mais la plupart de nos médiés ont la nationalité belge.

Toutefois, on observe une légère diminution du nombre d'usagers belges au profit de personnes d'origine européenne et extra-européenne. Cette évolution n'est pas surprenante dans une ville cosmopolite comme Bruxelles.

En ce qui concerne l'âge moyen de nos bénéficiaires, celui-ci est resté stable par rapport à l'année précédente. Cette année, la répartition entre hommes et femmes montre une légère augmentation du nombre d'hommes. À l'instar des femmes, ceux-ci sont de plus en plus confrontés à des difficultés financières.

Par ailleurs, le nombre de nouveaux dossiers a fortement augmenté par rapport à l'année dernière. Enfin, nous avons bénéficié du retour de notre collègue après son congé de maternité.

Situation familiale :

SEXE SITUATION	FEMMES	HOMMES	TOTAL	%
Isolés	17	31	48	49%
Cohabitants sans enfants	0	6	6	6%
Cohabitants avec enfants	14	10	24	24%
Familles monoparentales	17	4	21	21%
TOTAL	48	51	99	100%

Contrairement aux années précédentes, notre service de médiation de dettes a accueilli cette année un nombre sensiblement plus élevé d'hommes que de femmes, une situation inhabituelle.

Par ailleurs, on observe une nette augmentation des personnes isolées (+6 %). Le nombre de familles monoparentales reste stable, tandis que celui des cohabitants avec enfants progresse (+5 %). Les cohabitants sans enfants, quant à eux, demeurent globalement stables.

Malgré cela, les familles monoparentales restent majoritairement composées de femmes. Cela s'explique notamment par le fait que, lors des séparations, la garde des enfants est le plus souvent confiée à la mère, même si les gardes alternées tendent à se développer.

En Région de Bruxelles-Capitale, les familles monoparentales sont fortement représentées dans les statistiques de la pauvreté. Cette situation s'explique en partie par le coût élevé des loyers, plus important qu'ailleurs dans le pays, qui pèse davantage sur ces ménages ne disposant que d'un seul revenu pour faire face aux dépenses du foyer et des enfants.

La situation est comparable pour les personnes isolées, qui doivent assumer seules des charges fixes importantes (loyer, énergie, etc.). Elles sont, à ce titre, fortement représentées dans nos statistiques, au même titre que les familles monoparentales.

Cependant, le phénomène de surendettement, autrefois plus fréquent chez les ménages à revenu unique, tend aujourd'hui à se généraliser. Il touche désormais également les ménages disposant de deux revenus. Cette évolution se reflète dans l'augmentation notable du nombre de cohabitants avec enfants ainsi que des personnes isolées, en particulier des hommes.

L'augmentation marquée des loyers à Bruxelles contribue à la précarisation de la classe moyenne, qui éprouve de plus en plus de difficultés à faire face aux dépenses courantes. À cela s'ajoute la hausse des coûts de l'énergie. Or, une grande partie des logements accessibles aux publics les plus précaires présentent de faibles performances énergétiques, ce qui accentue encore l'impact de cette hausse sur les ménages les plus vulnérables.

On constate ainsi un véritable glissement de la pauvreté : des personnes qui vivaient auparavant dans des conditions acceptables rencontrent désormais des difficultés et sollicitent une aide. Les demandes d'aide matérielle auprès du CSP ne cessent d'augmenter. En 2025, il a fallu limiter les prises en charge en raison d'un manque de stock.

Enfin, l'inflation persistante depuis plusieurs années ne fait qu'aggraver la situation générale. Au-delà du surendettement, c'est l'ensemble de la vie quotidienne qui devient de plus en plus difficile pour une part croissante de la population, qui peine à maintenir un niveau de vie conforme à la dignité humaine.

Revenus :

SEXE TYPES DE REVENUS	FEMMES	HOMMES	TOTAL	%
Travail	9	19	28	29%
Indépendants	0	4	4	4%
Pension	6	3	9	9%
Allocations chômage	9	12	21	22%
Revenus intégration sociale	8	5	13	13%
Indemnités de mutuelle	12	3	15	15%
Sans revenus	4	5	8	8%
TOTAL	48	51	99	100%

Le nombre d'usagers disposant d'un emploi, qu'ils soient salariés ou indépendants, a diminué par rapport à l'année précédente.

En revanche, on observe une hausse du nombre de bénéficiaires d'allocations chômage et d'indemnités mutuelle. Le nombre de personnes sans ressources demeure stable.

Quelle que soit la nature de leurs revenus, la majorité des personnes surendettées que nous suivons dispose de ressources limitées. Cependant, certains usagers possédant des revenus plus élevés (salaires conséquents) se trouvent également en situation de surendettement important.

Cela ne signifie pas qu'une personne aux ressources modestes ne puisse pas accumuler un surendettement élevé. Par exemple, dans les dossiers comportant de nombreuses amendes pénales, le montant total des dettes peut rapidement devenir très élevé, même si la personne concernée dispose de peu ou pas de ressources, notamment durant une période d'incarcération.

Le surendettement touche toutes les couches de la société : étudiants, retraités, salariés, indépendants ou allocataires sociaux. Chacun peut, à un moment de sa vie, se retrouver confronté à une situation de surendettement.

Il est donc nécessaire d'aborder cette problématique avec humilité, car chacun peut un jour avoir besoin de recourir à un service de médiation de dettes.

Origines du surendettement :

CAUSES \ SEXE	FEMMES	HOMMES	TOTAL
Mauvaise gestion	22	24	46
Manque de revenus	27	13	40
Perte d'emploi	6	6	12
Maladie	9	5	14
Assuétudes	0	2	2
Accidents	1	1	2
Divorce	7	7	14
Décès d'un proche	2	0	2

Les causes du surendettement sont variées : une même personne peut se retrouver simultanément dans plusieurs catégories.

Cependant, le manque de revenus et une gestion financière déficiente demeurent les principales causes du surendettement.

Les autres catégories, quant à elles, restent relativement stables.

Différents types de dettes :

SEXE TYPES DE DETTES	FEMMES	HOMMES	TOTAL
Loyer	11	9	20
Gaz / Électricité	21	13	34
Soins & santé	14	14	28
Frais scolaires	9	1	10
Pension alimentaire	0	8	8
Crédits	23	16	39
Etat	11	29	40
Autres	13	24	27

On retrouve très souvent différents types de dettes au sein d'un même dossier.

En 2025, toutes les catégories de dettes connaissent une hausse, ce qui est préoccupant, puisque la plupart concernant des frais qui devraient normalement être couverts par le budget mensuel des ménages. Cette situation peut s'expliquer par l'appauvrissement de la population bruxelloise.

Globalement, le surendettement reste étroitement lié à l'augmentation des prix des biens et services essentiels et au renchérissement du coût de la vie.

Les salaires n'ayant pas suivi cette hausse, de nombreuses personnes à faibles revenus – qu'il s'agisse de travailleurs à bas salaires ou d'allocataires sociaux – peinent à faire face à leurs dépenses.

Ces observations sont corroborées par plusieurs autres services de médiation de dettes dans la Région de Bruxelles-Capitale.

Description de l'activité du service de médiation de dettes

Médiations de dettes à l'amiable sans gestion budgétaire

	Femmes	Hommes	Total
Total	46	48	94

La médiation de dettes à l'amiable sans accompagnement budgétaire implique que les personnes assurent elles-mêmes le règlement de leurs plans d'apurement, après que notre service l'ait négocié avec les créanciers. Le nombre de bénéficiaires de ce type de médiation est stable.

Médiations de dettes à l'amiable avec gestion budgétaire partielle

	Femmes	Hommes	Total
Total	1	0	1

La médiation de dettes avec gestion budgétaire partielle consiste à effectuer les paiements des plans d'apurement négociés avec les créanciers via le compte-tiers du centre.

Notre service de médiation de dettes est en cours de clôture des comptes tiers. L'objectif est de favoriser l'autonomie des usagers dans les années à venir.

Médiations à l'amiable orientées vers la procédure en règlement collectif de dettes

	Femmes	Hommes	Total
Total	1	3	4

Les dossiers orientés vers la procédure de règlement collectif de dettes concernent souvent des situations avec un grand nombre de créances et/ou une capacité de remboursement très limitée. Dans ces cas, les créanciers peuvent refuser les plans d'apurement proposés, ce qui justifie le recours à cette procédure.

Cette démarche, contraignante, est payante et peut durer jusqu'à 7 ans. Le fait que les ressources du requérant soient versées sur le compte du médiateur de dettes peut également susciter des inquiétudes. Pour cette raison, de nombreux médiés préfèrent rester dans le cadre de la médiation amiable plutôt que d'entrer dans ce type de procédure.

Depuis 2024, la procédure a été digitalisée. Notre service de médiation de dettes est désormais tenu d'utiliser la plateforme Justrestart pour introduire les requêtes en règlement collectif de dettes.

Conclusion

Contrairement aux trois dernières années, marquées par une instabilité constante et de fréquents changements au sein de notre service, l'année 2025 a été relativement stable, avec une équipe complète en place.

L'année 2026 s'annonce particulière pour notre service en raison des nouvelles réformes. Pour continuer à offrir un accompagnement optimal, nous souhaitons maintenir l'ensemble du service tout au long de l'année afin de répondre pleinement aux besoins de nos bénéficiaires

Animations de prévention au surendettement

Un animateur de prévention au surendettement a été engagé fin 2024. L'objectif principal fixé pour cette année fut la reprise et la mise en place du projet « Surendetto ». En parallèle un programme d'animations sur le budget à destination des personnes incarcérées à la prison de Saint-Gilles a été mené. Ce projet permet également de faire un lien entre le Service d'aide aux justiciables et le Service de médiation de dettes.

Projet Surendetto

En 2025, en collaboration avec le comédien Enzo Fati, le Centre Social Protestant a lancé son animation « Surendetto ».

Cette animation fut destinée aux jeunes étudiants de 18 à 22 ans (public qui est de plus en plus touché par la précarité et le surendettement). À travers cette dernière nous voulions faire de la prévention au surendettement en parlant d'argent, dépenses et gestion de ces derniers. Le but étant d'arriver à rendre les jeunes actifs afin qu'ils puissent réfléchir à leur propre mode de consommation et ainsi prendre davantage en main leur avenir. Nous voulions les informer, les sensibiliser et leur fournir les outils adéquats pour débiter du bon pied dans la vie active tout en apportant une réponse à leurs questions et interrogations. Pour ce faire nous avons utilisé l'art (art plastique et théâtre d'objet) pour aborder de manière ludique et accessible ces sujets.



L'animation se déroulait en deux parties :

- Un spectacle de théâtre d'objet (environ 30 min) : « Fable en trois tableaux : Cette dernière raconte, sous forme d'une succession de tableaux à la manière des Fables de la Fontaine, l'histoire d'une petite communauté vivant au lieu-dit « Surendetto » et comment elle se retrouve confrontée aux ruses et aux difficultés d'argent. »
- Une animation participative (environ 1 h) durant laquelle les jeunes sont amenés à poser leurs questions et échanger sur les sujets abordés durant la représentation (la dette et sa ligne du temps, la création et gestion d'un budget, la consommation, les publicités, les risques liés aux crédits à la consommation, les applications de paiement différé, les achats et les éléments de hasard dans les jeux vidéo, etc.).

Nous avons réalisé cinq animations (au CEMO, XL lien, Formation Insertion Jeunes, Haute école Léonard de Vinci et Athénée Charles Janssens) qui ont permis de sensibiliser près d'une centaine de jeunes.

Animation sur le budget

Le projet d'animation de prévention au surendettement dans les prisons bruxelloises est né d'un constat commun du service APO et du SMD qu'il n'existait pas ou peu d'informations à destination des personnes incarcérées en Belgique. Il n'existe pas non plus d'études chiffrées du surendettement dans les prisons, mais nous savons qu'une majorité des détenus feront face au surendettement¹⁶.

L'objectif principal était d'informer les détenus sur le surendettement et son traitement en Belgique afin d'augmenter la probabilité qu'ils se fassent aider avant leur sortie ou dès cette dernière. Attendre que les huissiers soient à leur porte ou qu'ils se rendent compte d'une saisie sur revenu compliquera leur situation et augmentera leur surendettement. D'après une étude anglaise¹⁷, un suivi et une aide sur les questions relatives au surendettement « améliore la gestion de leur budget, diminue le stress par rapport à l'argent et augmente la perception d'une amélioration de leur vie ». En proposant ces animations à vertu informative, nous espérons offrir aux détenus la possibilité d'obtenir des résultats similaires.

Concrètement, les animations ont abordé les sujets suivants :

- Le budget ;
- Les services de médiation de dette ;
- Les documents utiles (copie du jugement, attestation de détention, etc.).

Les animations étaient réalisées à une fréquence d'une toutes les 3 semaines à la prison de Saint-Gilles avec des groupes de 12 détenus.

Animation Budget
Fréquence : toutes les 3 semaines



 Mercredi 13 aout

 9h30

 Salle socioculturelle (aile D)

Nom : _____

Prénom : _____

N° cellule : _____

¹⁶ Alter Échos n° 468, « Surendettés et en prison, double peine ? » de Nathalie Cobbaut, 14-11-2018 : <https://www.alterechos.be/surendettes-et-en-prison-double-peine/>.

¹⁷ Observatoire du crédit et de l'endettement, « Les dettes et les détenus - état des lieux en Belgique et à l'étranger » de E. Dehon, octobre 2024.

Service d'Aide Matérielle

En 2025, le Service d'Aide Matérielle (SAM) a assuré la distribution régulière de produits alimentaires financés par le Fonds Social Européen Plus (FSE+) ; des denrées provenant de partenaires tels que Delhaize, Colruyt, Happy Hours Market et la Banque Alimentaire sont également distribuées afin de renforcer l'aide apportée aux bénéficiaires. Ces actions contribuent à soutenir les personnes vulnérables et à améliorer leur sécurité alimentaire.

Chaque bénéficiaire reçoit un colis adapté à la composition du ménage, préparé à l'avance sous forme de « packs ».

Organisation de la distribution

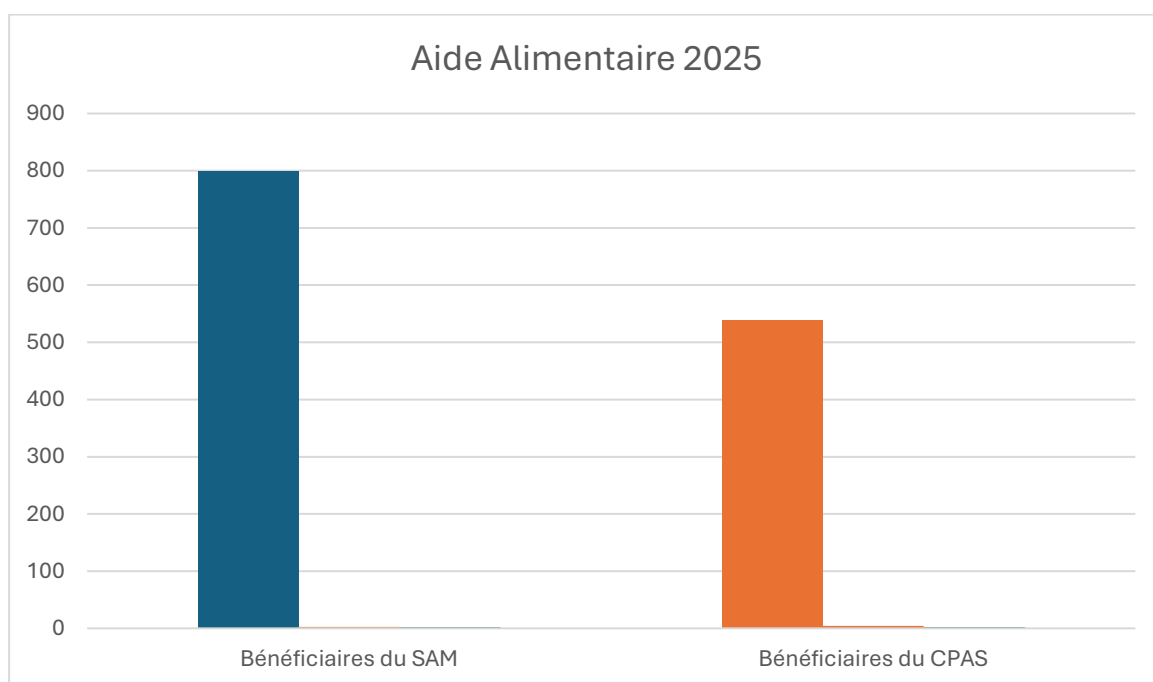
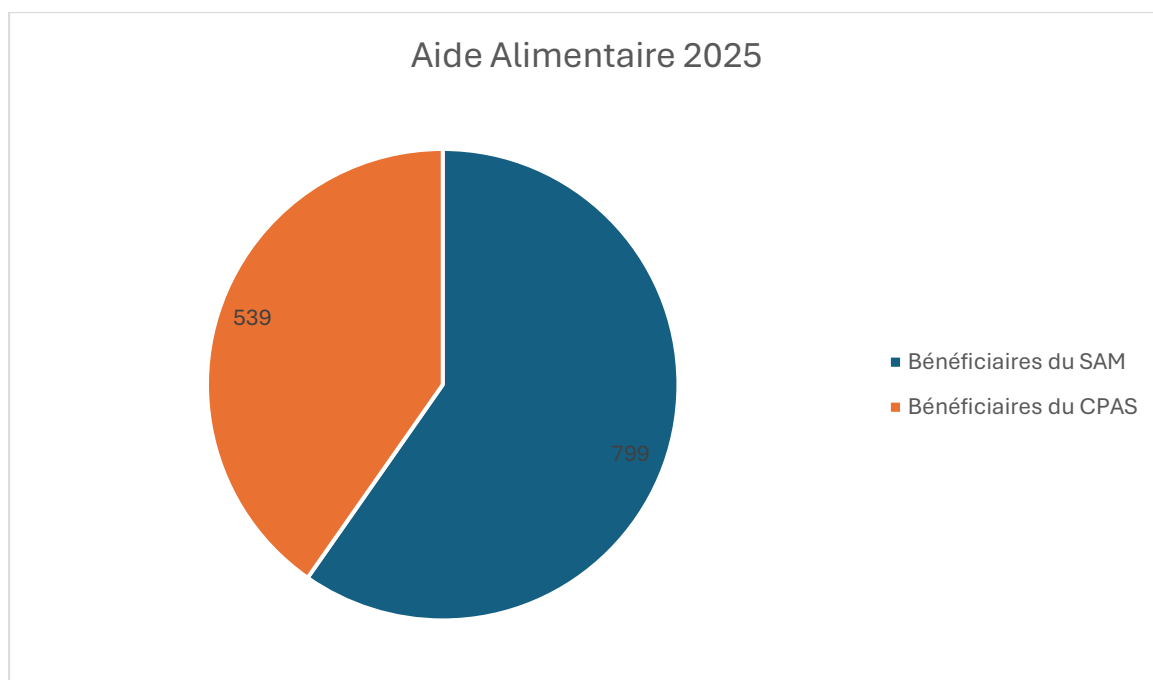
La distribution est organisée trois fois par semaine (lundi, mercredi et vendredi) au sein du Centre Social Protestant et se déroule de manière continue tout au long de l'année.

Ce dispositif s'inscrit dans le cadre d'un agrément et d'une collaboration avec le CPAS d'Ixelles et de Watermael-Boitsfort, qui orientent les bénéficiaires vers le service et délivrent des bons de distribution.

Indicateurs 2025

Indicateur	Nombre
Nombre de personnes inscrites pour recevoir une aide matérielle	799
Nombre de personnes selon l'agrément	539
Nombre de bons alimentaires	313
Nombre de bons de vêtements	236
Nombre de bons de meubles	71
Nombre de bons de colis d'hygiène	293

Graphiques

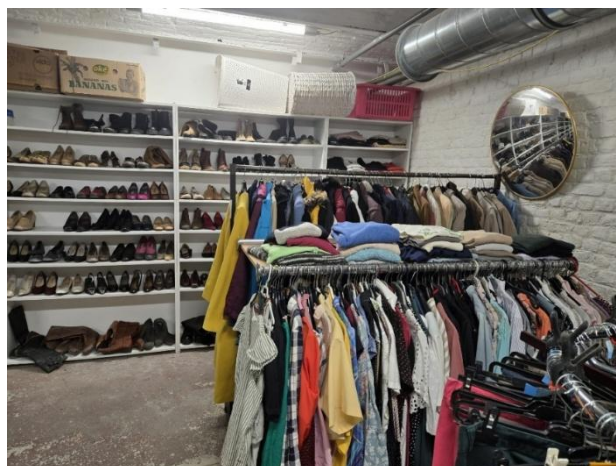


Illustrations

Boutique alimentaire



Boutique de vêtements



Boutique de meubles



Projets

Animations socioculturelles



Introduction

L'année 2025 s'inscrit dans un contexte organisationnel particulier pour le Centre Social Protestant, marqué par l'absence de direction et de coordination depuis près d'un an. Cette situation a influencé la structuration et le développement des actions socioculturelles, nécessitant des ajustements constants et un recentrage des priorités.

Employée à 4% au CSP et partageant mon temps de travail avec des missions en milieu carcéral au sein du service d'aide aux justiciables APO, j'ai assuré principalement le maintien et l'organisation d'activités collectives favorisant l'accès à la culture, la création de lien social et la participation des bénéficiaires.

Dans ce contexte, l'année 2025 a été principalement consacrée à la consolidation d'une programmation culturelle mensuelle, construite avec les participants-es et soutenue par le partenariat avec Article 27, ainsi qu'au maintien d'espaces de concertation collective tels que le comité culturel. Malgré des ressources humaines limitées, ces actions ont permis de garantir une continuité des propositions socioculturelles au sein du centre.

Public

À ce jour, le public participant aux sorties et aux activités socioculturelles du centre est principalement constitué de retraités. Ce groupe est majoritairement féminin, avec quelques hommes présents. Le nombre de participants réguliers varie entre 3 et 20.

Les activités en 2025

Un ensemble d'activités socioculturelles ont été proposées mensuellement tout au long de l'année. Chaque mois, une programmation culturelle est construite par et pour les participants-es, qui sont libres de s'inscrire aux activités correspondant à leurs intérêts.

Certaines activités régulières ont toutefois été interrompues. L'atelier couture, animé par une bénévole, n'a pas pu être reconduit suite à son désengagement lié à sa grossesse et à sa décision de ne pas poursuivre l'animation.

De même, les cours de gymnastique douce, assurés par une autre bénévole, ont été arrêtés à partir du mois de septembre, celle-ci ayant souhaité réorienter son temps et son énergie vers d'autres engagements.

Dans un contexte marqué par l'absence de direction et de coordination, ainsi que par la répartition de mon temps de travail entre le centre social et les missions en milieu carcéral, il a été difficile de rechercher et d'encadrer de nouvelles personnes bénévoles. L'offre d'activités a dès lors été recentrée sur le maintien d'une programmation culturelle mensuelle et de temps collectifs de concertation.

Activités régulières

- Gymnastique douce : Parmi les activités régulières, des cours de gymnastique douce ont pu être proposés jusqu'au mois de septembre grâce à Julie, une bénévole. Les séances avaient lieu à la Maison de la Solidarité (133 rue du Viaduc, Ixelles), à raison d'un cours toutes les deux semaines. Ces cours s'adressaient principalement à un public féminin et rassemblaient en moyenne entre trois et cinq participantes. La bénévole proposait des séances adaptées aux capacités et aux besoins de chacune, dans une attention particulière portée au bien-être, à la détente et au respect du corps. À la rentrée scolaire, la bénévole a toutefois mis fin à son implication, entraînant l'arrêt de l'activité. Cette situation illustre la fragilité des activités reposant exclusivement sur l'engagement bénévole, en l'absence de coordination dédiée au recrutement et à l'accompagnement de nouveaux volontaires ;
- Atelier cuisine : Dans le cadre des possibilités offertes par la cuisine du centre social protestant, une collègue travailleuse sociale a initié la mise en place d'un atelier cuisine à destination des enfants issus de familles suivies par les services du centre. Un premier atelier a pu être organisé et a rencontré un accueil très

positif. La poursuite de l'atelier a ensuite été suspendue en raison d'une absence prolongée de la collègue pour raisons de santé ;

Le comité culturel en partenariat avec Article 27

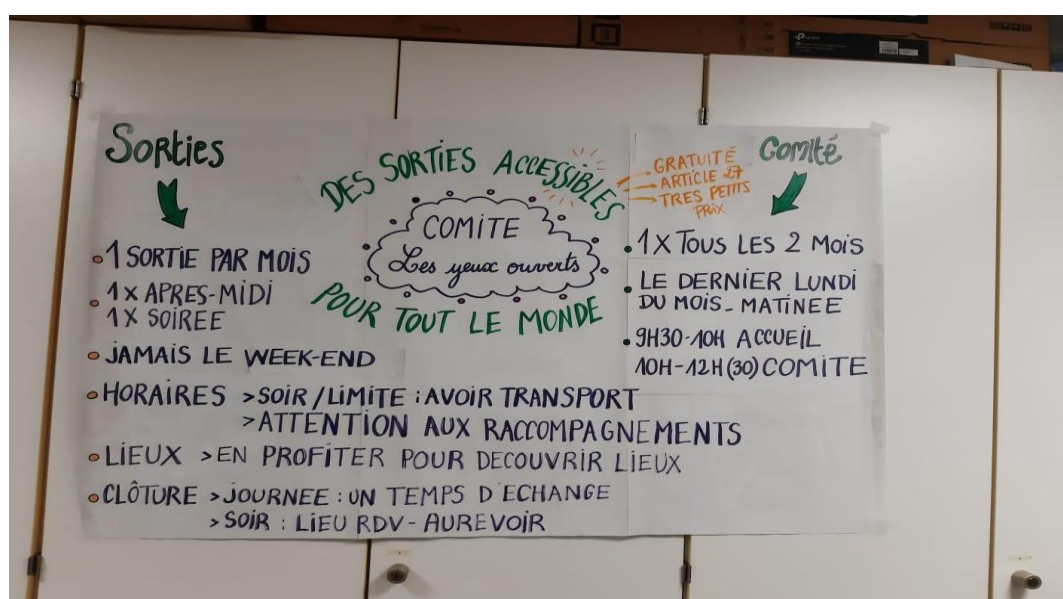
Dans la continuité du travail amorcé les années précédentes, le partenariat avec Article 27 a été maintenu, en lien avec une médiatrice culturelle.

Dans un contexte organisationnel fragilisé, une part importante de mon énergie a été consacrée au déploiement et à l'accompagnement des sorties culturelles, considérées comme un levier central de rencontre, de participation et de lien social.

Tous les deux mois, un comité culturel est organisé avec les personnes participant aux activités culturelles. Ces réunions visent à co-construire la programmation des mois suivants de manière collective. L'objectif principal de ces temps de rencontre est de « faire groupe », de favoriser la participation active des participant·es, de lutter contre l'isolement et de susciter la curiosité pour des disciplines artistiques variées et des thématiques sociétales.

Lors de ces réunions, chacun·e est invité·e à proposer des activités parmi les lieux partenaires d'Article 27. Les propositions sont ensuite discutées et soumises au vote, l'activité recueillant le plus de suffrages étant intégrée à la programmation.

Le comité culturel rassemble en moyenne une douzaine de participant·es et constitue un espace central de concertation, renforçant le sentiment d'appartenance et l'appropriation des activités proposées.



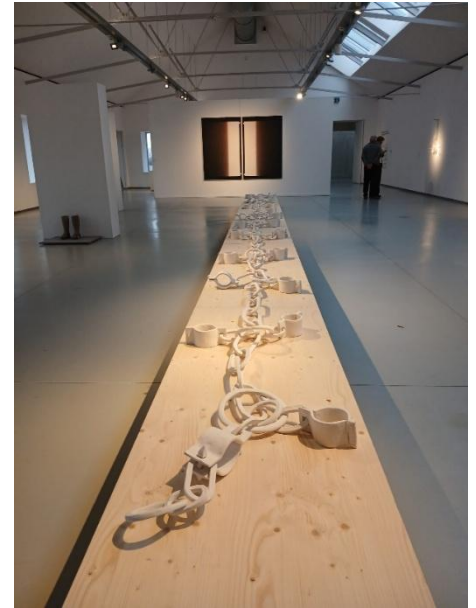
Voici les sorties culturelles qui ont été choisies par le comité culturel en 2025 :

- Janvier – Théâtre Le Public : spectacle de Bruno Coppens

Proposition d'un spectacle d'humour favorisant l'accessibilité au théâtre, la détente, ainsi que la création de lien et de convivialité au sein du groupe

- Février – Excursion à La Louvière : Musée Kéramis + atelier céramique

Sortie hors de Bruxelles articulant découverte patrimoniale et pratique artistique, permettant de rendre accessible un lieu culturel et d'encourager l'expérimentation comme moyen d'expression.



- Mars – Visite guidée des ateliers de l'Opéra La Monnaie

Immersion dans les coulisses d'une grande institution culturelle afin de la rendre plus accessible, de démystifier son fonctionnement et de renforcer le sentiment de légitimité des participant-es à fréquenter ce type de lieu.

- Mars – Visite guidée de l'exposition When We See Us au BOZAR

Découverte d'une exposition invitant à questionner les représentations, les héritages culturels, la décolonisation et les rapports de pouvoir à travers une approche artistique.

- Avril – Théâtre La Vénérerie : Mandi Mangoul

Spectacle abordant les violences policières, ouvrant un espace de réflexion critique et d'échange autour de thématiques sociétales contemporaines.

- Mai – Cinéma Vendôme : Partir un jour avec Juliette Armanet

Projection suivie d'un temps d'échange favorisant l'expression des émotions, le partage de points de vue et le dialogue au sein du groupe.

- Juin – Théâtre Le Rideau : Exhibit A de Sihame Haddioui

Proposition mêlant théâtre et performance, favorisant une réflexion sur les identités, les discriminations et les rapports sociaux.

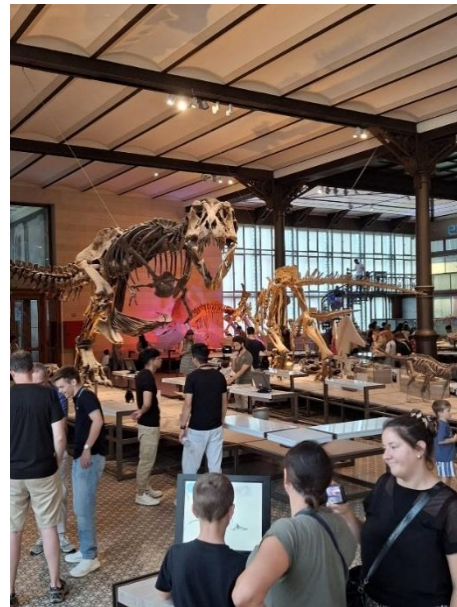
- Juillet – Excursion à Namur

Journée de dépaysement comprenant téléphérique, pique-nique, balade à la Citadelle et découverte du parcours Street Art Cities, visant l'accès aux loisirs estivaux et la sortie du cadre urbain habituel.



- Août – Musée des Sciences naturelles : exposition Sauvage

Découverte d'une exposition interrogeant le rapport au vivant et à la biodiversité, favorisant curiosité et questionnement.



- Septembre – Sortie cinéma : Sirat

Projection permettant la découverte d'une œuvre cinématographique singulière et encourageant les échanges entre participant·es.

- Octobre – Théâtre des Martyrs : Fils de bâtard

Spectacle explorant des trajectoires de vie marquées par des enjeux sociaux et identitaires, suscitant réflexion et discussion collective.

- Novembre – Centrale for Contemporary Art : exposition La Friche Galaxie + atelier créatif

Découverte de l'art contemporain associée à un temps de pratique, favorisant l'appropriation des œuvres, l'expression personnelle et le développement de l'esprit critique.

- Décembre – Théâtre La Vénérerie : Recordar

Sortie de fin d'année autour du spectacle vivant, favorisant un temps de rencontre, de partage et de clôture collective.

- Décembre – Sortie au Cirque Bouglione

Temps fort festif permettant de clore l'année dans une ambiance conviviale et intergénérationnelle.

En septembre 2025, comme l'an passé, j'ai participé à la journée "réseau en action" organisée par Article 27 afin de mettre en lien les acteurs et actrices des milieux culturels et associatifs. J'étais accompagnée par deux participantes du comité culturel.

Les fêtes du centre

L'organisation des fêtes au sein du Centre Social Protestant sont des moments forts de l'année, permettant de renforcer les liens au sein de la communauté et d'apporter joie et réconfort aux personnes suivies. Chaque événement est organisé par l'animatrice qui joue un rôle central dans la coordination et la mise en œuvre des festivités.

La Saint Nicolas

La fête de la Saint-Nicolas est destinée aux enfants issus des familles accompagnées par les différents services du centre social protestant. Elle constitue un temps fort de l'année, offrant aux plus jeunes un moment de joie, de convivialité et de valorisation.

En amont de l'événement, un partenariat est établi avec la St John's International School, qui organise chaque année une récolte de cadeaux auprès de ses élèves afin de soutenir des familles rencontrant des difficultés socio-économiques. Les cadeaux sont ensuite transmis au centre, accompagnés de cartes de vœux réalisées par les élèves.

Le jour de la fête, les familles ont été accueillies autour d'une animation proposée par un magicien, ainsi que d'un moment convivial autour de crêpes. Un stand créatif de fabrication de cartes postales ludiques était également mis en place, permettant aux enfants de bricoler et d'exprimer leur créativité. Les enfants ont ensuite reçu un cadeau et un sachet de confiseries des mains de Saint-Nicolas, incarné par un ancien collègue devenu bénévole.

Une soixantaine d'enfants étaient inscrits à l'événement. Une cinquantaine d'enfants ont pu être accueillis le jour même, certaines familles inscrites n'ayant pas pu être présentes.



Le repas de Noël

Cuisiné par notre cuisinier Vardan, le repas de Noël est organisé pour les personnes suivies par les différents services du centre social protestant, offrant un moment de convivialité et de partage. Il s'agit d'une belle occasion de rassembler des personnes qui, souvent, peuvent se sentir isolées et fragiles durant cette période. En partageant un repas ensemble, les participants peuvent échanger, tisser des liens et bénéficier d'un moment chaleureux pendant les fêtes. L'équipe de travailleurs du centre assure la mise en place, la décoration ainsi que le service.

Nous avons accueilli une soixantaine de personnes et un musicien est venu pour accompagner le repas.



La fête du centre

La fête du centre est un événement destiné à rassembler les partenaires, les membres du conseil d'administration, les ancien·nes travailleur·euses ainsi que les personnes suivies par les différents services. Elle constitue un moment fort favorisant la rencontre entre générations et entre les différents acteur·rices du centre.

Cette année, la fête s'est inscrite dans un contexte particulier, marqué par l'absence de direction. Les travailleur·euses ont dès lors assuré collectivement l'organisation de l'événement, dans une logique d'auto-gestion et de collaboration. Aucun thème spécifique n'a été défini, ce qui a permis de privilégier un cadre simple, convivial et accessible à tou·tes.

En termes d'animations, les participant·es ont pu profiter d'une borne photo avec accessoires et déguisements, d'interventions musicales, ainsi que d'une tombola animée par l'animatrice. Ces propositions ont contribué à créer une atmosphère chaleureuse et festive.

Conclusion

Les participant·es aux activités socioculturelles sont, pour une part significative, des personnes ayant bénéficié par le passé d'un accompagnement par les services du centre social, sans nécessairement être encore suivies aujourd'hui par les assistant·es sociaux. J'observe que ces espaces socioculturels constituent dès lors un complément essentiel aux accompagnements individuels, favorisant le lien social, l'expression, la participation et l'émancipation. Cela souligne l'importance de renforcer les articulations entre les

différents services du centre, ainsi que de consolider une médiation culturelle permettant d'orienter, d'informer et d'accompagner les publics vers les activités proposées.

Lorsque j'ai pris mes fonctions en avril 2024, j'ai pu m'inscrire dans la continuité du travail mené par l'ancienne animatrice, notamment en ce qui concerne le développement de la dimension communautaire du centre social protestant. À ce moment-là, les activités en milieu carcéral étaient fortement limitées en raison de grèves importantes et du déménagement de la prison de Saint-Gilles vers Haren, rendant impossible, la mise en place de projets en détention. Cette situation m'a permis d'investir davantage de temps au sein du centre social. Progressivement, les conditions de travail en milieu carcéral se sont partiellement stabilisées, entraînant une reprise et une intensification de mes missions au sein du service d'aide aux justiciables. L'année 2025 a ainsi été marquée par un investissement conséquent dans ce champ d'action. Ce rééquilibrage a nécessairement eu un impact sur le temps et l'énergie disponibles pour le développement des animations internes au centre social protestant. Je constate que la configuration actuelle de mon poste, réparti entre deux champs d'intervention aux réalités, temporalités et exigences très différentes, représente un défi structurel important. Les déplacements, les procédures spécifiques au milieu carcéral, la préparation et l'encadrement de projets en détention s'ajoutent aux missions liées au centre social : accueil du public, accompagnement des groupes, coordination des activités, lien avec les bénévoles et partenaires. À cela s'ajoute l'absence prolongée de direction et de coordination, qui fragilise les cadres de soutien et d'orientation. Depuis le désengagement des bénévoles animant l'atelier couture et les cours de gymnastique douce, il est devenu plus difficile de proposer des activités régulières diversifiées. J'aimerais pouvoir relancer une dynamique bénévole et développer davantage de partenariats, notamment avec des initiatives présentes dans le quartier, mais le manque de temps et la charge globale du poste limitent actuellement ces possibilités.

J'exprime par ailleurs le souhait de pouvoir développer davantage de travail communautaire en collaboration avec l'équipe du centre social, dans une logique de co-construction et de partage des responsabilités. J'ai formulé ce désir à plusieurs reprises en réunion d'équipe.

Pouvoir m'appuyer davantage sur mes collègues constitue, selon moi, un levier essentiel pour renforcer les actions socioculturelles, soutenir les dynamiques collectives et éviter l'isolement du poste.

Ces constats mettent en évidence la difficulté de déployer simultanément un travail collectif structuré et soutenu sur les deux terrains sans moyens organisationnels renforcés.

Dispositif « Allo ? Aide Sociale » alias « Numéro Vert »

Le Numéro Vert a été créé à la fin du mois de mars 2020, au début de la pandémie. Intitulé « Allo ? Aide sociale », ce dispositif bruxellois offre un accès facile aux services sociaux de première ligne ainsi que des informations individualisées pour les personnes qui y font appel. Son fonctionnement repose sur des principes essentiels : la confidentialité, la gratuité et l'accès direct, pour toutes et tous. Depuis sa mise en place, l'organisation du numéro vert a été adaptée à plusieurs reprises afin de répondre au mieux aux besoins et aux contraintes du secteur. En 2022, le dispositif était accessible les jours ouvrables de 9h à 17h et proposait deux permanences simultanées durant ces horaires : une en français et une en néerlandais, cette dernière étant assurée via une redirection vers la ligne du CAW Brussels.

Le Numéro Vert est un dispositif d'information et d'orientation du public. Il a pour objectif de faciliter l'accueil et le parcours des appelant·e·s dans les services du réseau social/santé bruxellois. Il propose et organise, si la personne le souhaite, un relais le plus direct et personnalisé possible au sein des secteurs de l'aide sociale/santé. Il prodigue également de l'information sur les droits sociaux des personnes. Le Numéro Vert se pense donc comme une porte facilitant l'accessibilité aux services sociaux.

Cependant, le Numéro Vert ne prend pas en charge les dossiers sociaux et n'assure pas les suivis ou les guidances sociales, il ne peut donc pas se penser comme un dispositif qui se substitue ou se superpose, même partiellement, aux missions des services sociaux de première ligne, qu'ils soient publics (CPAS) ou privés (notamment CAP/CASG/CAW).

Le Numéro Vert fonde son action sur l'accueil inconditionnel de toute demande sociale (« sociale » étant entendu dans un sens large), l'écoute bienveillante par un·e professionnel·le, la réorientation soignée et personnalisée dans le réseau social/santé, le respect de l'anonymat des appelant·e·s (hors de toute démarche de type enquête sociale), il ne remplace pas les autres services sociaux et/ou modalités du travail social (accompagnement individuel, collectif ou communautaire) mais agit au contraire de façon à les rendre les plus accessibles possibles et pour le plus grand nombre de personnes, notamment les nouveaux publics qui nécessitent une aide sociale.

Le tableau ci-dessous représente d'une part le nombre d'appels et d'autre part le nombre de demandes reçues entre janvier 2025 et décembre 2025.

	Nbre d'appels	Nombre de demandes
Janvier 2025	171	242

Février 2025	164	219
Mars 2025	138	184
Avril 2025	109	155
Mai 2025	104	146
Juin 2025	104	139
Juillet 2025	164	214
Août 2025	162	215
Septembre 2025	171	222
Octobre 2025	202	244
Novembre 2025	186	228
Décembre 2025	215	288
Total	1890	2496

Pour cette année 2026, le CSP continue de soutenir ce projet. Les financements reçus par le Centre durant l'année 2025 ont servi d'une part à l'achat des produits d'hygiène pour le SAM, d'autre part à venir en aide financièrement (et très ponctuellement) aux usagers suivis par les services sociaux.

Espace Public Numérique

Au sein du Centre Social Protestant, j'exerce deux missions principales : la formation informatique destinée aux usagers et au personnel, ainsi que le support informatique en collaboration avec la société ICT Double-U.

Mission de formation

Ma première mission consiste à accompagner et former les usagers du CSP à l'utilisation de l'outil informatique. Cet accompagnement se fait majoritairement sous forme de formations individuelles, adaptées au niveau et aux besoins de chacun. Les thématiques abordées couvrent un large éventail de compétences numériques, notamment :

- Le maniement du clavier
 - La découverte et l'utilisation des différentes touches
 - Les raccourcis clavier les plus courants
- Le maniement de la souris
- L'utilisation de logiciels divers et le système d'exploitation Windows
 - La suite Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint)
 - L'outil de création graphique Canva
- Le cloud (OneDrive, Google Drive)
- L'intelligence artificielle (Copilot, ChatGPT)

En plus des usagers, il m'a également été demandé d'assurer des formations informatiques pour le personnel logistique, afin de renforcer leurs compétences numériques et leur autonomie dans l'utilisation des outils professionnels.

Mission de support informatique

Ma seconde mission concerne le support informatique interne du CSP.

Le Centre Social Protestant collabore avec la société Cloud Group, active dans le domaine de la téléphonie Cloud, je suis la personne de contact

Le CSP travaille également en collaboration avec la société ICT Double-U. Je suis la personne de contact entre le centre et leur représentant, Wim Wellegems. Plusieurs tâches informatiques qu'ils assuraient m'ont été progressivement déléguées :

- La gestion des comptes Microsoft
 - Création et suivi des adresses électroniques
 - Gestion des connexions et accès SharePoint
- Le parc informatique du Centre

J'interviens également pour les dépannages informatiques de niveau 1 et 2 auprès du personnel du Centre. Ces interventions couvrent entre autres :

- Les problèmes de connexion réseau
- Les dysfonctionnements matériels (hardware)
- Les problèmes logiciels (software)

Les chiffres

Depuis le 13 mai 2025

Fréquentations	Totale	Par mois
Nombre total d'accompagnements	143	16
Nombre total d'usagers accompagnés	113	13
Nombre total de collaborateurs accompagnés	30	3
Heures	Totale	Par mois
Heures totales d'accompagnements	272	30
Heures totales d'usagers accompagnés	242	27
Heures totales de collaborateurs accompagnés	30	3

Formation « YouthStart »

Dans le cadre de l'accompagnement mis en place par le Service d'aide aux réfugiés, 3 bénéficiaires ont pu suivre une formation gratuite proposée par l'un de nos partenaires « YouthStart ». Ce sont des formations axées sur les jeunes « NEETS », c'est-à-dire ceux qui sont sans emploi, qui ne fréquentent pas l'école ou y sont inscrits à temps partiel. Elle est ouverte à celles et ceux qui n'ont pas de diplôme ou possèdent au maximum un certificat d'enseignement secondaire (ou un diplôme d'études supérieures non reconnu en Belgique). Pour participer, il suffit de maîtriser l'une des deux langues nationales.

La formation de 8 jours prévoit que chaque participant propose un projet professionnel concret qui est travaillé dans des ateliers et in fine présenté dans une grande entreprise de Belgique. Une de nos bénéficiaires, madame Grace Wata Meng, a pu présenter son projet de petite restauration congolaise appelé « MALEWA » aux entrepreneurs de Total Energie.

Le service d'aide aux réfugiés encourage ses bénéficiaires à explorer toutes les avenues permettant de se réaliser pleinement au niveau professionnel en Belgique. Nous sommes toujours à la recherche de partenariats qui pourraient nous aider à donner un coup de pouce à ces personnes qui ne demandent qu'à travailler.

Back to School

Back to School est un projet qui existe depuis de nombreuses années au CSP et qui a évolué au cours du temps. Il consiste à fournir une aide financière et/ou matérielle à des familles en situation de grande précarité, qui sont suivies par nos services sociaux, à l'occasion de la rentrée scolaire.

Ces aides, bien que limitées, constituent une bouffée d'oxygène pour les familles en détresse qui appréhendent souvent cette période de l'année qui est source de dépenses financières importantes.

Concrètement ces aides proviennent de dons divers à savoir : particuliers ayant un lien avec le Centre, églises, etc.

Il peut s'agir de dons financiers et/ou matériels (ex. : blocs de feuilles A4, cahiers, Bics, stylos, gommes, lattes/équerres, feutres, crayons de couleur, classeurs, compas, calculettes, boîte à tartines, pantoufles de gym, etc.). Les parents sollicitent aussi très souvent des cartables pour leurs enfants car ceux-ci coûtent particulièrement cher et que cela représente un budget énorme pour eux. Les fournitures en 2025 ont été destinées aux élèves du primaire.

Nous souhaitons remercier toutes les personnes ayant de près ou de loin participé à notre action Back to School cette année. Chaque don et aide matérielle furent précieux. Nous avons pu, grâce à vous, aider 36 enfants.

La demande toujours grandissante pour ce genre d'aide nous pousse à nous améliorer chaque année. Nous vous donnons d'ores et déjà rendez-vous pour notre action 2026. Nous mettrons l'accent sur les cartables dont le prix ne cesse d'augmenter alors qu'ils sont indispensables à nos écoliers.



CARTABLE - CAHIER - PLUMIER - BIC - CRAYON
GOMME - STYLO - FLUO - BLOC DE FEUILLES - ETC.



Teambuilding

Cette année le Teambuilding s'est déroulé le 9 septembre. La journée a commencé par un petit déjeuner au Centre. L'idée était de débiter la journée tous ensemble en partageant un moment convivial autour d'une table.

Nous nous sommes ensuite déplacés au centre-ville pour rejoindre Prison Island. Ce centre de divertissement a été choisi pour son mode de jeu basé sur l'esprit d'équipe et la participation de chacun. En petit groupe nous avons dû affronter diverses salles de jeux. Certaines nous demandaient d'escalader les murs, d'autres étaient plus axées sur la réflexion afin de résoudre un mystère ou encore des jeux de motricité pour travailler en équipe. Ça nous a permis de faire de petites équipes pour qu'il y ait une certaine intimité et de varier les jeux pour que chacun puisse s'y retrouver. Tout ça dans la bonne humeur et la légèreté de jouer en tant qu'adulte.

Pour récompenser nos efforts, la journée s'est clôturée au restaurant iranien « Shuka ». Nous nous sommes régallés autour d'une cuisine riche et variée.