



RAPPORT D'ACTIVITES ANNEE 2019

Centre d'Action Sociale Globale pour les Familles asbl
Créé et soutenu par la Ligue des familles asbl depuis 1974
Agréé et subsidié par la Commission communautaire française

TABLE DES MATIERES

TABLE DES MATIERES	3
INTRODUCTION	4
I. LES SPECIFICITES DU CENTRE	5
II. L'ACTION INDIVIDUELLE	10
1. Les objectifs poursuivis, leur degré de réalisation et les difficultés rencontrées	10
2. Moyens mis en œuvre pour la réalisation de ces objectifs.....	11
3. Les heures de permanence	12
4. L'accueil de la personne	12
5. Le public de l'aide individuelle	16
6. Les caractéristiques de l'aide individuelle.....	18
7. Types de prestations utilisées et modalités d'intervention	39
III. ACTION COLLECTIVE	43
IV. ACTION COMMUNAUTAIRE.....	55
1. Les groupes de travail de l'Inter-Centres	55
2. L'accès à l'énergie	55
3. Conseil consultatif des bénéficiaires de l'énergie et du gaz	56
4. BRU 4Home - REZONE.....	57
5. Les publications du CASG.....	58
V. DEMARCHE D'EVALUATION QUALITATIVE	
1. Présentation du projet DEQ pour le triennat 2017 -2019	61
2. Les objectifs visés par la démarche d'évaluation qualitative	61
3. Evolution du projet DEQ.....	63
4. Les effets produits par ces travaux	63
5. Les actions entreprises pour mener à bien les projets DEQ	64
6. Constats de la démarche DEQ pour l'année 2019.....	64
7. Conclusion pour l'ensemble du triennat de la DEQ	64
VI. GENERALITES	67
1. Les collaborations conventionnelles	67
2. Les formations continuées	70
3. Réunions d'équipe	71
4. Mandat et missions de la directrice	71
VII. PROJETS POUR 2020	74
Maintenir un travail de qualité	74
Maintenir notre accompagnement de qualité que ce soit dans les activités individuelles, collectives et communautaire	74
VIII. CONCLUSIONS.....	77
IX. ANNEXES	79

INTRODUCTION

Nous avons l'honneur de vous présenter le rapport d'activités de l'année 2019 du Centre d'Action Sociale Globale pour les Familles (CASG).

Le service social a été fondé par la Ligue des familles pour permettre à chaque personne souhaitant une aide ou un conseil d'accéder à un service social, sans aucune condition financière. Le CASG est un service social dit « généraliste » car il ne dépend pas d'une administration publique ni d'une institution qui propose des services plus spécifiques comme les mutuelles, les hôpitaux, services d'aide à la jeunesse, etc.

Le CASG est agréé par la Commission Communautaire Française depuis 1997. Il répond aux règles d'agrément du décret relatif à l'offre de service ambulatoire dans le domaine de l'action sociale, de la famille et de la santé.

Il développe des missions qui ont comme objectif commun « d'améliorer le bien-être des personnes » qui s'adressent à lui, en accédant aux droits, aides et services existants.

Les missions sont proposées selon trois modes d'intervention : des « activités collectives, communautaires et des accompagnements individuels ».

Au cours de votre lecture, vous pourrez découvrir les spécificités des différentes activités parmi lesquelles nous comptons :

- « Les activités d'intégration à la vie quotidienne » qui proposent une panoplie de découvertes dont les ateliers de chant et de théâtre, des cours d'alphabétisation ainsi que des visites socio-culturelles et animations sociales.
- « L'accompagnement individuel », où vous découvrirez des situations de plus en plus difficiles à résoudre pour diverses raisons. Les exemples illustrent les situations complexes nécessitant énormément de temps et de connaissance pour les résoudre.
- « La démarche d'évaluation qualitative » est réservée à la création d'un site Internet plus professionnel. Nous voulons un site plus agréable et accessible à chacun reflétant mieux notre identité.
- « Nos fiches d'informations sur les avantages financiers et sociaux » destinées aux parents et aux jeunes, sont actualisées chaque année. Elles nécessitent plus de travail que prévu car les aides et conditions d'accès changent continuellement.
- « Le travail en réseau » permet d'être à la fois maintenu au courant des pratiques d'accompagnement psycho-sociales des services et de garder le niveau de connaissance afin de rester performant dans nos pratiques professionnelles.

L'équipe du CASG pour les Familles vous souhaite une très bonne lecture.

I. LES SPECIFICITES DU CENTRE

« ETRE ECOUTE ET SE SENTIR COMPRIS »

La spécificité principale des CASG est l'accompagnement global des bénéficiaires, que ce soit dans le cadre de l'accompagnement individuel ou lors des séances d'animations sociales organisées pour les participantes au cours l'Alphabétisation.

Les interventions du centre sont tellement vastes et diversifiées qu'il est impossible d'exposer l'ensemble des thématiques rencontrées.

Celle-ci va du simple renseignement comme le montant des allocations familiales et l'organisation à l'accompagnement lors de séparation, du maintien des liens familiaux ou encore la perte de droits ou une recherche de logement.

Le CASG pour les Familles permet aux personnes de garder réellement l'anonymat par le biais du téléphone.

Le service accueille les bénéficiaires sur place, à domicile ou par téléphone et quelquefois par courriel.

Selon le décret du 5 mars 2009 relatif à l'offre de services ambulatoires dans les domaines de l'Action sociale, de la Famille et de la Santé favorisant « l'amélioration du bien-être des personnes », le service n'a pas l'obligation de faire du « rendement », ce qui nous permet d'offrir une qualité d'écoute et d'accompagnement des personnes qui est souvent plus efficace que les consultations-minute. Les heures passées au soutien moral sont malheureusement peu quantifiables.

Et pourtant, l'accompagnement psycho-social, que ce soit au travers des animations ou des contacts individuels permet de rendre la dignité à la personne qui pourra ainsi trouver la force d'entamer ou de continuer ses démarches souvent difficiles.

Qui connaît les compétences des services sociaux ? :

La qualité de notre centre est reconnue par les personnes qui l'ont contacté. Ces mêmes personnes parlent de ce service autour d'elles.

L'expertise en questions familiales est reconnue par les acteurs professionnels du « non-marchand » qui nous renseignent auprès des personnes ou nous contactent directement pour aider leurs bénéficiaires.

Pour les autres :

Nous vous invitons à poser cette question à votre entourage : **quelles sont les aides apportées par un service social ?**

Souvent, les réponses se limitent à « aider les pauvres en donnant des vêtements et de la nourriture ». Malheureusement l'actualité fait écho à ce langage/ces réponses.

Lors de la création du site et l'envoi de nos fiches d'informations, nous confirmons que trop peu de personnes connaissent réellement la pratique des services sociaux dans l'aide et l'accompagnement des bénéficiaires. Si les bénéficiaires desdits « allocataires sociaux » nous contactent facilement, les autres personnes ont souvent tendance à contacter un avocat ou un notaire. Finalement, ceux-ci, à bout de ressources matérielles et réponses, finiront par revenir vers nous.

Combien de fois nous entendons « Je me sens enfin écouté et compris ». « Si j'avais entendu parler de votre service plus tôt, la situation ne se serait sans doute pas détériorée ».

Pourquoi le CASG pour les Familles ? :

En 1974, face au manque des services sociaux généralistes, la Ligue des familles a créé un service social ouvert à tous sans conditions.

Par la proximité avec la Ligue des familles, le service s'est spécialisé dans les matières familiales.

Actuellement, plus que jamais les parents, grands-parents, proches et jeunes ont besoin d'un service qui soit à l'écoute et puisse les aider à trouver une réponse à leurs questions quelles soient matérielles ou relationnelles.

La spécificité reconnue du centre est « **le spécialiste** » dans les matières relatives à la sécurité sociale, la vie familiale et plus particulièrement les questions que rencontrent « les parents » :

Comme par exemple :

- *Comment accéder ou maintenir le droit à l'éducation des enfants tout en conciliant les difficultés professionnelles, et/ou familiales et /ou financières ?*
- *Comment faire face à toutes mes difficultés alors que je suis seul(e) pour m'occuper des enfants ?*
- *Comment maintenir des relations avec ses enfants ou des petits-enfants ?*
- *Comment voir mes enfants et garder un minimum de liens ?*
- *Comment faire face aux décisions arbitraires des tribunaux ?*
- *Comment rétablir un droit aux allocations familiales ?*
- *Comment faire face au décrochage scolaire ?*

Aider chaque personne à pouvoir tout simplement retrouver la sérénité en disposant d'un confort minimum.

Et l'agrément dans tout ça ? :

Les Centres d'Action Sociale Globale (CASG) sont agréés par la Commission Communautaire Française (COCOF), comme services sociaux « généralistes ».

Cependant, la plupart des CASG, comme le souligne la Fédération des Services Sociaux, se sont spécialisés en fonction de leurs publics pour lesquels ils ont été mis en place.

Le pouvoir subsidiant qui a agréé les CASG avait pour objectif d'offrir un service social aux différents publics dans leurs diversités constituant l'ensemble de la population Bruxelloise que ce soit pour un accès territorial (accès au logement) ou un accès aux droits.

Le décret permet l'anonymat des bénéficiaires qui le souhaitent.

L'action sociale globale est décrite dans le décret relatif à l'offre de services ambulatoires dans les domaines de l'action sociale, de la famille et de la santé :

« Le Centre d'Action Sociale Globale est une action développée dans le but de restaurer ou d'améliorer les relations du bénéficiaire avec la société et réciproquement selon les méthodes qui, d'une part, agissent sur l'ensemble des facteurs quels qu'ils soient de précarisation sociale du bénéficiaire - même lorsqu'il peut être fait appel à des institutions spécialisées dans certains types d'aide ou de missions et, d'autre part, sollicite les capacités des bénéficiaires eux-mêmes ».

Pour répondre à cet objectif, nous travaillons selon les trois actions du travail social - individuelle, collective et communautaire, en développant différents projets :

- L'accompagnement social individuel des bénéficiaires pour leur permettre d'accéder à leurs droits et services en cherchant avec eux des solutions en ayant pour objectif d'améliorer leur quotidien.
- Les ateliers d'alphabétisation, de chants et de théâtre, les sorties ont pour objectif de mieux connaître « le fonctionnement de la vie bruxelloise et belge ».
- Des ateliers pratiques, animés par les assistants sociaux de l'équipe, abordent les problématiques récurrentes qui sont le logement, la prévention à la consommation, la sécurité sociale... et permettent ainsi aux mamans de suivre l'éducation de leurs enfants ou de s'intégrer à la société.
- Création et actualisation de supports écrits rassemblant les informations sur les aides financières et avantages sociaux pour les (futurs)-parents et aux étudiants.

Qui nous contacte pour une aide individuelle ? :

Les bénéficiaires qui contactent le service, le font soit de leur propre chef soit sont envoyés par une institution ou un tiers.

Nous sommes contactés par un public très large puisqu'il est essentiellement composé de parents, de grands-parents, d'étudiants et de personnes isolées.

Il va de soi que ce sont les familles monoparentales qui doivent faire face à de plus en plus de difficultés pour offrir aux enfants une éducation équilibrée en permettant d'inclure des loisirs et du plaisir.

Quelques exemples :

- *Les jeunes qui étudient, et veulent quitter leurs parents.*
- *Les parents dont les jugements arbitraires les coupent de toutes relations avec leurs enfants.*
- *Les parents inquiets pour leurs enfants.*
- *La souffrance à l'école.*

Nous constatons que les situations se compliquent et que les nouvelles normes dans bien des matières sociales appauvrissent toujours plus les ménages. Les nouvelles mesures peuvent être considérées comme des discriminations (accès aux études, à l'éducation,...).

Le nombre de bénéficiaires ne sachant plus se loger, faire face aux factures courantes, au coût de l'éducation des enfants et aux coûts scolaires est en nette augmentation.

La classe dite « moyenne » bascule dans la pauvreté car un salaire est devenu insuffisant pour vivre.

Les travailleurs bénéficiant des « petits et moyens » salaires et certains allocataires sociaux n'ouvrent aucun droit à une quelconque aide financière ou matérielle.

Un couple qui se sépare, la perte d'un emploi ... font basculer les bénéficiaires dans la précarité. De plus, les politiques mises en place par le gouvernement renforcent fortement leur/s sentiment/s d'inégalités sociales.

Les articles rédigés dans les médias de la Ligue des familles ainsi que nos propres guides permettent d'informer un grand nombre de personnes sur des thèmes préoccupant les parents, ce qui engendre de nouvelles demandes.

Selon certains bénéficiaires, le service social de la « Ligue des familles » est leur dernier recours!

Nous restons fort attentifs à l'accueil des personnes qui viennent avec des valises remplies de souffrance et de détresse. Par une mise en confiance, une connaissance aiguisée de la législation, du fonctionnement administratif et une étroite collaboration avec le réseau associatif qui nous est proche (Centre d'Action Sociale Globale, Centre d'Aide aux Personnes...), nous pouvons offrir un accompagnement « GLOBAL » permettant au travailleur d'aborder toutes les difficultés rencontrées par le bénéficiaire.

Nous espérons ainsi trouver petit à petit des solutions à chaque problème.

Certaines situations resteront malgré notre compétence sans réponse.

Le projet « Vie sociale et alphabétisation » :

Le projet a la spécificité de n'accueillir que des femmes car certaines apprenantes ne pourraient pas venir si le public était mixte. Le groupe est constitué de personnes issues de l'immigration. Certaines ont été scolarisées dans leur pays d'origine mais ne connaissent pas le français tandis que d'autres sont analphabètes.

L'alphabétisation est une étape indispensable dans la prise de responsabilités sociales, parentales et professionnelles.

Ce projet a pour finalité de permettre aux apprenantes d'évoluer vers plus d'autonomie. C'est ainsi que nous organisons des activités axées sur l'intégration à Bruxelles et en Belgique. Il y a des animations sociales et culturelles comme les visites au théâtre, musées, ateliers d'expression, administration.

Depuis 2011, un travail complexe est effectué par le biais de l'atelier chant et théâtre qui est clôturé par la présentation d'un spectacle donné en public.

Depuis 2016, les assistantes sociales de l'équipe font des animations liées à la prévention des consommateurs et accès aux droits et aides.

Les actions politiques et les fiches d'informations :

Face à toutes les situations rencontrées, nous sommes les témoins privilégiés des carences et des aides réalistes et réalisables pour assister chaque personne en Belgique.

Nous demandons aux décideurs politiques de relever les différents défis faciles à réaliser pour améliorer la vie des familles afin que les enfants d'aujourd'hui forment demain des familles « épanouies ».

Le Centre d'Action Sociale Globale pour les Familles maintient sa collaboration avec la Ligue des familles pour porter les constats du terrain vers les pouvoirs politiques belges ou européens. Avec les autres Centres d'Action Sociale Globale et Centres d'Aide aux Personnes, le service se mobilise pour faire bouger les conditions d'accès comme cela a été le cas pour l'accès aux allocations d'études.

Par nos participations aux différents groupes de travail notamment les groupes « Plaidoyers » et « Identité » au sein de la Fédération des Services Sociaux..., nous pouvons collaborer à des cahiers de revendications et de pistes afin d'améliorer l'accès aux droits des citoyens. Nous collaborons avec des réseaux traitant des problématiques rencontrées par nos bénéficiaires.

En réponse aux difficultés de compréhension rencontrées par nos bénéficiaires, nous élaborons des fiches d'informations destinées aux parents et aux professionnels du secteur. Ces fiches d'information rassemblent la législation sur différents avantages financiers et sociaux pour les parents. Cela nous permet de répondre directement aux questions d'un plus large public.

Ainsi, le CASG pour les Familles reste le service de référence pour les problématiques liées à la sécurité sociale, les questions familiales et le « casse-tête » concernant l'organisation permettant à une personne ou une famille de faire face aux nombreuses difficultés rencontrées.

II. L'ACTION INDIVIDUELLE

1. Les objectifs poursuivis, leur degré de réalisation et les difficultés rencontrées

Par son action individuelle, le Centre d'Action Sociale Globale pour les Familles tente de répondre au mieux aux divers questionnements et difficultés que rencontrent les personnes qui s'adressent à lui afin qu'elles puissent avancer dans la résolution de leur situation problématique.

Le travail individuel consiste en l'accueil, l'écoute, la clarification des demandes et besoins de la personne ainsi que des réponses adaptées pouvant se concrétiser de diverses manières :

- Par des informations qui permettent aux bénéficiaires de comprendre et de faire valoir leurs droits auprès des instances concernées.
- Par l'accompagnement et le suivi du bénéficiaire dans la régularisation de sa situation problématique.
- Par le biais de diverses aides administratives et interventions auprès des services et administrations concernées.
- Par des renseignements sur les organismes et les ressources existantes et en les orientant vers eux, le cas échéant. Au besoin, le CASG aide le bénéficiaire dans des démarches concrètes auprès de ces services.
- En collaborant avec diverses associations privées ou publiques.
- Par un soutien des bénéficiaires dans leurs capacités et potentialités à mettre en œuvre des solutions personnelles.

Nous rencontrons, dans la plupart des cas, l'objectif fixé quand il s'agit d'informer, de guider et d'accompagner le bénéficiaire dans ses démarches sociales et administratives ou quand il s'agit d'apporter un éclairage dans certaines situations vécues par les familles. Il faut toutefois souligner que la diversité des matières pour lesquelles nous sommes interpellés et la complexité des législations nous imposent des limites dans le traitement des demandes si nous voulons conserver une intervention de qualité. Nous tentons malgré tout de ne pas laisser la personne sans réponse. Si vraiment, nous ne savons pas aider la personne, nous proposons de l'aiguiller vers des services plus spécialisés ou mieux adaptés à la demande de la personne.

Une partie importante des bénéficiaires de notre service présente une autonomie d'action. Dans un certain nombre de situations, un accompagnement par téléphone, courrier ou courriel peut suffire.

Nous pouvons, en collaboration avec le demandeur, atteindre l'objectif fixé quand la réponse ou « la solution » aux problèmes existe ; malheureusement force est de constater qu'au-delà de l'identification du besoin, il y a un manque de réponses adaptées aux difficultés liées, notamment, au logement, à l'insuffisance de lieux d'accueil subventionnés pour enfants, à la faiblesse des revenus ou au non-emploi. Dès lors notre champ d'action est réduit.

2. Moyens mis en œuvre pour la réalisation de ces objectifs

Les personnes sont écoutées afin de comprendre leurs demandes et leurs besoins. Les demandes sont clarifiées et éventuellement reformulées afin d'y apporter la réponse la plus adéquate possible quand elle existe. Cela nécessite parfois plusieurs entretiens afin de comprendre la situation globale de la personne.

Certaines demandes n'ont pas de réponse, mais il arrive bien souvent que les personnes nous remercient pour avoir été écoutées, pour avoir eu ce temps de parole qui leur a permis d'exprimer ce qui les préoccupait ou d'extérioriser un vécu douloureux.

Par la formation continuée, (lectures diverses, consultations de divers sites Internet, publications de l'asbl Droits Quotidiens, le Moniteur Belge on-line, répertoire d'adresses,...), le CASG constitue une documentation qui lui permet d'apporter une réponse aux diverses demandes et d'intervenir plus efficacement.

Afin d'étayer nos réponses, des supports écrits sont éventuellement envoyés aux personnes qui le souhaitent.

Nous faisons appel à diverses sources d'informations ou de renseignements afin d'aider les personnes de façon optimale.

Nous accompagnons les personnes dans la résolution de leurs problèmes en prenant contact par téléphone, courrier ou e-mail avec les divers acteurs concernés et en collaborant avec d'autres institutions ou services.

Nous collaborons à la mise à jour d'articles de législation sociale pour le « Ligueur et mon bébé » et publions des guides pratiques de la Vie familiale comme « Maternité et Travail » ou « Les avantages financiers et sociaux pour les parents ». Ces articles répondent aux problématiques rencontrées lors des permanences. (cf. Intra.)

Le CASG est en lien direct avec la Ligue des familles et relaie certaines préoccupations des bénéficiaires vers la Ligue des familles qui exerce une action politique familiale.

3. Les heures de permanence

	Matin	Après-midi
Lundi	Sur rendez-vous	de 13h00 à 17h00
Mardi	de 9h30 à 12h30	de 13h30 à 17h00
Mercredi	de 9h30 à 12h30	de 13h30 à 17h00
Jeudi	de 9h30 à 12h30	Sur rendez-vous
Vendredi	Sur rendez-vous	Sur rendez-vous

4. L'accueil de la personne

Deux assistantes sociales (soit 1,5 ETP) se partagent le travail social individuel et les permanences sociales.

La directrice assure la gestion de l'asbl, propose un soutien à la guidance budgétaire et aux situations délicates.

Des concertations entre la directrice et les assistantes sociales se font de manière régulière autour des situations sociales afin de visualiser, d'échanger et de partager nos connaissances sur les différentes pistes de solutions envisageables selon les problématiques rencontrées.

Les bénéficiaires nous contactent par téléphone, par e-mail ou en venant sur place lors des permanences sociales, mais ils peuvent également convenir d'un rendez-vous.

Nous sommes également sollicités en dehors des heures de permanences par des bénéficiaires qui ont déjà un dossier en cours. Outre les bénéficiaires, nous sommes sollicités par d'autres services ou associations.

Les demandes téléphoniques sont les plus importantes; c'est la manière la plus fréquemment choisie par nos bénéficiaires pour nous aborder (71% des demandes se font par téléphone). Ceci fait partie de l'histoire du service. L'accueil par téléphone permet des entretiens très riches car les personnes n'ont pas de regard en face d'eux.

Il y a une stabilité dans le nombre de visites sur place depuis deux ans. Nous avons désormais le double de visites en comparaison avec les années précédentes.

Cela pourrait être en lien avec l'augmentation du nombre de dossiers suivis qui nécessitent généralement un contact physique avec la personne pour remplir les documents administratifs. Les demandes par courrier postal diminuent tandis que les mails sont en nette augmentation.

4.1. L'appel téléphonique

Une partie du travail social individuel se fait par téléphone. Dans bien des cas, les demandes sont précises et ponctuelles.

Les personnes qui s'adressent à nous, semblent préférer cette modalité de contact.

En effet, une majorité de nos bénéficiaires choisissent ce moyen pour joindre notre service. Un nombre important de situations peut être résolu de cette manière.

L'appel téléphonique est une facilité pour les personnes qui travaillent et qui sont moins disponibles ou qui habitent trop loin de notre service pour venir sur place. Nous remarquons également que les mères isolées se déplacent difficilement étant donné qu'elles doivent concilier seules la vie familiale et leur travail.

De plus, certains de nos bénéficiaires sont sans cesse en butte à divers tracas et courent d'une administration à une autre. Leur imposer un déplacement supplémentaire ne fait qu'alourdir leur quotidien et accroît leur sentiment d'être "dépassé".

Lorsque la situation administrative est trop vague ou trop complexe ou encore trop chargée émotionnellement, nous invitons la personne soit à nous recontacter soit à passer en nos bureaux ou si un déplacement n'est pas envisageable à nous envoyer un courrier (soit par poste, soit par fax) ou un courriel avec les précisions et documents nécessaires, le cas échéant. Mais chaque personne est entendue plusieurs fois pendant la procédure administrative.

Certaines personnes préfèrent le relatif anonymat du téléphone plutôt qu'un entretien face à face. L'expérience nous apprend que si nous ne prenons pas le temps d'apporter une réponse par téléphone et si nous les invitons directement à venir à l'une de nos permanences, certaines personnes ne franchiraient pas notre porte malgré leur besoin d'aide.

Notons également que nous sommes régulièrement contactés par diverses associations afin d'obtenir des précisions essentiellement en matière de sécurité sociale et de garde d'enfants.

4.2. Les visites

Les personnes préférant l'entretien pour se confier viennent au service social soit spontanément, soit après nous avoir contactés au préalable par téléphone.

Étant situé dans les locaux de la Ligue des familles, les bénéficiaires sont reçus par l'accueillante de la Ligue des familles. Elle contacte alors les assistantes sociales ou la secrétaire afin d'accompagner la personne jusqu'à nos bureaux.

Le parcours est également fléché dans le bâtiment. La personne est alors directement reçue dans la salle d'entretien. En effet, nous bénéficions d'un local destiné à recevoir les bénéficiaires et à nos réunions, cet espace permet d'offrir le respect du secret professionnel et de garantir la confidentialité pour la personne car nous partageons les autres bureaux entre les travailleurs. Nous offrons dès lors un espace plus personnel à nos bénéficiaires pour qu'ils se sentent davantage en confiance afin d'expliquer leur situation.

Nous proposons également aux personnes une boisson (eau, café ou thé), et s'ils doivent patienter, des livres, brochures, jeux pour enfants dans la salle d'attente située juste devant nos bureaux.

Ces aspects du premier accueil nous semblent essentiels pour permettre de construire la relation d'aide avec nos bénéficiaires.

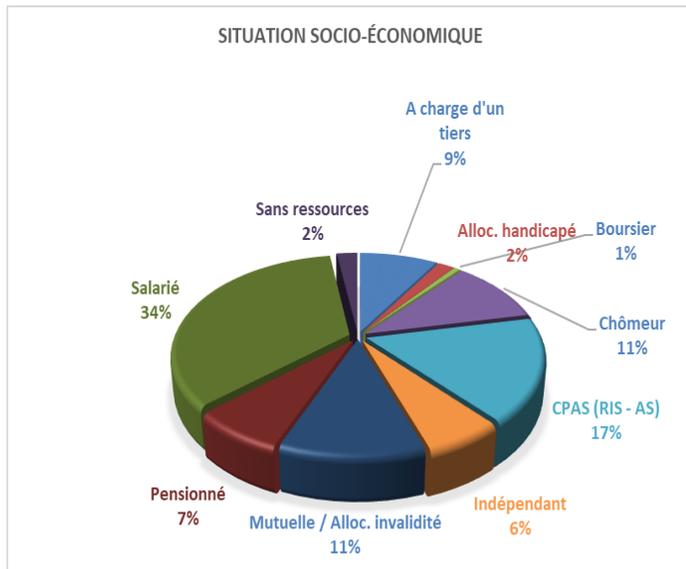
Nous constatons recevoir de plus en plus de dossiers de longue haleine, s'étalant de plusieurs mois à plusieurs années. Les personnes qui viennent et reviennent ont surtout des problèmes liés au logement, à des dettes, des problèmes familiaux et de sécurité sociale. D'autres ont des difficultés à lire le français ou à rédiger leur courrier administratif. Les personnes préférant un contact en face à face viennent autant pour une question ponctuelle que pour un suivi administratif et/ou un soutien psychologique. Il arrive également que la personne vienne avec une seule question et qu'un suivi plus conséquent se mette en place car nous analysons la situation dans sa globalité et remarquons régulièrement qu'ils ne disposent pas de l'ensemble des droits et aides auxquels ils pourraient prétendre, ou encore parce que la raison invoquée pour solliciter notre aide n'est que la partie visible de « l'iceberg problématique ».

Il arrive également que nous nous déplaçons au domicile de la personne. Lorsqu'un contact par téléphone ne suffit pas et/ou que le bénéficiaire a des difficultés pour se déplacer, nous lui proposons une visite à domicile ou de l'accompagner pour effectuer des démarches particulières.

Nous remarquons également que ce type d'accompagnement des personnes implique un plus grand investissement dans la relation d'aide et par conséquent une intervention plus étendue. Notre temps de travail par dossier est alors plus conséquent mais améliore la qualité de la relation d'aide. En effet, la personne se sent rassurée, mise en confiance, plus forte pour affronter ses difficultés et celles relatives au fonctionnement de certaines administrations.

Par la suite, cela permet à la personne d'oser effectuer les démarches seule une fois le système connu et de se sentir plus en confiance avec ses capacités personnelles.

En outre, cela nous permet en tant que travailleur de connaître les rouages des autres services et administrations publiques, d'avoir une meilleure connaissance du réseau et ses différentes pratiques, de développer des collaborations et ainsi connaître la « pénible » réalité du terrain endurée par nos bénéficiaires.



4.3. Les courriers et les courriels

Les demandes écrites, par courrier ou par e-mail, restent déroutantes car elles sont souvent générales, imprécises et livrent peu d'indications sur leurs auteurs. Ces deux modes de contact impliquent chacun des difficultés : il n'est parfois pas possible de joindre les personnes lorsqu'elles nous contactent par courrier car ceux-ci sont quelques fois anonymes. Tandis que le contact par mail nous permet toujours de répondre à la personne, il s'agit là d'un mode de communication moderne mais bien imparfait puisqu'il nous oblige régulièrement à contacter par téléphone l'intéressé afin d'étayer la

problématique pour mieux cibler notre réponse. Cependant nous nous efforçons toujours (en dehors de laisser nos coordonnées complètes et nos heures de permanences) de donner une piste où ils pourront trouver une réponse à leurs questions.

Nous constatons dès lors qu'il est toujours plus aisé d'avoir un contact verbal avec les bénéficiaires pour leur répondre mais que nous sommes tout de même contraintes de nous adapter aux technologies actuelles. Nous recevons d'ailleurs de plus en plus de demandes pour nous transmettre le courrier administratif, les documents confidentiels par photos via les applications de communication sur les smartphones. Nous avons opté pour l'utilisation d'un GSM professionnel permettant ainsi l'envoi des documents via les nouveaux moyens de communication. Cette application facilite le travail et l'accès à notre service pour les bénéficiaires. Toutefois, cela reste un moyen peu utilisé et qui demande une réflexion relative au respect des données confidentielles.

Nous remarquons également que les demandes par courrier postal sont nettement moins fréquentes, en effet nous n'en avons reçu que deux en 2019. Les appels téléphoniques, les e-mails ou encore le contact face à face lors d'un rendez-vous ou lors de nos permanences sont en augmentation.

5. Le public de l'aide individuelle

Le CASG pour les Familles accueille toujours un public ayant la particularité d'être très diversifié autant sur le plan économique que social : il s'agit, dans sa grande majorité, de parents présentant différentes configurations familiales et confrontés à des réalités familiales, sociales et économiques diverses. Toutefois, nous n'avons pas seulement des parents mais aussi des enfants, des parents isolés et de plus en plus des grands-parents soucieux des problématiques rencontrées par leurs enfants et petits-enfants et du respect de leurs droits.

Ce sont principalement en grande majorité des femmes qui nous sollicitent. Mais nous remarquons que chaque année, de plus en plus d'hommes contactent nos services pour les gardes d'enfants ou les relations familiales.

Ils sont en constante augmentation.

Il s'agit surtout d'un public adulte actif dont l'âge se situe entre 25 et 80 ans, mais nous avons également des demandes d'étudiants ou d'autres jeunes encore à charge de leurs parents et beaucoup de pensionnés inquiets pour leurs enfants et petits-enfants.

Notre public est composé majoritairement de personnes avec enfants à charge mais présentant des schémas familiaux très divers. Nous recevons aussi bien des couples mariés que séparés ou divorcés, mais ces deux catégories englobent bien plus que ces deux modèles familiaux. La part des couples avec enfants est autant composée de couples mariés que de familles recomposées suite au remariage ou la remise en ménage d'un des parents. Tandis que les personnes séparées ou divorcées englobent une grande part de monoparentalité où seul l'un des deux parents assume la charge de la famille. Les familles monoparentales sont fortement représentées au sein de notre public. Cette dernière catégorie est majoritaire représentant 56% de nos bénéficiaires.

Cette année, nous remarquons un glissement important de notre public vers des bénéficiaires en proie encore à une plus grande précarité. Le nombre de bénéficiaires ayant de faibles revenus a triplé. Notre public, autrefois majoritairement issu de la classe moyenne, est aujourd'hui majoritairement composé de personnes ayant des revenus provenant de la sécurité sociale ou du CPAS.

Les suivis deviennent plus importants : nos bénéficiaires ont de plus en plus de difficultés de paiement, vérifient leurs droits et cherchent des solutions pour s'en sortir.

Les situations socio-économiques du public qui s'adresse à notre service sont les suivantes :

- Des parents isolés ayant utilisé toutes leurs ressources. Ils bénéficient souvent d'un faible salaire ou d'un revenu de remplacement (chômage ou maladie).
- Le couple bénéficie d'un seul revenu.
- Des mères au foyer souhaitant quitter leur mari.
- D'autres bénéficient du revenu d'intégration sociale ou d'une allocation pour handicapés.
- Nous sommes aussi sollicités par des indépendants, des fonctionnaires dont essentiellement des enseignants; par des pensionnés ou des personnes sans ressources.
- Des étudiants encore à charge de leurs parents s'adressent aussi à notre service.

Les bénéficiaires du CASG sont essentiellement des résidents belges ou ayant acquis la nationalité belge et des personnes de l'Union Européenne. Nous recevons également d'autres nationalités.

Nous travaillons essentiellement avec des familles bruxelloises mais les demandes nous parviennent d'un peu partout en Belgique, ce qui demande une vigilance particulière et importante dans la manière de traiter les demandes. Car depuis la 6^{ème} réforme de l'Etat, beaucoup de matières se sont régionalisées créant ainsi des réglementations très différentes d'une région à l'autre. Nous devons donc veiller à appliquer la législation adéquate à chacun des changements législatifs.

Etant donné notre lien historique et notre collaboration étroite avec la Ligue des familles, une part importante de nos bénéficiaires nous contacte via celle-ci. En effet, plus de 60% de notre public interpelle d'abord la Ligue des familles pour un renseignement, une aide, ... la personne est alors redirigée vers nos permanences sociales pour que nous puissions répondre à sa demande. Outre la ligne d'accueil générale de la Ligue des familles, nous collaborons également avec plusieurs de leurs services comme le service marketing et le ligueur qui reçoivent des demandes notamment sur Facebook ou par e-mails ou encore le service d'éducation permanente qui oriente les personnes vers notre service social.

Par ailleurs, notre spécificité d'accueillir les bénéficiaires anonymement ne nous donne pas toujours accès à leurs données administratives. En effet, il ne nous est pas toujours nécessaire de connaître leur état civil, leur nationalité ou encore leur situation économique pour pouvoir répondre à leur demande. Il nous est donc difficile de définir plus précisément notre public, les statistiques restent malheureusement peu indicatives sur celui-ci.

6. Les caractéristiques de l'aide individuelle

Une identification à la Ligue des familles :

Vu nos liens étroits avec la Ligue des familles, une partie de notre public nous identifie comme le service social de la Ligue des familles. Des personnes viennent avec des demandes spécifiques avec des attentes auxquelles nous ne pouvons pas toujours répondre. Elles croient bien souvent que « la Ligue des familles » a toujours des solutions à proposer aux problématiques qu'elles rencontrent. Ces demandes qui parviennent au CASG pour les Familles sont écoutées, et accompagnées vers des pistes de solution ou des solutions concrètes, voire orientées vers d'autres services.

Nous devons cependant admettre que nous sommes parfois impuissantes face à certaines demandes.

A titre d'exemple, la Ligue des familles n'a pas les moyens de changer la législation en matière d'allocations familiales et ne pourra intervenir directement dans le dossier de la personne qui a perdu son droit au supplément social. Ces situations servent à créer des exemples pour démontrer les dysfonctionnements et servent d'appui à la Ligue des familles pour demander des changements.

Bien entendu, nous pouvons écouter ces demandes, apporter les informations que nous possédons et les orienter vers un service beaucoup plus spécialisé lorsque nous ne pouvons pas y répondre nous-même.

Néanmoins, ces dernières années, nous avons vu un changement dans notre public. L'accès à notre service social se diversifie et nous commençons à avoir une plus grande visibilité auprès de diverses associations qui orientent les personnes vers nos permanences.

Une approche particulière des situations sociales :

Notre service social possède une double particularité : nous avons à la fois une approche globale en tant que service social généraliste de première ligne ; mais aussi une approche très spécifique pour certaines matières dont nous sommes spécialistes.

La particularité d'avoir une approche globale dans les situations que nous rencontrons nous amène régulièrement à avoir une attitude semblable à celle du médecin généraliste : nous centralisons les informations de la personne et coordonnons les interventions des autres services plus spécialisés. Notre service sert alors de point d'appui pour la personne dans la résolution de ses problèmes en veillant toujours à respecter ses choix. C'est là une réelle philosophie de travail au CASG pour les Familles.

Une personne nous explique un problème mais nous cherchons à comprendre la situation dans sa globalité, à vérifier si l'ensemble de ses droits sont acquis, si elle ne peut pas bénéficier d'autres aides. Cette démarche nécessite du temps, la personne ne se livre pas entièrement dès le premier entretien. Il faut laisser un certain temps pour que la relation de confiance se mette en place.

Cela implique des suivis plus importants des personnes et une capacité à pouvoir jongler avec les matières sociales (logement, droit de la famille, procédures administratives, etc). Nous essayons au maximum de respecter l'autonomie des intéressés afin qu'ils restent acteurs dans la problématique qu'ils rencontrent.

Notre autre particularité est que notre service social s'est spécialisé dans certaines matières qui concernent-spécifiquement les familles, comme le droit de la famille, le congé de maternité, les allocations familiales, etc. Nous recevons donc également des situations particulières avec des questions très précises sur ces notions. Nous avons dès lors une approche plutôt spécifique que globale dans ce type de situation.

Voici quelques exemples qui illustrent autant notre approche à la fois dit « globale » que personnalisée à chaque situation.

Situations sociales :

- Une grand-mère nous appelle concernant sa fille anorexique, nous faisant part de la lourdeur et l'angoisse de cette maladie si difficile à gérer. Au fur et à mesure des entretiens téléphoniques, nous comprenons qu'elle a envie de partager aussi les nombreux dysfonctionnements relationnels que la maladie impose entre son gendre et son petit-fils de 13 ans. Des soucis scolaires ainsi que des problèmes comportementaux. Nous avons proposé à la grand-mère un lieu adéquat afin de retisser du dialogue dans la famille, de pouvoir parler de cette maladie si culpabilisante. Nous avons fait appel à une ASBL (Boulimie anorexie ensemble) afin de trouver du soutien et de la compréhension pour tous les membres de la famille.

- Une maman de deux enfants, un garçon de 15 ans et une fille de 11 ans s'est adressée à notre service social pour diverses problématiques mais principalement financières. Elle bénéficie d'un revenu d'intégration sociale.

Madame a des problèmes pour payer les frais scolaires de ses enfants. Elle a des factures impayées de l'année scolaire précédente. Ses enfants ont besoin de séances de logopédies et de soutien scolaire mais elle ne sait pas les payer. Le CPAS a refusé de l'aider financièrement. Le père ne paye plus la contribution alimentaire depuis 3 ans fixée à 150 euros par mois dans le jugement.

Madame est locataire d'un logement social. Elle rembourse une dette de loyer mais ne comprend pas les montants qui lui sont prélevés.

Madame a des difficultés à comprendre les factures ou documents qu'elle reçoit.

Elle recherche des cours de soutien scolaire pour ses enfants et des cours de français pour elle.

Nous l'avons aidée à introduire une demande d'intervention au SECAL (Service de Créances Alimentaires), obtenir une allocation d'études et une aide financière pour payer le voyage scolaire et négocié un plan de paiement pour les autres factures scolaires, dans la recherche et l'inscription à des cours de remédiation gratuit et des cours de FLE, dans l'information sur le recouvrement de ses dettes auprès de la SISP.

- *Une jeune femme sollicite notre service social car elle souhaite démissionner mais craint les conséquences. Elle est engagée sous contrat à durée déterminée et vit un harcèlement au travail. Elle n'est plus capable de travailler malgré tous ses efforts, son médecin l'a forcée à s'arrêter et à se reposer. Elle a pris conscience qu'elle ne pourrait plus revenir sur son lieu de travail tellement la pression est forte. Elle souhaite dès lors démissionner. Avant d'entamer la procédure, elle souhaite connaître ses droits en matière de chômage, d'allocation d'incapacité de travail de la mutuelle, son droit à retrouver un autre emploi, etc. Nous l'avons soutenue et aidé dans l'information sur la durée du préavis, des sanctions de l'Onem suite à une démission, la rédaction de la lettre de démission, etc.*

Les situations sociales rencontrées au CASG pour les Familles :

En 2019, nous constatons une baisse des demandes dans nos matières principales - les liens familiaux et sociaux et les problématiques liés à l'enfance. Le nombre de demandes a tendance à s'uniformiser traduisant par cela notre visibilité en tant que service social généraliste. Toutefois, les demandes liées à nos trois principales matières (les liens familiaux, l'enfance et la sécurité sociale) sont toujours les plus importantes (18, 18 et 15%). Ce sont principalement les demandes liées aux droits, à la justice, à la vie quotidienne (demande d'information et compréhension de document) et au CPAS qui ont sensiblement augmenté.

Les items repris ci-dessus représentent à la fois les problématiques traitées mais également celles diagnostiquées. Les demandes sont entendues, traitées et si nous ne sommes pas constamment dans « le faire ou l'agir », bien des demandes sont interpellantes ou chargées d'émotion pour la personne qui les reçoit - l'écoute constitue une part importante dans notre travail social individuel.

Outre les données statistiques, voici un échantillon des demandes nombreuses et multiples que nous recevons et qui bien souvent identifient diverses problématiques qui n'apparaissent pas clairement dans nos statistiques. Chaque item est développé en plusieurs niveaux reprenant des questions parfois bien différentes les unes des autres.

6.1. Les liens familiaux et sociaux

Le thème des liens familiaux et sociaux englobe plusieurs problématiques qui peuvent altérer les relations familiales. Il s'agit de situations autour de la filiation ou des relations parents - grands-parents - enfants. Mais la majeure partie des questions arrivant à la permanence sociale concernent le couple et leur séparation.

En effet de nombreux appels concernent les couples en cours de séparation. Démuni devant un tel séisme, il y a d'abord de notre part, une phase d'écoute, d'empathie. Ensuite, seulement, nous conseillons en *fonction de leurs demandes* différentes démarches à mettre en place pour que ce changement de vie soit le moins lourd possible pour chacun des membres de la famille.

Proposer par exemple d'établir une convention entre les parents pour organiser au mieux les mois à venir sur la garde des enfants, l'organisation autour de l'école, des loisirs, des vacances. Tant de choses qui paraissent évidentes quand tout va bien et qui deviennent un enfer quand il n'y a plus d'entente. Proposer le soutien d'un juriste ou d'un médiateur pour les aider à voir plus clair.

De plus en plus de pères nous appellent pour nous demander de l'aide, n'étant pas toujours les premiers interlocuteurs en ce qui concerne la famille, ils doivent tout apprendre, ils ont peur de ne pas être à la hauteur, et sont en général preneurs du moindre conseil.

Nous avons également la chance d'avoir des appels de couples en phase de séparation, qui suite à des conseils de rencontre avec différents médiateurs, choisissent de continuer leurs vies ensemble mais avec une autre manière de fonctionner.

Les situations et questions relatives à la filiation :

Les questions de filiation sont toujours aussi nombreuses. En général, nous renseignons les (futurs) parents sur la reconnaissance et la contestation de paternité mais les situations que nous rencontrons autour de cette matière ne sont pas semblables, chaque situation est unique et nous devons pouvoir nous adapter et répondre à chacune d'entre elles.

Dans le rapport d'activités de l'année 2018, nous avons relaté l'alourdissement des démarches administratives pour les parents d'origine étrangère suite à la loi du 19 septembre 2017 sur les reconnaissances frauduleuses. Pour rappel, cette loi a allongé la liste des documents à fournir en cas de reconnaissance hors mariage. Les futurs parents devaient fournir leurs actes de naissance étrangers originaux imposant à de nombreux parents, étrangers et belges nés à l'étranger, de retourner dans leur pays de naissance pour obtenir les documents dans un délai extrêmement court.

Pour ceux n'ayant pas la possibilité de se procurer les documents, la reconnaissance ne pouvait avoir lieu privant les pères ou les co-mères d'être reconnus comme parents biologiques, de transmettre leur nom de famille et du droit au congé de paternité ou de naissance.

Les officiers de l'Etat civil ont constaté « une hausse du nombre de cas où seule la filiation maternelle est établie immédiatement et le deuxième lien de filiation, seulement par la suite »¹. Suite à ce constat et aux dénonciations de plusieurs services sociaux, le ministre de la justice a suggéré d'amender l'article 327/2 du Code Civil afin de supprimer l'acte de naissance des parents de la liste des documents.

Avec cet amendement, nous constatons que le législateur a été trop rapide et a manqué de clairvoyance en se contentant de mener une politique migratoire sans considérations, en ne cherchant que la lutte aux reconnaissances frauduleuses.

Désormais, la démarche pour établir la filiation est plus aisée laissant les parents en toute sérénité pour s'occuper de leur nouveau-né.

Par ailleurs, nous recevons régulièrement des mères qui ne s'en sortent plus financièrement et souhaitent que le père contribue financièrement en l'obligeant à reconnaître l'enfant - la filiation paternelle a un réel impact sur la participation financière du parent ; nous avons également des parents qui souhaitent reconnaître leur enfant après de nombreuses années et qui se demandent s'il est toujours possible d'établir la filiation ; mais aussi des parents qui craignent cette reconnaissance et ainsi de devoir partager l'autorité parentale et l'hébergement de l'enfant.

Voici quelques exemples des questions plus atypiques qui nous sont posées en matière de filiation :

- *Madame a un bébé de 3 mois. Elle nous explique avoir eu une relation de courte durée avec un homme sans papiers. Aujourd'hui il veut reconnaître l'enfant pour avoir accès au regroupement familial et ainsi obtenir un droit de séjour. La maman craint qu'il puisse obtenir un droit d'hébergement alors qu'elle ne connaît vraiment pas cette personne, elle a peur de devoir confier son bébé à un inconnu.*
- *Une maman nous contacte pour son fils de 16 ans qui est en couple avec une jeune femme de 19 ans. Celle-ci est tombée enceinte et souhaite que le père soit reconnu. La maman, inquiète pour l'avenir de son fils et les conséquences que pourraient avoir d'élever un enfant à son âge.
Madame souhaite connaître les droits de son fils encore mineur.*
- *Monsieur nous contacte car il vient de découvrir qu'il a une fille de 29 ans. Elle souhaite porter son nom mais a été reconnue par le mari de sa maman. Il se demande comment contester la filiation de cet homme qui n'est pas le père biologique et comment sa fille pourrait porter son nom de famille.*
- *Madame ne souhaite pas que le père biologique reconnaisse l'enfant. Elle veut se protéger d'éventuelles actions pour établir la filiation du père qui est alcoolique et instable. Est-il possible de renoncer à la paternité ?*

Ces exemples témoignent que de nombreuses situations font également apparaître un élément pour lequel le code de droit international privé est applicable, nous sommes ainsi limitées dans

1 Art. 35, Projet de loi (16 novembre 2018), Loi du 21 décembre 2018, Ch. Des Représentants., Doc 54 3303/004

nos réponses car nous ne sommes pas spécialisées dans le droit des étrangers. Malheureusement, les formations spécifiques sur cette matière manquent, elles sont souvent trop générales et n'abordent que très peu la question de la filiation.

Les relations parents/enfants ou grands-parents/enfants et petits-enfants :

Nous observons d'importants problèmes relationnels entre les parents et leurs enfants, et ce, quelle que soit la configuration familiale. Ces difficultés relationnelles sont liées à l'autorité parentale et les droits de chacun des parents, à l'éducation des enfants, la communication au sein de la famille, des violences intrafamiliales, le manque de contact avec un membre de la famille tel qu'un des deux parents ou grands-parents, la relation avec les beaux-parents, etc.

Parfois les difficultés relationnelles entre les parents et les enfants vont plus loin encore :

Une maman s'inquiète pour sa fille de 16 ans. Depuis trois ans, elle dit vivre un enfer : elle reçoit des coups, des insultes et des menaces à l'arme blanche par sa fille.

Le SAJ a clôturé son dossier à ses 14 ans. Elle est suivie dans une thérapie médicamenteuse mais le pédopsychiatre signale ne plus pouvoir poursuivre le traitement vu la non collaboration de la jeune. Elle menace d'aller vivre chez son copain de 18 ans. Cette maman est désemparée et terrifiée. Elle cherche un service qui pourra intervenir auprès de sa fille.

Nous recevons également des situations où les familles sont suivies par le SAJ ou encore le SPJ avec bien souvent un placement des enfants en institution ou famille d'accueil. Les parents nous contactent suite à des problèmes de communication avec ces services, ils ne parviennent pas à se faire entendre. Ils n'ont plus le droit d'avoir des contacts avec leurs enfants et perdent l'espoir de récupérer leur droit d'hébergement. Ces situations sont difficiles à gérer car nous sommes face à la détresse de parents confrontés à la toute-puissance des institutions et nous n'avons pas les moyens d'intervenir comme médiateur entre l'institution et le parent. Nous ne pouvons que les soutenir et les inviter à se défendre par le biais d'un avocat s'ils en ont les moyens. Dans le cas contraire ils perdent leurs droits et les enfants sont privés de leurs parents.

Beaucoup de grands-parents nous interpellent lorsqu'ils ne peuvent plus voir leurs petits-enfants ; ils en souffrent énormément et sont à la recherche de solutions comme la médiation familiale, ce qui leur permet d'éviter le recours en justice. Néanmoins, quand les relations sont tendues avec son propre enfant, il est bien difficile de le convaincre d'accepter une médiation.

Voici deux exemples de situations rencontrées :

- *Madame nous contacte car elle souffre énormément de ne plus avoir de contact avec son fils de 40 ans. Suite à son divorce, son fils est revenu vivre dans la maison familiale, mais dès qu'il s'est remis en ménage, il n'a plus parlé à sa famille, et ce depuis plus de 5 ans. Son fils a eu deux cancers et a une santé fragile. Elle s'inquiète pour lui et espère pouvoir retrouver un contact avec lui.*

- *Une grand-mère inquiète de ses droits par rapport à ses petits-enfants. Sa fille se radicalise, renie complètement toute la famille, ne désire plus communiquer sur la vie de ses enfants. La maman est en mauvaise santé est souvent hospitalisée. Le papa est d'origine marocaine et désire rentrer au Maroc. La grand-mère craint de ne plus voir ses petits-enfants si la santé de sa fille s'aggravait. Que peut-elle mettre en place aujourd'hui ?*

Ces types de demandes nécessitent beaucoup d'écoute de notre part et une orientation active vers le service le plus adapté à la situation : Centre d'Orientation et d'Éducation, Service d'Accrochage Scolaire, psychologues, thérapie familiale, groupe de soutien à la parentalité, service d'aide à la jeunesse, avocats, ...

Les situations et questions autour du couple et de la séparation :

Nous recevons beaucoup de demandes liées aux questions qui surviennent lors d'une séparation de couple, qu'elle soit simplement envisagée par l'un des deux ou en place depuis des années. Les personnes n'obtiennent pas facilement des informations sur le sujet et interpellent notre service afin de connaître les démarches pour entamer ou officialiser leur séparation. Ils sont en général inquiets de devoir entamer une procédure en justice et de l'impact sur leurs enfants.

- *Monsieur contacte notre service social plusieurs fois par an. Il a des problèmes de couple et ne sait pas quoi faire : doit-il quitter sa femme ? Sera-t-il coupable d'abandon de domicile ? Perdra-t-il la garde de ses deux filles ? Ses enfants vont-ils comprendre la séparation ? Comment garder sa place de père au sein de la famille ? Monsieur nous contacte pour des renseignements juridiques mais aussi pour un soutien moral dans ce qu'il traverse. Cette année, il a entamé une procédure judiciaire pour obtenir un droit d'hébergement.*

Malheureusement, la procédure n'a fait qu'aggraver la situation. Le juge s'est prononcé en faveur de la maman et ne permet à Monsieur de voir ses enfants uniquement via un espace rencontre.

Monsieur est dévasté. Il ne sait plus quoi faire pour maintenir son lien avec ses enfants.

- *Madame est mariée depuis 20 ans et son mari est alcoolique. Elle a tenté de le soutenir durant de nombreuses années mais elle ne tient plus le coup d'autant que la violence ne fait que s'aggraver. Elle souhaite divorcer mais étant au chômage, elle n'a pas les moyens de payer un avocat. Nous l'avons accompagnée dans la recherche d'un avocat en aide juridique et avons été un soutien moral durant sa démarche.*
- *Beaucoup de situation de séparations où les parents ne connaissent pas les démarches pour officialiser la séparation. Comme par exemple cette dame qui vit dans un logement social avec ses 4 enfants. Le père vient de déménager et elle se demande comment divorcer ? Risque-t-elle de perdre son logement social ? Peut-elle réclamer au père une aide financière en attendant l'officialisation du divorce*

Toutes ces questions exigent beaucoup d'écoute de notre part, la personne qui s'adresse à nous, nous livre une part importante de sa vie privée voir intime. Dans certains cas, elle en parle pour la première fois et a besoin d'extérioriser toutes ses souffrances ou injustices subies. Par ailleurs, nous l'informons sur le rôle de la médiation familiale (adresses), sur la procédure judiciaire, l'aide juridique et judiciaire.

Afin de répondre à ce type de demande et orienter au mieux les personnes, nous avons pour objectif de participer à des formations plus poussées en la matière notamment sur les changements du tribunal de la famille. Nous souhaiterions également créer une collaboration avec des juristes, avocats, médiateurs familiaux afin de donner des réponses plus détaillées encore et nous mettre à jour dans cette matière juridique.

Les situations et questions autour de l'hébergement des enfants et du droit aux relations personnelles :

Au-delà de la séparation, la question de l'hébergement des enfants devient centrale et constitue un réel enjeu pour les parents. En voici quelques exemples :

- *Madame est séparée et a deux enfants. Ces derniers sont domiciliés chez leur père. Quelle incidence la domiciliation a-t-elle ? Comment changer le domicile des enfants ?*
- *Monsieur souhaite partir quelques jours en France pour l'anniversaire de sa fille. La maman refuse que sa fille parte avec son papa. Monsieur se demande s'il a le droit de partir sans son accord.*
- *Monsieur se sépare de sa compagne, ils ont deux enfants en bas âge. Monsieur souhaite prendre des renseignements sur son droit de garde des enfants pour tenter une procédure à l'amiable et éviter le conflit. Toutefois, il craint de ne plus voir ses enfants étant donné que madame a pris un avocat pour obtenir un hébergement exclusif.*
- *Monsieur vient de se séparer de sa compagne qui est enceinte de 5 mois. Elle ne veut plus de contact avec lui et refuse de l'informer sur le suivi de sa grossesse. Ce futur père souhaite connaître ses droits par rapport à l'enfant à venir.*
- *Monsieur a une fille de 6 ans et a un droit de visite trois fois par semaine dans un espace rencontre. La maman refuse de respecter ce qui a été prévu dans le jugement et ne vient que deux fois par semaine à l'espace rencontre. Que peut-il faire pour s'assurer de continuer à voir sa fille ? Comment trouver un terrain d'entente avec l'espace rencontre ? Qui doit faire respecter le jugement ?*
- *L'organisation de l'hébergement alterné qui pose problème quand le père, malgré trois jugements instaurant une garde alternée et ses plaintes à la police, se voit refuser la garde de son fils par la maman. Comment faire respecter son droit de garde ?*

- *Une maman ayant un enfant de treize ans et remariée s'interroge sur les problèmes judiciaires qu'elle et son époux encourent s'ils partent en vacances en France sans l'autorisation du père pour quitter le territoire. Après trois audiences au tribunal, le père refuse toujours de donner son autorisation parentale. Que risquent-ils ? Le beau-père encoure-t-il également des poursuites ?*
- *Les conséquences du déménagement d'un des parents sont importantes dans le quotidien de l'enfant. En effet, les trajets pour aller à l'école ou chez l'autre parent s'allongent et le problème des frais de transport ou de l'abonnement de l'enfant vient s'ajouter à d'autres tensions déjà existantes. Ce problème prend encore plus d'importance lorsqu'un des parents souhaite partir vivre à l'étranger.*

Toutes ces problématiques liées au mode d'hébergement nous rappellent qu'au-delà du jugement, dans les faits, les parents doivent bien souvent faire preuve d'aménagements provoquant d'importantes difficultés de conciliation, chaque parent considérant sa proposition comme étant la plus appropriée, ils souhaitent préserver leurs droits et maintenir à tout prix leur lien avec l'enfant. Dès lors, comment faire respecter ou modifier un jugement quand la réalité n'y correspond plus ? Qui est le garant du respect du jugement ? Comment les parents peuvent-ils se protéger et maintenir un bon équilibre pour leurs enfants ?

Certains parents n'ont pas les moyens financiers pour s'offrir les services d'un bon avocat. Ils n'ont dès lors pas l'opportunité d'introduire une action en justice afin de récupérer un droit d'hébergement ou de contribution alimentaire et sont contraints de négocier à l'amiable. Les parents ayant un revenu juste au-dessus du plafond d'octroi de l'aide juridique n'ont donc pas les moyens de se défendre. L'accès à la justice reste très difficile.

Les questions et situations relatives aux contributions alimentaires :

Nous recevons de plus en plus de demandes liées aux contributions alimentaires. En effet, c'est une question qui se pose systématiquement lors de la séparation d'un couple avec des enfants et qui se révèle être un enjeu particulier dans la nouvelle relation des parents.

La façon dont les contributions alimentaires sont calculées est également essentielle et s'avère très complexe pour les parents. Les avocats demandent aux parties d'évaluer le coût des enfants et de définir les dépenses ordinaires et extraordinaires. Les parents sont perdus face à ces termes juridiques et ne savent pas quels frais ils doivent déclarer. C'est également un moment où l'un des parents utilise le paiement de la contribution alimentaire comme moyen « de faire payer » la séparation : chaque détail du budget est remis en question, non accord ou non paiement de la contribution alimentaire, le budget est gonflé afin de réclamer une plus importante somme d'argent, etc...

Les parents s'interrogent également sur les possibilités de modifier le montant de la contribution alimentaire afin de l'adapter aux réalités financières des parents et de l'enfant.

Nous éclairons les parents sur tous les postes de dépenses auxquels il faut être attentif et qui entrent en ligne de compte dans le calcul du coût de l'enfant puisqu'il n'existe aucun chiffre

pour le déterminer. Beaucoup de parents pensent que le coût de l'enfant est déjà déterminé dans une base de données et qu'il suffit de reprendre ces barèmes pour calculer la contribution alimentaire alors que la réalité est toute autre.

Enfin, sur base du jugement, nous aidons les parents dans le calcul de l'indexation de la contribution alimentaire.

Nous remarquons qu'encore très peu de parents seuls connaissent les voies de recours en cas de non paiement d'une contribution alimentaire ou des frais extraordinaires. Nous les informons sur les aides du SECAL, mais aussi des méthodes de recouvrement judiciaire (mise en demeure, délégation de sommes, recours à un huissier, etc.). Il y a un manque considérable d'informations sur le sujet, qui devraient pourtant être accessibles au palais de justice via des brochures explicatives, via les avocats, inscrites dans le jugement, au planning familial, ...

Voici quelques exemples qui illustrent cette problématique :

- *Monsieur a un hébergement partiel de sa fille de 18 ans. Elle est en conflit avec sa maman et souhaite vivre chez ses grands-parents. Le père se demande s'il peut payer la contribution alimentaire aux grands-parents ou à sa fille puisqu'elle est majeure ?*
- *Un papa nous contacte suite à un problème de contribution alimentaire avec la mère de son fils de 20 ans. Depuis 2 ans, le jeune homme a décidé de vivre avec son père. Ils ont alors convenu que la maman payerait la contribution alimentaire pour les frais ordinaires de leur fils. A présent, elle refuse de payer les frais extraordinaires en estimant que la contribution alimentaire est suffisante. Le papa s'interroge s'il a le droit de lui réclamer certains frais en plus de la contribution alimentaire comme des frais de kinésithérapie.*
- *Une famille recomposée de 4 enfants dont le père paye une contribution alimentaire pour l'un de ses enfants, s'interroge sur le partage fiscal des enfants à charge et de la déduction fiscale de la contribution alimentaire.*
- *Monsieur a un enfant qui vit une semaine sur deux avec lui. Monsieur vient de se marier et se demande si les revenus de sa compagne doivent être pris en compte dans le calcul de la contribution alimentaire. Il craint que son ex-femme lui réclame davantage vu son nouveau statut.*
- *Madame s'est séparée du papa de son fils dès sa naissance. Elle en a la garde complète et le père est absent depuis plusieurs années. Il est fragile mentalement et présente plusieurs addictions. Elle ne s'en sort plus financièrement et s'interroge sur les possibilités de lui demander une contribution alimentaire. Toutefois, elle craint qu'en entamant cette démarche, il réclame un droit d'hébergement. Vu son instabilité, elle va préférer se débrouiller seule plutôt que de risquer de perdre la garde principale de son fils.*
- *Madame vit seule avec sa fille. Le papa ne paye pas la contribution alimentaire ni les frais extraordinaires. Où peut-elle trouver de l'aide ? Est-ce que la situation des familles monoparentales est reconnue dans la réduction du précompte immobilier ? Existe-t-il des aides pour les mères seules ?*

Toutes ces situations posent de nombreuses questions. Quelle attitude adopter face aux contributions alimentaires et aux frais extraordinaires réclamés par un parent ? Comment faire respecter le partage de l'autorité parentale et consulter l'autre avant d'imposer des frais ? Que faire lorsque le service de recouvrement des créances alimentaires ne peut aider les parents ? Comment faciliter le calcul de cette contribution alimentaire ? Comment faciliter l'accès à l'information ?

6.2. L'enfance et la scolarité

Les situations autour de la scolarité et de l'école :

Encore une fois, les situations pour lesquelles les parents contactent notre service sont très variées. Elles concernent essentiellement des difficultés financières liées à la scolarité des enfants, mais aussi l'orientation scolaire et le choix d'école et enfin les difficultés relationnelles qu'il peut subsister dans ce contexte.

Nous remarquons également qu'au fil des années, les demandes d'aides financières pour faire face aux frais scolaires augmentent. Les parents sont toujours en proie à des difficultés économiques et l'école constitue une part importante de leur budget, et ce d'autant plus lorsqu'il s'agit d'une famille monoparentale.

L'allocation d'études, qui est pour rappel la seule aide financière pour soutenir les parents dans les frais scolaires, est octroyée par la Fédération Wallonie-Bruxelles. Malheureusement cette aide financière n'est octroyée qu'à partir du cycle d'études secondaires. Il serait intéressant et judicieux d'analyser et de s'inspirer du système néerlandophone qui accorde déjà des aides financières aux familles précarisées dès les maternelles, la procédure y est également plus simple.

La moitié des demandes liées à la scolarité était centrée sur l'allocation d'études. Nous accompagnons chaque année de plus en plus de parents ou de jeune à remplir leur formulaire pour une allocation d'études. Les conditions pour l'année 2019-2020 étant plus souples, plus de jeunes ont pu avoir accès à cette aide financière.

Néanmoins, un suivi administratif était nécessaire pour veiller à ce que tous les documents soient envoyés et qu'une réponse aux éventuels courriers de l'administration soit apportée pour des compléments d'informations. De nombreux étudiants n'ont pas obtenu leur aide financière car ils n'avaient pas répondu dans les délais à la demande de complément de documents.

L'inaccessibilité du service des allocations d'études a été partiellement solutionnée par la mise en place d'une ligne téléphonique uniquement accessible aux services sociaux. Du moins, bon nombre de dossier ont pu avancer grâce à ce moyen de communication. Toutefois, cela oblige le public à passer par un service social au lieu de pouvoir régler directement leur problème.

Outre les demandes liées aux allocations d'études, de nombreux parents nous contactent pour des problématiques scolaires plus générales.

Des parents souhaitent être renseignés sur le droit scolaire afin de réclamer certains frais : une maman s'aperçoit que les frais de surveillance ne correspondent pas aux jours où sa fille était présente à l'école. Comment réclamer ces frais indument réclamés ? Comment l'école procède-t-elle ?

De plus, nous sommes confrontés à des situations de violence scolaire qui se manifestent de diverses manières. Autant des papas que des mamans nous interpellent suite à des mesures prises par la direction imposant un changement d'école, une exclusion pour mauvais comportement ou un refus de voyage scolaire sans passer par une forme de médiation. Certains parents signalent leurs désaccords avec les méthodes d'enseignement ou les contenus de cours comme celui sur la citoyenneté qui aborde des sujets sensibles.

Nous observons que dans chaque situation, indépendamment du sujet problématique, c'est l'impossibilité de communiquer avec l'école et au recours à des solutions extrêmes des directions au lieu d'entamer des processus amiables ou de médiation qui sont sources d'injustice et de conflit.

Face à ces problématiques, nous prenons le temps d'informer les parents sur leurs droits, les procédures de recours, les instances qui existent, qui peuvent les aider et nous les encourageons à ne pas rester dans le silence, quand le dialogue s'avère difficile avec l'école, d'autres acteurs peuvent être interpellés, comme par exemple l'association de parents qui est un organe pouvant relayer les problématiques des parents à un niveau plus collectif, ce qui permet donc d'éviter que leur enfant soit davantage stigmatisé ou « mal vu » par l'équipe éducative...

Nous renseignons également le service de médiation scolaire qui reste neutre et permet de concilier les conflits entre un élève ou son parent avec l'école. Nous collaborons également avec le service pour l'égalité des chances - UNIA, qui peut intervenir contre l'inégalité et le harcèlement scolaire.

Notre service permet ainsi aux parents de pouvoir témoigner de leur situation, de relayer les difficultés rencontrées face aux législations et de mener une action à un niveau plus politique. Nous insistons sur l'importance de notre collaboration avec les différents services de la Ligue des familles qui permet aux parents de se faire entendre et d'amener dans les revendications politiques des situations concrètes.

Les situations relatives à la garde des enfants :

Les demandes relatives à la garde d'enfants sont restées assez importantes en 2019. Ceci nous montre qu'aucune solution structurelle n'a été apportée aux parents alors que nous relatons ce problème depuis de nombreuses années. Ces demandes rassemblent des situations diverses comme les difficultés de trouver une crèche, des stages durant les vacances scolaires, mais aussi de trouver une personne qui puisse s'occuper des enfants avant et/ou après l'école. Cette problématique touche davantage les familles monoparentales qui ne peuvent plus compter sur l'autre parent pour s'occuper des enfants, ces familles sont de plus en plus vulnérables. Voici quelques exemples qui illustrent les difficultés que rencontrent les familles aujourd'hui :

- *Difficultés de trouver un garde malade dans l'urgence. Cette situation se présente régulièrement lorsque le quota de prise en charge par la mutuelle est atteint. Il est regrettable que ce service soit limité.*
- *Une maman va être hospitalisée et cherche une aide pour faire garder ses deux enfants durant son séjour à l'hôpital. Elle est seule et n'a pas de famille pour l'épauler.*
- *Demandes d'aides pour les naissances multiples, généralement lors de la naissance de jumeaux alors que les parents ont un autre petit bout.
A Bruxelles, il n'y a que la naissance simultanée de triplés qui permet aux parents de bénéficier de l'intervention d'une puéricultrice temps plein et d'une aide-ménagère mi-temps.*
- *Madame vient d'accoucher de son 4^e enfant et cherche une aide à domicile pour faciliter le retour à la maison, surtout avec son fils de 4 ans autiste et épileptique.*

Si la demande ne dépasse pas les 8h par semaine, nous renseignons le service baby-sitting de la Ligue des familles. Mais, malheureusement pour une garde plus importante, aucune structure n'existe pour aider les parents face aux imprévus et aux difficultés de lier la vie professionnelle et la vie de famille.

6.3. La sécurité sociale et le travail

Les questions autour de la maternité :

Nous recevons essentiellement des demandes d'informations sur l'organisation du congé de maternité et ses possibilités de prolongement où nous informons alors sur le congé d'allaitement, le congé parental et le crédit-temps.

Mais également des questions concernant l'écartement au travail, le congé de maternité en lien avec le travail et la mutuelle.

Beaucoup de parents demandent des informations sur le congé de paternité pour un enfant, notamment en cas de naissance multiple. Lorsque les parents attendent des jumeaux ou des triplés, ils nous contactent pour connaître les aides financières et sociales qui existent.

Nous renseignons notamment l'aide régionale en cas de triplé qui offre une puéricultrice et une aide-ménagère.

Nous avons également des questions plus personnelles liées aux situations plus complexes des personnes :

- *Une future maman est en incapacité de travail suite aux risques de sa grossesse. Son incapacité de travail étant automatiquement transformée en congé de maternité la 6^{ème} semaine avant son accouchement, elle perd les 5 semaines de congé de maternité qu'elle aurait souhaitées prendre pour rester près de son bébé. Elle souhaite connaître ses droits au congé parental.*

Étant engagée depuis moins d'un an, elle n'a encore le droit à ce congé. Nous l'avons donc renseignée sur les autres moyens de prolonger son congé de maternité.

- *Un papa nous interpelle car il est actuellement en congé parental mais sera bientôt père pour la troisième fois. Il se demande s'il aura droit à un congé de paternité.*

Les questions autour du chômage :

Aujourd'hui, le risque de basculer vers le chômage suite à la perte d'un emploi est de plus en plus élevé et traverse toutes les couches de la société. De plus, il est difficile de comprendre le fonctionnement de ce système, il n'est donc pas rare que nous recevions des demandes d'informations générales à ce sujet :

« Comment demander les allocations de chômage ? », « Quelle est la procédure ? », « Où dois-je m'adresser ? », « Quel est l'organisme compétent ? », « Ai-je droit aux allocations de chômage si j'ai travaillé à l'étranger ? », etc.

Certains bénéficiaires viennent également avec des différends liés à l'ONEM, l'organisme de paiement ou encore l'employeur. En voici quelques exemples :

- *Madame n'a pas de nouvelles de son dossier déposé au syndicat. Cela fait deux mois qu'elle est sans revenus. Quand elle contacte son organisme syndical, celui-ci lui signale qu'il est toujours dans l'attente d'une réponse de l'ONEM. Lorsqu'elle s'adresse à l'ONEM, elle est renvoyée vers le syndicat.
C'est le serpent qui mange sa queue !!! Par l'intervention de nos services, nous avons pu obtenir les informations sur les raisons qui bloquaient le dossier et faire le nécessaire pour y remédier.*
- *Depuis qu'il est chômeur complet, Monsieur ne comprend pas pourquoi il perçoit si peu. Lorsqu'il travaillait à temps partiel, il percevait une allocation complémentaire. Son temps de travail ayant augmenté, il ne peut plus bénéficier de cette aide. Il a alors réservé son droit sans indemnité. Cette procédure permet aux travailleurs à temps partiel de bénéficier des prestations de chômage à la fin du contrat de travail sur base d'un horaire temps plein et non sur base de l'horaire presté. Il s'avère que le document nécessaire à cet effet n'a pas été transmis à l'ONEM. Celui-ci est resté bloqué au syndicat. Monsieur étant en possession d'une copie de ce document, cela nous a permis de faire corriger son droit aux prestations.*

Le principe de la dégressivité des allocations chômage est une mesure qui précipite davantage de personnes dans la précarité, la plupart sont surprises de constater que leurs allocations diminuent du jour au lendemain... A part vérifier le dossier auprès de l'organisme de paiement et proposer aux personnes d'introduire une demande de complément au CPAS (qui bien souvent sera refusée), nous ne pouvons qu'informer les personnes des modalités de cette mesure qui s'imposent à tous.

Nous accompagnons les personnes dans leurs démarches, nous prenons contact avec l'organisme posant des difficultés et analysons la situation. Cette matière étant très précise et complexe, nous collaborons fréquemment avec des services juridiques ou renvoyons les personnes vers leur syndicat.

- *Un jeune de 20 ans inscrit comme demandeur d'emploi après ses études effectue son stage d'insertion. Il a reçu sa première convocation à un entretien d'évaluation mais est dans l'impossibilité de s'y rendre. Que risque-t-il ?*
- *Suite à une évaluation de sa recherche d'emploi, madame recherche une aide pour trouver un emploi. Nous l'avons accompagnée dans l'inscription à la maison de l'emploi de sa commune.*

Les questions autour de la mutuelle :

Nous recevons quelques demandes sur les avantages que peut offrir une mutuelle, mais aussi sur le statut du bénéficiaire d'intervention majorée. De plus, nous accompagnons les personnes dans leur démarche de demande du statut et les informons des avantages liés à ce statut.

- *Une dame divorcée vit seule avec sa fille qui aura bientôt 25 ans et va donc bientôt perdre le droit aux allocations familiales. Cette maman bénéficie d'allocation d'invalidité de la mutuelle. Elle craint que sans les allocations familiales, le statut de sa fille ne change et qu'elle doive quitter la maison pour ne pas perdre une partie de ses allocations d'invalidité. Elle explique avoir besoin de sa fille à ses côtés pour l'aider dans les tâches quotidiennes qu'elle ne peut faire seule et que sa fille n'est pas encore prête à vivre seule et à assumer un loyer. Elle se sent perdue et se demande comment résoudre cette situation. Nous l'avons informée sur ses droits et des possibilités pour que sa fille puisse rester dans la maison familiale sans influencer ses revenus de la mutuelle.*
- *Madame est actuellement en invalidité suite à un burn-out. Elle souhaite reprendre le chemin du travail mais en commençant par un travail à mi-temps. Elle a entendu parler du mi-temps médical et souhaite avoir plus d'informations. Pourrait-elle en bénéficier ? A quelles conditions pourrait-elle reprendre le travail ? Quelles démarches doit-elle faire auprès de la mutuelle ?*

Les questions autour des prestations familiales :

De nombreux parents considèrent les allocations familiales comme étant un droit acquis, par conséquent face à une suppression ou un refus d'ouverture du droit aux allocations familiales, ils se retrouvent désemparés et ont l'intime conviction d'avoir été privés de leur droit.

Au fil des années notre service a développé une expertise en matière d'allocations familiales. Nous informons et accompagnons les bénéficiaires dans les démarches d'allocation de naissance et familiale : *Où demander l'allocation de naissance et familiale ? Recherche de la caisse d'allocations familiales compétente. Aider l'utilisateur à remplir le formulaire de demande de l'allocation de naissance ou familiale, pour obtenir un supplément social ou pour les familles monoparentales, demande d'allocations familiales majorées pour un enfant en situation de handicap. Information sur le droit aux allocations familiales lorsqu'un jeune étudie ou termine ses études. Introduction de recours contre certaines décisions. Les personnes ont parfois des difficultés dans leurs démarches administratives pour lesquelles nous les accompagnons.*

La régionalisation des allocations familiales a été un réel chamboulement pour les caisses d'allocations familiales qui ont dû transférer et gérer tous les dossiers en fonction du domicile de l'enfant bénéficiaire.

Nous avons également suivi une formation en 2019, celle-ci nous a permis de répondre aux questions de nos bénéficiaires alors que les caisses d'allocations familiales étaient submergées en début d'année et ne répondaient pas au téléphone.

Le changement a provoqué un retard considérable et des erreurs dans le paiement des allocations familiales. Plusieurs dossiers traités ont mis des mois à être régularisés tellement le contact avec les caisses était complexe autant pour les bénéficiaires que pour nous en tant qu'interlocuteur.

A cela s'ajoute les changements de réglementation, laissant dans le flou les familles quant à leurs droits. Notamment par rapport au changement du statut d'orphelin et du supplément social, tous deux octroyés différemment depuis 2019. La complexité et l'enchevêtrement des réglementations ont même laissé les responsables des différentes caisses sans réponses à nos questions ou donnant des versions différentes. De plus, toute la législation relative aux prestations familiales garanties a disparu depuis que le droit s'est basé sur le domicile de l'enfant et non plus en fonction du statut des parents. C'est donc une toute nouvelle philosophie derrière ce changement de réglementation.

Nous avons été fort sollicitées par rapport à la majoration du statut orphelin malgré la remise en ménage du parent survivant. Dans l'ancien modèle des allocations familiales, la majoration pour orphelins tombe si le parent se remet en ménage. Avec la nouvelle réforme, pour le décès d'un des parents qui s'est passé après 2019, on maintient l'allocation d'orphelin ce qui soulage de nombreux veuf-ves. Les parents veufs avant 2019, ont été choqués de ne pas pouvoir bénéficier de cette nouvelle loi. Pourquoi conserver une disparité pour un même statut aussi sensible? Le sentiment d'injustice pour les parents est exacerbé lorsqu'on leur apprend que le parent n'est pas décédé au bon moment pour obtenir ce droit. Nous constatons qu'une fois encore, un enfant n'est pas l'autre devant la loi.

Les exemples qui suivent révèlent la complexité et la subtilité de cette matière :

- *Suite à la régionalisation des allocations familiales, un père de famille n'a toujours pas reçu les allocations familiales au mois de février (payées le 8 de chaque mois normalement). Chaque dossier a été transféré dans les régions et antennes des Caisses d'Allocations Familiales compétentes. Parfois des informations manquent dans les dossiers mais sont déterminantes pour le montant des allocations familiales. C'est le cas de cette famille où il manquait une attestation de fréquentation scolaire diminuant ainsi le montant perçu. Il aura fallu plusieurs contacts téléphoniques et écrits pour régulariser la situation.*
- *Une maman a reçu des documents de la caisse d'allocations familiales qui lui demande des renseignements sur ses revenus. Elle craint que son supplément pour le statut de chômeur soit supprimé. Nous l'avons informé que le supplément social n'est plus lié au statut socio-professionnel mais aux revenus. Il est donc important de renseigner ses revenus afin de conserver ses allocations familiales majorées.*

- *Monsieur forme une famille recomposée avec sa compagne qui a deux enfants d'une précédente union. Ils ont un enfant en commun pour lequel il bénéficie d'allocation familiale de 3^{ème} rang. Le père des deux aînés réclame la différence des allocations familiales que le couple gagne en regroupant tous les enfants. Monsieur s'interroge sur leurs droits.*

Ce type de conflit lié aux allocations familiales ne pourra plus se poser avec le nouveau système des allocations familiales qui prévoit un montant unique pour chaque enfant. Nous imaginons que le problème glissera vers le lieu de résidence des enfants en fonction d'un régime plus avantageux selon les régions.

Trop peu de parents sont informés des réglementations en matière d'allocations familiales, ils ne les découvrent qu'une fois qu'elles sont suspendues ou qu'ils doivent les rembourser. Il n'y a aucune information préventive, c'est aux parents à se renseigner. C'est pourquoi notre service s'est spécialisé en la matière et a créé une fiche d'information sur les prestations familiales afin de renseigner au mieux les parents.

Les questions autour du contrat de travail

Ce thème autour du travail est assez large et rassemble toutes sortes de situations. D'une part, nous rencontrons des personnes employées qui ont des problèmes liés à leur emploi, et d'autre part, nous avons des particuliers qui souhaitent engager quelqu'un, essentiellement pour la garde de leur enfant, et se renseignent sur les démarches à effectuer. Nous avons également des parents ou des étudiants eux-mêmes qui nous contactent pour connaître les démarches après les études mais aussi sur le travail étudiant.

6.4. Le droit et la justice

Les questions de droit traversent toutes les matières, nous sommes constamment sollicitées par les personnes qui souhaitent connaître leurs droits. En effet, peu de services de première ligne proposent des informations et des conseils juridiques gratuitement, c'est en cela que le CASG pour les Familles se différencie des autres services.

Dans certaines situations comme les séparations conflictuelles de couples avec enfants, en matière d'aide à la jeunesse ou de droit des étrangers, nous invitons les bénéficiaires à faire appel à un avocat, nous vérifions dès lors s'ils sont dans les conditions pour bénéficier de l'aide juridique partiellement ou totalement gratuite et les orientons au mieux vers des avocats spécialisés. Suite à la réforme de l'aide juridique, nous précisons aux personnes qu'elles sont désormais contraintes de payer un ticket modérateur qui est une participation forfaitaire à l'avocat, soit 20 € pour l'ouverture du dossier et 30 € par instance de procédure judiciaire (total 50€), ce qui est énorme lorsqu'on démarre un mois avec 100€ après le paiement des loyers, factures...

Cette réforme a malheureusement entraîné d'autres changements comme la suppression des statuts qui précédemment donnaient droit à l'aide juridique gratuite, la condition de ne pas avoir suffisamment de moyens de subsistance est à chaque fois vérifiée - la présomption des ressources insuffisantes est désormais réfragable.

Les questions que nous rencontrons traversent toutes les matières juridiques, nous rencontrons autant de situations en droit de la famille, pénal, civil ou encore du travail.

Nous recevons également de nombreuses demandes autour du droit des étrangers notamment pour des procédures de regroupement familial ou pour obtenir la nationalité belge. Dans ces derniers cas, nous les orientons vers des services spécialisés en droit des étrangers.

Nous aidons aussi les personnes à trouver un avocat, à comprendre une citation en justice ou un jugement. A ce propos nous servons également d'interlocuteur entre l'avocat et la personne.

De nombreuses situations témoignent de la violence institutionnelle et juridique que certaines personnes peuvent rencontrer. Nous adaptons notre action en fonction des besoins de la personne, notre travail peut être très polyvalent : nous écoutons la personne, la soutenons face à l'épreuve qu'elle traverse, l'orientons dans les démarches juridiques à entamer, nous « traduisons » les courriers et explications des avocats et des juges qui ne sont pas toujours compréhensibles. Souvent, les avocats ne répondent pas au téléphone ou ne sont pas présents lors des audiences. Se présenter en justice étant de base une source d'angoisse, les personnes sont totalement démunies lorsque leur avocat ne répond pas à leur question et ne leur explique qu'en langage juridique la procédure. Nous sommes donc là en tant que relais et apportons un soutien dans les démarches administratives, la coordination des actions avec les différents intervenants et les informations.

6.5. Le logement

De nombreux bénéficiaires nous confondent avec le Fonds du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale, initialement créé par la Ligue des familles et à ce titre, nous contactent dans le cadre de leur recherche de logement à louer ou pour un prêt hypothécaire en vue d'acquérir un bien. Nous recevons par ailleurs d'autres types de demandes sur le logement. Voici quelques exemples de questions que nous traitons :

- *Monsieur fait face à un propriétaire qui demande subitement l'indexation sur 5 ans en arrière, et augmente considérablement les charges forfaitaires. Le logement est non conforme au code du logement en matière de sécurité et d'hygiène. Que peut-il faire ? Quels sont ses droits ?*
- *Nous traitons chaque année de plus en plus de demandes pour obtenir des aides au logement et pour effectuer des démarches liées aux logements publics : prêt pour une garantie locative, allocation de relogement, introduction dossier en AIS ou de logement social, plainte dans les logements sociaux liés à l'insalubrité, au manque de rénovation, à l'adaptation du prix du loyer, etc.*
- *Demandes de renseignements sur la réduction du précompte immobilier. En cas d'hébergement alterné quand les enfants sont domiciliés chez leur mère, le père se sent lésé car il n'a pas droit aux réductions.*

- *Madame a récemment divorcé et vit seule avec ses quatre enfants âgés de 5 à 18 ans. Suite à cette séparation, elle s'est retrouvée sans logement et a d'abord été hébergée dans la maison familiale avec son petit frère et ses parents malades dont elle s'occupe quotidiennement. Suite à de nombreux différends avec son frère, celui-ci l'a contrainte à quitter le foyer. Actuellement, elle occupe provisoirement l'appartement deux chambres de son second frère. Il a accepté de lui prêter son logement afin qu'elle ne doive pas intégrer un foyer d'urgence ou dormir dans la rue.*

- *Madame cherche activement des logements privés qui lui sont systématiquement refusés à cause du nombre d'enfants ou parce qu'ils sont trop chers et dépassent la moitié de ses revenus. Elle s'est inscrite dans les agences immobilières sociales, dans les logements sociaux et à la régie foncière de Bruxelles, elle a aussi interpellé le CPAS de sa commune. Malgré toutes ces démarches, madame ne parvient pas à trouver de logement adéquat pour sa famille.
Madame travaille à temps partiel et bénéficie des allocations familiales et d'une petite contribution alimentaire pour ses 4 enfants.
Le logement actuel ne dispose que de deux chambres et est très petit. Les enfants doivent régulièrement changer de pièce pour avoir de la tranquillité et se concentrer sur leurs devoirs. Aucune intimité n'est possible, des enfants de sexe différents âgés de plus de 12 ans doivent partager la même chambre. Cette situation est invivable et ne peut se poursuivre sur du long terme puisque Madame n'est pas locataire officiellement. Nous l'avons aidée en contactant la régie foncière ; notre rapport social a permis d'appuyer sa demande et d'obtenir en urgence un logement pour elle et ses enfants.*

- *Une famille avec trois enfants a reçu une notification de fin de bail. Le préavis se termine à la fin du mois mais ils n'ont pas trouvé un nouvel endroit où vivre. Le père est inquiet de se faire expulser et se demande quels sont ses droits et les moyens de trouver un logement rapidement.*

Ce type de demande suscite une importante frustration chez le travailleur social qui doit, dans l'urgence, tenter de trouver un logement pour une famille et faire face dans le même temps à des contraintes : ne pas séparer les membres d'une même famille, le manque de solutions adaptées par le CPAS ou la commune,... En effet, ces derniers ayant pour mission le relogement pour ce type de situation doivent répondre à des normes strictes (comme le nombre de chambres). Or, dans une situation d'urgence il est parfois préférable d'accorder un logement disponible, mais trop petit plutôt que de laisser une famille avec des enfants (souvent en bas âge) à la rue ! De plus, nous avons déjà constaté que certains CPAS ne recontactent pas les personnes visées par un avis d'expulsion judiciaire malgré leur mission d'aide au relogement.

La problématique de logement est récurrente et des solutions ne sont que trop rarement apportées. Les loyers sont soit trop chers dans le secteur privé, ou manquants dans le secteur du logement social. Plus aucun service ne parvient à aider ces familles.

Ne serait-il pas temps que les autorités politiques se penchent sur la question ?

6.6. Les problèmes financiers et matériels

Une grande majorité des personnes qui nous contacte souffre d'un manque de ressources financières, ce constat s'observe y compris lorsque ce n'est pas l'objet principal de la demande. Les familles monoparentales, ne bénéficiant que d'une seule rentrée d'argent, éprouvent davantage de difficultés à joindre les deux bouts.

Par ailleurs, certains de nos usagers travaillent et bénéficient de revenus nets modestes. Ceci complexifie d'autant plus notre intervention étant donné qu'ils ont des revenus supérieurs aux plafonds pour obtenir des aides financières, mais ceux-ci sont insuffisants pour maintenir un budget stable.

Voici quelques exemples de situations et des questions que nous traitons :

- *Madame est veuve et a encore des enfants à charge. La pension de survie qu'elle perçoit prend fin dans un mois et elle cherche des aides financières pour assurer son budget déjà très fragile.*
- *Madame vit avec son mari et leurs 6 enfants. Monsieur est au chômage, et suite à son cancer, Madame a dû cesser son activité indépendante pour s'occuper de lui. Les dettes n'ont cessé de s'accumuler depuis lors et le couple ne parvient plus à honorer les plans de paiement ni même payer les factures en cours. Nous les avons aidés à entrer en médiation de dettes.*
- *Aide matérielle en vue d'une naissance de jumeaux ou de triplés : matériel de puériculture, vêtements, poussettes, ...*
- *Aide financière pour payer les frais et les voyages scolaires.*
- *Quels sont les avantages sociaux et fiscaux quand on a plusieurs enfants ?*
- *Quelles sont les réductions pour les personnes âgées ?*
- *Quels sont les avantages du statut BIM à la mutuelle ?*

6.7. La vie quotidienne

Notre travail consiste également en l'accompagnement administratif des personnes, nous sommes présentes pour répondre à tous types de demandes de la vie quotidienne des bénéficiaires, ce qui fait la particularité d'un service social de première ligne comme le nôtre. Nous faisons notamment une aide administrative pour un courrier, afin de contester une amende dressée par les agents au service de la commune, ou dans le cadre de la demande d'exonération de la taxe régionale ; remplir les documents pour que les personnes bénéficient du supplément d'allocations familiales pour familles monoparentales ou compte tenu de l'handicap de l'enfant ; réaliser un CV et une lettre de motivation pour un étudiant qui recherche un job ; recherche d'une aide à domicile pour des personnes âgées mais aussi pour de parents qui ont des difficultés financières; etc.

6.8. La santé

Les demandes liées à la santé sont de plus en plus nombreuses. Elles rassemblent des thèmes tels que l'handicap, la santé mentale et l'aide à domicile. Bien souvent ces demandes sont faites par des personnes déjà suivies par le CASG. Plus en confiance avec l'assistante sociale, la personne ose plus facilement se confier sur son état de santé ou ses difficultés personnelles. Par contre, les demandes liées à l'aide à domicile sont liées à notre image de service aux familles qui pourrait proposer un service de garde à domicile.

Voici quelques exemples de situations rencontrées pour illustrer cette thématique :

- *Une maman d'un enfant en situation d'handicap de 4 ans nous contacte car elle recherche une aide à la maison pour s'occuper de son fils, mais aussi pour aller le chercher à l'école et s'en occuper.*
- *Une maman a eu un accouchement difficile et le retour à la maison est pénible. Elle recherche des aides à domicile.*
- *Un monsieur veuf depuis 8 ans, vit avec son fils de 14 ans. Monsieur a de gros problèmes de santé, risque de longues périodes d'hospitalisation. Monsieur n'a pas de famille en Belgique, et n'a pas de solution pour faire garder son fils. Suite à de nombreux échanges, rencontres avec le papa et le fils, et de très nombreuses recherches de notre part des différents réseaux existants, nous avons pu faire rencontrer une association néerlandophone (eigen kracht conferentie) qui met en place des solutions pour ce type précis de problématique.*

6.9. Les questions administratives

Les questions administratives rassemblent les problématiques en matière d'impôt, de contacts avec l'administration communale ou une autre administration comme la STIB ou la Poste, une compagnie d'assurance ou une banque, etc.

Ces administrations étant de moins en moins accessibles au public, certaines personnes se sentent dépassées et impuissantes face à certains documents ou procédures. Nous sommes donc là pour tenter de comprendre, analyser et éclaircir les informations reçues par ces diverses administrations et d'aiguiller au mieux la personne dans ses démarches.

6.10. Le CPAS et l'énergie

Comme nous l'avons déjà expliqué, nous rencontrons des personnes ayant des difficultés financières qui sont parfois contraintes de se tourner vers le CPAS pour obtenir une assistance. Nous les aidons à introduire la demande. Il arrive que le bénéficiaire ne reçoit plus l'aide du CPAS et n'en comprend pas les raisons. Nous pouvons alors servir d'intermédiaire entre la personne et le CPAS afin que celle-ci puisse réouvrir son droit.

Nous recevons également des demandes sur la réglementation des CPAS et leurs pratiques.

- *Un père de trois enfants nous contacte pour connaître ses droits face au CPAS. Sa fille de 21 ans a quitté le foyer pour vivre seule et a introduit une demande d'aide au CPAS. Le CPAS se retourne à présent contre le père pour qu'il contribue financièrement aux dépenses de sa fille avec qui l'entente n'est plus possible. Le CPAS le menace d'une procédure judiciaire s'il ne réagit pas.*
- *Monsieur a introduit une demande au CPAS dans le cadre de la prise en charge des cotisations de la mutuelle afin de pouvoir accéder aux soins. Plus d'un mois plus tard, Monsieur n'a toujours pas obtenu de réponse. Il ne parvient pas à joindre son assistant social, ni à obtenir les informations nécessaires sur l'état de la situation de son dossier. Dans le cadre de cette situation, nous avons joué le rôle de facilitateur entre l'utilisateur et le CPAS. Ceci afin d'obtenir l'aide demandée par monsieur et de faire valoir ses droits en la matière.*
- *Madame est en règlement collectif de dettes. Son état de santé nécessite un suivi hospitalier régulier (en dialyse 3 fois par semaine), elle a également un budget pharmaceutique mensuel important. Sa situation financière ne lui permet pas d'assumer ses frais de soins de santé. Nous avons aidé madame à obtenir l'aide du CPAS dans le cadre de l'aide médicale qu'elle ne parvenait pas à obtenir.*

Nous aidons également les personnes à établir la communication avec leur assistant social, car contacter un CPAS ou obtenir un rendez-vous aujourd'hui relève du défi. Même pour nous les professionnels !

7. Types de prestations utilisées et modalités d'intervention

Les méthodes d'intervention :

Nous assurons l'aide individuelle par divers moyens d'intervention :

L'écoute et le soutien psychologique sont pratiquement présents dans chacune de nos interventions. Nous démarrons souvent nos entretiens en disant à la personne « Je vous écoute ». Il s'agit d'une part importante de notre travail social et constitue une base à la relation d'aide. Cette méthode est peu représentée dans nos statistiques, peut-être parce que nous oublions de la mentionner tellement elle est ancrée dans notre pratique.

L'information est la méthode la plus fréquemment utilisée dans notre service social. Les personnes nous contactent pour obtenir des infos sur divers sujets comme « Quel est le montant des prestations familiales ? », « Ai-je droit à une allocation d'études ? », « Puis-je bénéficier de l'aide juridique ? », « Comment puis-je avoir mes contributions alimentaires non perçues ? », etc.

Nous insistons sur le fait qu'une recherche d'informations peut nécessiter du temps car il arrive que la question ne soit pas courante et donc exceptionnelle.

Il arrive que l'information ne soit pas suffisante et la personne a besoin d'une aide dans ses démarches administratives et sociales afin de régulariser diverses situations problématiques.

Nous soutenons, par une guidance sociale, les bénéficiaires dans le parcours souhaité et réalisable.

Pour ce faire, et pour répondre de manière plus pointue aux différents problèmes et difficultés des bénéficiaires, nous suivons des formations dans des domaines plus spécifiques aux problématiques des sujets rencontrés.

Des formations comme par exemple sur les thèmes de la famille (tribunal de la famille), formation sur l'écoute, les dettes,... Toutes celles-ci nous ont beaucoup aidées lors de nos entretiens, les réponses ont été plus pertinentes et nos moyens d'agir plus ciblés. Nous n'aurons cesse de nous former, soucieux d'être toujours à jour dans nos connaissances et de veiller à rester dans une dynamique de recherche de solutions en matières juridiques et sociales, c'est en cela que nous pourrons maintenir un travail social de qualité.

Notre intervention peut prendre différentes formes : Un accompagnement pour accéder à un droit élémentaire ; un accompagnement face aux refus d'allocations majorées ou reconnaissance de situation comme celle du handicap ; un accompagnement pour accéder aux aides octroyées par le CPAS ; un accompagnement dans les démarches de recouvrement de dettes ; un accompagnement pour entamer les procédures lors des séparations ou rupture des liens enfants/parents. Parfois, l'accompagnement se limite à un suivi administratif pour remplir un formulaire, rédiger et envoyer un courrier, trouver un logement ou s'inscrire comme candidat-locataire à une SISF, trouver une adresse pour une aide spécifique, etc.

Nous sommes dès lors amenés à contacter divers services et organismes publics ou privés pour obtenir les renseignements nécessaires ou adéquats aux situations rencontrées comme les Centres Publics d'Action Sociale, les caisses d'allocations familiales, divers services spécialisés en matière de droit des étrangers ou en matière de droit du logement. D'autres organismes publics sont contactés comme FAMIFED, l'ONEM, l'INAMI, l'INASTI, les divers syndicats ou la CAPAC, de même que divers Services Publics Fédéraux comme celui des Finances, de l'Economie, des Affaires Sociales, de l'Emploi, l'Office National des Pensions, les Sociétés Immobilières de Services publics, les Agences Immobilières Sociales, consulats, ambassades...

Nous intervenons auprès de ces organismes soit par téléphone soit par écrit, ou en rendez-vous, ceci afin de régler des problèmes liés à la sécurité sociale, par exemple. Dans certaines situations, nous rédigeons des écrits au nom du bénéficiaire.

Nous facilitons la communication entre le bénéficiaire et le service (Commune, CPAS...) afin qu'il puisse obtenir plus facilement les divers documents nécessaires à la résolution de son problème (d'allocations familiales, par exemple).

La diversité, la complexité ou encore l'urgence de certaines situations sociales nous amènent à contacter d'autres intervenants afin de mettre en place une stratégie de résolutions.

Au quotidien, la pratique de notre travail nécessite du temps. Les personnes ou services contactés ne sont pas toujours disponibles, il faut s'adapter à la rigidité administrative de chaque service. Phénomène qui s'accroît au fil du temps avec la surcharge des services, le manque de personnel dans les administrations, ...

Certaines de nos démarches peuvent donc prendre des semaines voir des mois en fonction de la complexité et des nombreux d'intervenants qu'il est nécessaire de contacter afin de trouver la solution adéquate. La richesse et la multitude sans cesse croissante de notre réseau, nous confortent à nous donner raison de l'efficacité de nos interventions.

Les demandes de déplacement et d'accompagnement deviennent plus régulières.

Se procurer des documents, ou encore effectuer une démarche pour la personne qui n'est pas/plus en mesure de se déplacer, accompagner la personne au rendez-vous d'un avocat, etc. Ces démarches font également partie de notre mission d'accompagnement individuel.

Enfin, grâce à un répertoire d'adresses utiles, nous pouvons orienter au mieux les bénéficiaires vers des services spécialisés comme les Centres de Planning Familial, des Centres de Médiation de dettes, des services de droits des étrangers ou de logement par exemple. Nous restons intermédiaires et assurons le relais auprès de ces services.

Les supports écrits comme outil d'aide sociale :

Pour aider efficacement les personnes, le CASG a besoin d'être bien documenté et renseigné en utilisant ses propres ressources et celles d'autres services. L'utilisation d'Internet, par exemple, est une aide précieuse.

Nous disposons d'une documentation qui nous permet de nous tenir à jour dans nos informations que nous obtenons lors de nos formations.

Outre le guide maternité et travail qui aborde la législation sociale en la matière et détaille la protection de la santé de la femme enceinte ou allaitante, l'organisation et l'indemnisation du congé maternité ; le CASG a créé dans le cadre de la démarche d'évaluation qualitative des outils d'informations qui rassemblent les avantages financiers et sociaux pour les parents et étudiants (travail des étudiants).

Ces fiches d'informations ont été créées en 2016 et mises à jour chaque année. Ces 6 fiches abordent les thématiques des prestations familiales, les congés pour l'éducation d'un enfant, le travail étudiant, le précompte immobilier, les réductions pour les transports et l'allocation d'études.

Nos fiches d'informations sont devenues un support essentiel dans notre travail : nous les envoyons directement aux personnes qui nous en font la demande par téléphone. Fréquemment il nous arrive d'envoyer des écrits afin de mieux étayer nos réponses relatives aux demandes des personnes.

Nous disposons de brochures d'informations via internet que nous consultons ou envoyons aux bénéficiaires et qui traitent des problématiques principalement abordées dans notre service.

Parfois nous envoyons directement des formulaires de demande comme, par exemple, celui concernant la demande d'un prêt régional pour la garantie locative octroyée par le Fonds du Logement ou celui concernant la demande d'allocation d'études ou celui concernant la demande de crédit-temps ou de congé parental etc.

L'accès à différents services juridiques comme l'atelier des droits sociaux, l'ADDE, Droits Quotidiens nous permet également d'aborder plus sereinement certaines matières de droit notamment les questions autour des liens familiaux et sociaux, ou encore le droit des étrangers.

III. ACTION COLLECTIVE

Notre action collective se concrétise par les cours d'alphabétisation à la Rosée.

1. Vie Sociale et Alphabétisation

Les projets, d'ateliers chant/théâtre et de découvertes culturelles se poursuivent et s'intègrent toujours davantage dans le programme des cours.

Nous renforçons également les animations thématiques co-organisées entre collègues du CASG et poursuivons à raison d'une animation toutes les deux semaines.

1.1. A quelles problématiques individuelles l'action peut-elle apporter une réponse collective ?

L'isolement social et culturel de familles défavorisées d'origine étrangère, principalement des femmes qui ne travaillent pas et qui sont à charge de leur mari.

Ces femmes sont souvent arrivées en Belgique suite à leur mariage et n'ont pas été scolarisées.

Elles sont sollicitées par l'environnement social, souvent par le biais de l'éducation et ne peuvent pas assumer leurs responsabilités de manière autonome.

La particularité des cours d'alpha est de viser prioritairement un public d'analphabètes.

Mais nous voulons également travailler avec des personnes qui sont en recherche d'un cours de français dit « pour étrangers » et qui ont été scolarisées dans leur pays d'origine.

L'objectif est de maintenir avec ce public spécifique un lien social et d'éviter les « ghettos » entre les différents milieux d'origine.

Grâce aux différents partenaires nous pouvons garder la spécificité de chacun. D'une part, le CASG : promotion du travail social collectif et communautaire.

Et d'autre part, la Commune (via le contrat de quartier) : meilleure intégration et compréhension de l'environnement communal.

La Maison de quartier « La Rosée » : accueil, infrastructure et intendance, ouverture sur le quartier, tant les habitants que les associations.

Les difficultés qu'éprouvent les femmes qui ne savent ni lire, ni écrire, ni parler suffisamment le français, à prendre les transports en commun par exemple, soulignent bien l'importance **d'assurer des formations dans le quartier où elles vivent. La maison de quartier offrant diverses** activités (cours de couture, ateliers créatifs et école de devoir) est bien connue et représente un lieu de confiance.

Les publics cibles :

Les cours d'alphabétisation s'adressent à toute femme intéressée par le sujet, quelle que soit sa nationalité. L'information sur les cours et les animations se fait:

- Par les publications du CASG. - Par le bouche à oreille.
- Par un courrier envoyé en début d'année scolaire à toutes les associations d'Anderlecht.
- Par les différents relais de «Lire et Ecrire».

Bénéficiaires :

Toute femme intéressée par une formation en français et en « vie sociale ».

Nous constatons que les groupes sont de moins en moins interculturels.

Les apprenantes sont principalement d'origine maghrébine et quelques autres nationalités en fonction des flux migratoires mais dans une faible proportion.

Partenaires :

- La Maison de quartier « La Rosée », qui met à notre disposition les locaux de cours et qui crée un lien avec le public ne fréquentant pas directement les cours.
- La Rosée organise des activités pour enfants et des cours de gym pour les femmes. Elle met à notre disposition les locaux où se donnent ces cours. Par ailleurs, elle donne également des cours d'informatique et met du matériel ad hoc à disposition.
- La coordination zonale de « Lire et Ecrire-Bruxelles » permet lors de réunions trimestrielles de rencontrer les opérateurs alpha d'une même commune. On peut alors faire le point sur les places disponibles et envisager des collaborations.
- Lire et Ecrire organise des formations spécifiques pour formateurs en alphabétisation.

Interlocuteurs :

La **Commune d'Anderlecht** : dans le cadre des contrats de quartier financés par la Région Bruxelloise, met à disposition une salariée mi-temps.

1.2. Les résultats recherchés

- Une meilleure compréhension du fonctionnement des institutions belges, du rôle et des services offerts par les associations locales.
- Permettre aux participantes d'acquérir des moyens d'expression et des capacités d'analyse de situations vécues.

- Permettre aux participantes ayant atteint un niveau de formation suffisant d'accéder à d'autres formations qualifiantes ou des formations leur permettant d'assurer à leur tour un rôle de personnes ressources au sein de leur communauté.
- Permettre d'expérimenter des situations de « découvertes culturelles » lors de visites de musées ou d'initiation à des techniques artistiques diverses, c'est aussi l'occasion de développer des moyens d'expressions parallèles à l'apprentissage de la lecture et de l'écriture qui est un apprentissage très long.
- Créer un espace de rencontre et de création de projets entre les anciennes élèves, les élèves actuelles, les bénévoles, les animateurs extérieurs et toute personne désireuse de collaborer de manière adéquate à notre travail.

1.3. Modalités

Préparation et suivi :

La préparation comprend :

- La recherche et la création de supports didactiques;
- Les contacts et réunions avec les partenaires;
- L'achat de matériel;
- La visite et la participation à diverses manifestations susceptibles d'être exploitées et adaptées dans le cadre des cours;
- Les réunions avec les autres travailleurs sociaux du CASG qui, même s'ils effectuent un travail différent, restent néanmoins indispensables en matière d'analyse du travail effectué et de relais social lorsqu'une apprenante a besoin d'être aidée en dehors du cours;
- Les formations.

Cours d'alphabétisation et de vie sociale :

Ce sont donc des **cours de français adaptés à un public d'adultes**. C'est une alternance d'apprentissage des acquis de base en lecture-écriture s'inspirant de la méthode globale et de la méthode analytique et d'apprentissages basés sur des situations vécues.

Ces situations vécues sont élargies vers des thèmes plus généraux au moyen de techniques d'animations de groupes (ateliers d'écriture, jeux de société, jeux de rôle, mises en situation...).

Cette année les apprenantes sont réparties en 2 groupes de niveaux :

- Oral et écrit débutant
- Oral et écrit premier niveau

Méthodologie :

Tous les apprentissages comprennent une phase de découverte, une phase de compréhension et une phase de mise en pratique.

Les outils utilisés sont sonores ou visuels (films documentaires ou fictions, photos, livres d'enfants, méthode Pourquoi Pas, méthode Naturelle de Lecture Ecriture).

Exemples de thèmes abordés au cours :

- Comprendre le système scolaire belge (les interlocuteurs, le bulletin, comment rédiger un mot d'excuse, ...).
- Comprendre les différentes institutions et services : commune, mutuelle, CPAS, Actiris, planning familial... et trouver les moyens de se débrouiller pour les besoins essentiels.
- Connaître les institutions culturelles : bibliothèque, ludothèque, académie, musées, cinémas, théâtres et découvrir leur accessibilité.

Outre les cours de français nous organisons des visites et animations avec des personnes-ressources extérieures.

Lieu

Maison de quartier la Rosée, 7 rue de la Rosée - 1070 Bruxelles.

Dates et fréquences :

Les cours se donnent de septembre à juin selon le calendrier scolaire.

Tous les lundis, mardis et jeudis, le matin de 9h à 12 h.

Type d'encadrement :

Les 2 groupes sont encadrés par 2 formatrices salariées à mi-temps.

La formatrice du CASG assure la coordination de l'équipe alpha.

Chaque formatrice suit plus particulièrement un groupe de niveau pour pouvoir approfondir sa pratique et pour que les apprenantes aient une même personne de référence.

Chaque formateur dispose d'un temps de préparation dans le cadre de son travail et une réunion est assurée chaque mois en équipe et tous les quinze jours de manière plus individuelle.

Nombre de participants :

A la rentrée de septembre une trentaine de femmes sont inscrites, chaque année une dizaine de candidates sont inscrites sur une liste d'attente.

Nous rappelons ces personnes si les groupes ne sont pas complets lors des premiers cours ou dans le courant du mois de janvier si certaines places se libèrent.

Un certain nombre de candidates sont également orientées vers d'autres écoles ou associations soit parce que leur niveau de connaissance ne correspond pas à la formation proposée, soit parce que le nombre d'heures est insuffisant par rapport à des exigences extérieures (Actiris, CPAS...), soit vers des formations plus qualifiantes ou pour toute autre raison.

C'est un aspect important de notre travail et une étape déterminante, en début d'année, pour atteindre les objectifs de notre mission.

- Le groupe 1 : « Oral débutant ».

Les femmes ne parlent ni ne comprennent le français, le cours a pour but de leur permettre de se débrouiller oralement dans les situations de la vie courante (se présenter, faire des achats, prendre un rendez-vous, s'orienter...).

- Le groupe 2 : « Oral et écrit niveau 1 ».

Une part importante du travail consiste à l'étude de l'écrit et le travail oral permet l'acquisition de vocabulaire et de structures plus correctes et plus variées, de comprendre des «situations problèmes», de pouvoir donner son point de vue.

Liste des activités de préparations et de réunions avec les partenaires

Date	Objet	Lieu
14 janvier	Réunion équipe alpha Évaluation intermédiaire.	La Rosée - Anderlecht
19 janvier	Journée d'échanges d'atelier de théâtre action	Neder-Over- Hembeek
28 janvier	Entretiens pour les nouvelles inscriptions.	La Rosée - Anderlecht
8 mars	Réunion de bilan des ateliers chant, théâtre avec les animatrices et choix du fil conducteur pour le spectacle.	La Rosée - Anderlecht
22 mars	Réunion de préparation des animations sociales avec les collègues du CASG.	La Rosée - Anderlecht
29 mars	Réunion d'échanges de pratiques pour animateurs en théâtre action	Saint-Josse
6 juin	Réunion équipe alpha, évaluation des ateliers chant/théâtre et du spectacle.	La Rosée - Anderlecht
7 juin	Réunion d'évaluation à Sima, atelier théâtre	La Rosée - Anderlecht
30 septembre	Réunion d'équipe alpha, organisation des groupes et objectifs pour l'année	La Rosée - Anderlecht
4 novembre	Réunion atelier chant et théâtre choix du thème des ateliers	La Rosée - Anderlecht
16 décembre	Réunion d'évaluation des groupes de niveaux	La Rosée - Anderlecht

Liste des activités collectives, visites et animations projet Alpha

<i>Date</i>	<i>Sujet</i>	<i>Lieu</i>
Deux fois par mois	Animations sociales avec une collègue du CASG sur les thèmes : La contraception, les relations conjugales L'impôt L'éducation Les réductions familles nombreuses Le contrat de mariage	La Rosée - Anderlecht
De janvier à mai Et d'octobre à décembre Tous les jeudis matin	Atelier de pratique musicale et Atelier de pratique théâtrale	La Rosée - Anderlecht
1 ^{er} février	Visite planning familial Télé service	Bruxelles
19 mars	Musées royaux d'art et d'histoire Visite guidée sur le thème de l'histoire de l'écriture	Cinquantenaire
30 avril	Spectacle fin de d'ateliers théâtre ASBL Sima : « Qui veut gagner un million ? »	ASBL Sima
2 mai	Spectacle de fin d'ateliers théâtre et chant : « Je suis perdue, vous pouvez m'aider ? »	La Rosée - Anderlecht
13 juin	Visite guidée du Jardin botanique Jean Massart	Ixelles
21 novembre	Film « La source des femmes »	Cinéma le Palace

1.4. Les effets

Difficultés rencontrées

Les nombreuses contraintes administratives et autres imposées au public :

Comme les années précédentes le public est soumis à de nombreuses démarches très contraignantes et pas toujours cohérentes.

Par ailleurs, on continue à imposer aux personnes qu'elles suivent minimum 20 heures de cours par semaine mais dans la réalité les offres de cours intensifs sont insuffisantes, surtout pour des analphabètes.

De plus en plus d'apprenantes vivent une situation précaire. Certaines bénéficient d'aide alimentaire. Mais l'octroi de cette aide représente également un parcours de combattant. Elles doivent parfois s'absenter du cours pour aller chercher cette aide.

Résultats espérés et résultats atteints

Animations sociales

Depuis le commencement du projet Alpha, en 1999, il n'y a jamais eu de réelle collaboration entre le travail social individuel et le travail collectif mené à la Rosée.

Cela nous a d'ailleurs été reproché à diverses reprises, notamment par le pouvoir subsidiant.

Suite à la participation de deux assistantes sociales, Stéphanie et Nassira, aux séances d'informations en 2016, est apparue la volonté de collaborer davantage.

À ce moment, nous avons commencé à utiliser les mallettes pédagogiques élaborées par Lire et Ecrire. Ces outils permettent d'approfondir des thématiques connues des assistantes sociales et sont susceptibles d'intéresser notre public. Stéphanie et Nassira ont alors suivi une formation à l'utilisation de ces mallettes.

Elles ont ainsi commencé à prendre en charge des animations en 2017, au rythme de quelques-unes par année, sur les thèmes de l'enseignement, du logement et de la santé, chaque thème occupant plusieurs séances.

Nous nous sommes cependant rendu compte qu'il était clairement nécessaire d'approfondir les matières abordées, de fournir des réponses plus complètes aux nombreuses questions et réflexions soulevées par les participantes, et, dans certains cas, d'assurer un suivi.

Aussi avons-nous décidé d'augmenter la fréquence des animations à une par mois à partir de septembre 2018.

À cette date, les cours ont été fixés à quatre fois par semaine au lieu de trois, et leur durée augmentée d'une demi-heure, passant donc à trois heures la séance. Il a alors été convenu que Stéphanie animerait le groupe un vendredi sur deux, compte tenu du fait que son expérience et sa connaissance du profil et du niveau de chaque participante lui permettait désormais d'assurer seule les animations.

Nous élaborons dorénavant nous-mêmes les animations, puisant parmi les ressources mutualisées par des associations comme Cultures & Santé, Le Monde selon les Femmes, utilisant des outils mis en ligne par TV5 Monde, Le Point du FLE et d'autres encore.

Ces séquences sont donc intégrées dans le programme des cours. Les questions qu'elles suscitent sont discutées, clarifiées, en groupe, ou individuellement lors de rendez-vous avec Stéphanie s'il s'agit de sujets confidentiels.

Voici quelques questions et réflexions advenues suite à la phase d'émergence aménagée au début de chaque séquence via divers supports et médias :

À propos de la Sécurité sociale

- Le CPAS rembourse-t-il les frais d'un appareil dentaire ?
- 250 euros par trimestre pour une école secondaire, c'est normal ?
- Existe-t-il une aide financière ?
- Mes voisins font du bruit, ne sortent pas leurs poubelles... je ne veux pas leur causer de problèmes car ils n'ont pas de papiers, mais que faire, alors ?
- Je cherche un logement pas cher, comment faire ?

Sur l'impôt

- Si quelqu'un ne travaille pas, il paie des impôts ? Si mon mari et moi travaillons tous les deux, est-ce que nous paierons davantage ?
- Les musulmans sont normalement obligés de donner aux pauvres... Ici, c'est comment ?
- Est-ce que le CPAS est obligé de donner à toutes les personnes ?
- Les administrations sont toutes les mêmes ? Elles suivent les mêmes règles ?
- En Belgique, on paie plus ou moins d'impôts qu'en Espagne ?
- Si je suis au chômage, je paie aussi des impôts ?

L'enseignement

- À la maison et à la danse, mon enfant parle sans problème, mais en classe, il ne veut pas. Pourquoi ? Qu'est-ce que je peux faire ?
- Si mon enfant est dans une école néerlandophone, il parle aussi français ?
- À quel âge entre-t-on à la maternelle ?
- Quel est l'âge de l'obligation scolaire ? Est-ce que le système scolaire est le

- même dans tous les pays (comparaison entre l'Espagne et le Maroc) ?
- Quand a-t-on un diplôme ?
- Est-il nécessaire d'aller dans une école de devoirs ?
- Comment trouver un cours particulier de néerlandais ?
- J'ai peur que mon enfant rate s'il n'a pas de cours particuliers...

À propos d'une visite au planning familial

- L'avortement, c'est légal en Belgique ?
- Pour l'avortement c'est l'homme ou la femme qui consent ?
- Est-ce qu'une jeune fille qui est mineure doit avoir l'accord de ses parents ?
Est-ce qu'on en parle aux parents ?
- Est-ce qu'on doit en parler à son mari, si on avorte ? Est-ce que le médecin en parle au mari et demande son accord ?
- Que dire aux petites filles pour les informer sur les règles ?
- Normalement, c'est l'école qui explique, non ?
- Les mamans doivent parler, c'est facile...
- Ce n'est peut-être pas facile pour toutes...
- Et quand les règles viennent très tôt, à huit ans ?
- Si les filles nagent ensemble à la piscine avec les garçons, elles peuvent être enceintes ?
- La ménopause, c'est à quel âge ?
- La pilule, c'est dangereux ?

Ces questions démontrent l'importance de ces séquences thématiques.

N'apparaissent pas ici toutes les discussions, les échanges, les débats qu'elles font naître. Certaines questions font l'objet de clarification entre pairs, les apprenantes échangent leurs savoirs, leurs expériences, font parfois valoir leur opinion...

Si des aspects théoriques nécessitent d'être élucidés, certaines questions relèvent plutôt d'inquiétudes ou de malaises. On peut alors aborder ces points par le biais de mises en situation, de jeux de rôles, faire appel à des intervenants extérieurs, ou orienter les personnes individuellement vers des services spécialisés.

Outre la mise en réflexion et en recherche des participantes, notre approche consiste donc notamment à rendre accessibles les informations et à renseigner les aides et les services adéquats.

Mais, au-delà, les matières abordées constituent également le support sur lequel construire les séquences d'apprentissage linguistique, entre autres d'un point de vue lexical.

Sans aucun doute, la préparation de ces animations requiert un long temps d'échanges, à la fois créatifs, prospectifs et rigoureux, entre formatrices, ainsi que multiples prises de contact avec des intervenant·e·s extérieur·e·s, diverses associations et services, et d'éventuels expert·e·s, temps qu'il est fondamental de prendre en compte lors de l'établissement du planning.

Nous souhaitons développer ces animations et les organiser au rythme d'une fois tous les quinze jours à partir de septembre 2019.

Il conviendra également d'évaluer et de prévoir le temps nécessaire au suivi individuel permettant de répondre aux questions particulières soulevées lors des séances.

Un atelier théâtre supplémentaire à l'asbl Sima en collaboration avec Le collectif 1984 :

L'atelier a été organisé à la demande de l'ASBL Sima pour un public d'apprenants débutants en français langue étrangère.

Il a eu lieu tous les jeudis de 13h à 15h30 de septembre 2018 jusqu'au 30 avril 2019, date de la représentation.

Cette année, nous avons pu organiser les séances et le spectacle à la salle Sapiens qui est un endroit tout à fait agréable et adapté pour les ateliers. C'est un atout.

Les participants suivent un cursus de 16 h de cours par semaine comprenant des cours de français et des animations d'éducatrices permanentes. L'atelier théâtre s'intègre dans ce programme.

Les participants n'ont pas volontairement choisi cet atelier.

Le nombre d'inscrits aux cours était d'environ 15 participants au début, le nombre ayant fluctué au cours de l'année.

Il faut insister sur le fait que cette année (contrairement à l'année précédente) il s'agissait pour la plupart de personnes tout à fait débutantes à l'oral. Cela représente une difficulté majeure et un obstacle important à la bonne compréhension des consignes, des enjeux mais aussi un frein à l'expression.

Nous avons pu surmonter cet obstacle au moyen d'exercices non verbaux et parfois avec le recours de l'anglais mais je pense que c'est principalement à cause de cet obstacle que certains participants se sont retirés du projet et n'ont pas participé au spectacle final.

Un thème ne s'est pas imposé d'emblée. Les premières séances ont d'abord consisté à faire comprendre le but de l'atelier au moyen de divers exercices et mises en situation verbales ou non verbales ainsi qu'à mettre à l'aise les participants et à créer une bonne dynamique de groupe.

Une fois cette étape franchie, un noyau de participants assez motivés s'est mis en place. Nous avons pu trouver différents thèmes et sujets qui les concernaient directement en s'inspirant notamment de dessins politiques librement interprétés. Nous avons retenu l'endettement, la dépendance au Gsm, le sort des migrants et la dictature.

Tous ces sujets ont été traités comme des « tableaux », des réponses à une série de questions posées dans le cadre d'une émission télé intitulée « qui veut gagner un million ? » . L'émission était, elle-même, un prétexte pour faire émerger les sujets retenus et également l'occasion de critiquer le rôle des médias.

Une fois le canevas fixé par écrit, les rôles distribués, les répétitions ont commencé et le groupe s'est fortement soudé. Le groupe final, constitué de 6 participants, s'est alors véritablement engagé dans la préparation de la représentation fixée au 30 avril 2019.

Le spectacle a été présenté à la salle Sapiens devant une trentaine de personnes, d'autres apprenants et formateurs.

Ce fût une expérience enrichissante pour le groupe et pour moi-même.

Je me permettrai cependant d'émettre quelques réserves ou quelques points à clarifier.

Premièrement je pense que le niveau de maîtrise de l'expression et de la compréhension orale n'est pas suffisant à ce stade pour un véritable travail de théâtre action. C'était certainement concluant pour ceux qui ont joué mais si la moitié du groupe ne collabore pas, est-ce que l'objectif est vraiment atteint ?

Par ailleurs cette année le professeur titulaire a été très peu présent lors des ateliers et peu de réunions de concertation ont eu lieu.

Les personnes, dans le cadre d'un programme scolaire, sont souvent décontenancées par un projet du type théâtre action. En effet, ils attendent souvent des textes à répéter, des supports à reproduire. On peut dépasser ces attentes par l'expérience de la prise de parole et les mises en situation. Cependant, il reste important de créer du lien entre le projet théâtral et les apprentissages scolaires. C'est tout à fait possible, il faut l'organiser, préciser les rôles de chacun.

Voici quelques extraits de l'évaluation avec le groupe :

Qu'est-ce que l'atelier m'a apporté ?

- Parler un peu mieux.
- C'est une expérience bien pour nous.
- J'aime bien, c'est du plaisir.
- La confiance de faire le spectacle devant un public.
- Certaines personnes étaient vraiment « des acteurs »

Est-ce que le spectacle est important, pourquoi ?

- Pour parler bien, vraiment bien.
- On a appris des choses mais au spectacle on a FAIT des choses.
- On est directement en face du public.
- C'est comme un chemin, à la fin tu regardes le chemin.
- Ça renforce la personnalité.
- C'est réel. Tout ce qu'on a fait, c'est réel.

Etant donné certains éléments repris dans cette synthèse et le besoin de prendre en charge l'atelier théâtre à la Rosée, cette expérience, même si elle correspond aux critères de l'action collective et même si elle a donné lieu à une représentation de qualité, ne se poursuivra pas.

IV. ACTION COMMUNAUTAIRE

Nous participons activement à différents groupes d'actions visant à comprendre, analyser les droits des citoyens et apporter des propositions au gouvernement en vue d'améliorer, voir, rendre tout simplement accessible une vie conforme à la dignité humaine.

1. Les groupes de travail de l'Inter-Centres

Les coordinateurs se réunissent chaque mois pour analyser les problématiques communes aux centres et mener des actions qui répondent aux besoins du public des centres. Ces actions sont des propositions politiques, des groupes de travail ou de sensibilisation auprès des travailleurs des centres ou vers l'extérieur.

Le CASG participe également à deux groupes de travail mis en place par l'Inter-Centres et coordonnés par la Fédération des Services Sociaux. Ces groupes de travail permettent de se questionner sur notre identité du secteur, des pratiques du travail social et des problématiques que nous rencontrons. Ils deviennent alors un moyen pour défendre ou dénoncer certaines situations mais aussi d'améliorer notre qualité de travail.

- Le groupe « Identité » n'a malheureusement pas été reconduit en 2019. Nous espérons pouvoir poursuivre le travail les prochaines années.
- Le groupe « Plaidoyer » :
L'objectif de ce groupe est d'attirer l'attention du « politique » sur des problématiques récurrentes et des anomalies du service public.
Depuis 2018, le groupe s'est concentré sur la mise en place de la journée de la lutte contre la pauvreté à Bruxelles.
En 2019, face au constat de non-droit et non recours, une capsule a été réalisée dans l'espoir de sensibiliser les pouvoirs politiques de la violence des mesures en « politiques sociales ».

2. L'accès à l'énergie

Le CASG est cofondateur de ce réseau. L'accès à l'énergie (électricité, gaz et eau) devient un « LUXE »

Lors des réunions, des thématiques concernant le marché et la gestion de l'énergie sont abordées.

Ce réseau est piloté par la fédération des services sociaux.

L'intérêt de travailler ensemble : services publics (CPAS) et services subsidiés :

Face à la complexité du marché et des procédures concernant l'accès à l'énergie, il est indispensable que les travailleurs tant du secteur public que privé collaborent ensemble quand cela est possible.

En Région bruxelloise, le « Réseau de vigilance » du contentieux en matière d'énergie a rassemblé depuis 1999 des travailleurs sociaux des centres privés et des CPAS.

Le « Réseau de vigilance » était un lieu d'échanges sur les pratiques et de concertation, un lieu de formation continue, un lieu de vigilance et d'interpellation, dont le travail a influencé certaines options fondamentales de l'ordonnance qui régit le marché libéralisé à Bruxelles.

Ce travail commun permet aux travailleurs du secteur privé d'apprendre comment chaque CPAS aborde et traite les questions d'énergie et inversement ce que le secteur « semi-privé » peut apporter en complément au CPAS. Ce lieu de concertation entre travailleurs des secteurs semi-privés et publics a donc montré tout son intérêt. Aujourd'hui, alors que la collaboration entre CPAS et centres dits semi-privés apparaît importante et nécessaire, le réseau continue de remplir son rôle de formation et renforce les liens entre les différentes cellules énergie et services sociaux « privés-subsidiés ».

La méconnaissance des protections :

En tant que CASG, nous constatons que bien souvent les bénéficiaires ne connaissent pas les possibilités pour se faire aider tant au niveau du choix du fournisseur que des procédures à entamer lorsqu'ils sont en difficulté de paiement. De nombreux bénéficiaires ignorent qu'ils peuvent être reconnus comme clients protégés. La plupart ignorent même l'existence d'un tel statut.

Or ce statut permet des réductions importantes sur le coût de l'énergie. Ils se voient ainsi recevoir des factures nettement inférieures et ce sans coupure d'énergie. Nous constatons également que notre intervention dans l'enlèvement des limiteurs d'énergie s'avère être utile, car si le placement est rapide, l'enlèvement l'est nettement moins.

L'information est donc un enjeu important pour garantir à tous l'accès au gaz et à l'électricité. L'eau devient une denrée rare pour certains ménages Bruxellois.

Nous constatons que la protection des droits « des hommes » est de plus en plus bafouillée. Si nous lisons l'article 25 de la charte des droits des hommes, nous nous en éloignons de plus en plus.

3. Conseil consultatif des bénéficiaires de l'énergie et du gaz

Dans ce cadre-ci précisément, nous représentons la Ligue des familles.

Le conseil des bénéficiaires de l'électricité et du gaz a été créé en vertu de l'article 33§1 de l'ordonnance du 24 décembre 2006.

La mission de ce conseil est une instance qui émet des avis dans le cadre strict de la distribution du gaz et de l'électricité, en matière de protection des consommateurs, des missions de service

public et en matière d'utilisation rationnelle de l'énergie. Le conseil est consulté sur des problématiques particulières posées par le gouvernement ou son entremise. Il joue également un rôle dans le cadre de l'évaluation de l'ordonnance et sur son pouvoir d'influence dans l'organisation des marchés de l'énergie libéralisés.

Il se rassemble au moins tous les 3 mois et plus selon l'évolution de la situation et besoin du cabinet. Ces rencontres ont été plus nombreuses vu l'évaluation de l'ordonnance.

4. BRU 4Home - REZONE

Nous faisons partie de ce réseau depuis juillet 2017.

L'objet social décrit dans les statuts est le suivant, « L'association a pour but de :

1. Favoriser l'accès aux logements adaptés aux besoins des bénéficiaires dont s'occupent les membres de l'association. Pour ce faire, l'association et ses membres mutualisent ses ressources afin de faciliter le travail de lobbying auprès des différents acteurs du secteur logement (acteurs publics ou privés). De plus, l'association et ses membres se concertent et collaborent étroitement avec les autres associations ayant des buts similaires dans la Région de Bruxelles-Capitale.
2. Garantir de façon durable l'accompagnement des publics remis en logement et apporter une expertise au secteur du logement.
3. Créer et organiser un réseau de soutien à l'accompagnement au logement des publics dont s'occupent ses membres. Notamment en favorisant les collaborations entre ceux-ci : échanges de bonnes pratiques, soutiens mutuels, mise en réseau, etc.
4. Sensibiliser, interpellier et formuler des recommandations à destination de l'autorité publique sur les questions d'accès aux logements des personnes vulnérables et de l'intersectorialité.

Le réseau est constitué par des membres issus de différents secteurs qui ont pour spécificité un public fragile et/ou précarisé.

Ils font partie du :

Secteur de la santé mentale et la toxicomanie

Secteur de la précarité et de l'aide aux justiciables

Secteur du handicap

Du Secteur action sociale globale qui accueille des personnes issues des secteurs précités »

Le réseau se met en place et espère trouver un financement permettant ainsi d'assumer le maintien d'un parc d'appartements mis en location à prix accessibles.

« REZONE s'inscrit dans le cadre de la réforme de la psychiatrie « vers de meilleurs soins en santé mentale », plus communément appelée « Psy 107 » (voir www.psy107.be).

L'objectif de cette réforme est d'améliorer la continuité des soins, de maintenir les bénéficiaires au sein de leur environnement et de leur tissu social d'origine, de construire une offre de soins cohérente et complémentaire, de proximité, adaptée aux bénéficiaires ».

Les services partenaires ne se limitent pas au secteur de la santé mentale. On trouve parmi eux :

- Association d'usagers et association de médecins généralistes, Maison médicale, Centre de planning familial, Aide à domicile, Soins infirmiers à domicile, **Service social**, Services communaux, Services de médiation familiale, Santé mentale et exclusion sociale, Service d'accueil de jour pour les sans-abris, Travailleurs de rue, Maison d'accueil, Centre d'accueil post-pénitentiaire.

Il y a 4 groupes de travail :

L'amélioration de l'interconnaissance entre services

Le développement d'outils de concertation et de coordination autour du bénéficiaire

La mise sur pied d'un lieu d'accueil sans condition

Le développement d'équipes mobiles

Depuis 2017, le CASG a participé au groupe de travail « La mise sur pied d'un lieu d'accueil sans condition ».

Vu l'évolution importante dans l'approche psychiatrique, il est intéressant de participer à ces groupes pour créer les nouvelles collaborations et en connaître leurs pratiques.

En 2019, le CASG participera au groupe : « L'amélioration de l'interconnaissance entre services ».

Ce groupe travaille davantage sur la connaissance des autres services des différents secteurs.

Les activités de REZONE sont décrites dans leur rapport d'activités que nous tenons à votre disposition.

5. Les publications du CASG

Le centre a bénéficié d'un subside exceptionnel reçu de la Commission communautaire française pour l'actualisation et la distribution de nos fiches durant l'année 2017 et 2018. Ce subside a permis de supporter le coût supplémentaire de la finalisation, du remaniement, de l'impression et de l'envoi postal de nos fiches et ainsi de nous permettre de poursuivre ce projet créé et réalisé dans le cadre de la précédente DEQ (démarche d'évaluation qualitative). Ce n'est malheureusement plus le cas or ces fiches représentent un réel support aux parents et professionnels.

La réalisation d'outils d'information destinés aux parents :

Le CASG a la particularité d'offrir à son public des guides ou articles informatifs sur différents droits concernant les parents. Nous offrons ainsi à **notre public et aux professionnels** du secteur un moyen de s'informer pour connaître et accéder aux droits sociaux. Nous avons ainsi publié le guide « Maternité et travail » mais également les fiches d'informations sur « les avantages sociaux et financiers pour les parents ».

En effet, nous rencontrons un public de plus en plus précarisé qui n'accède pas ou plus à leurs droits et avantages par manque de connaissance, de compréhension ou d'inaccessibilité à l'internet.

La législation étant assez complexe et changeante, les informations dispersées, les parents doivent passer des heures interminables pour « comprendre leurs droits, aides et avantages » quand ils y parviennent.

Afin de mieux comprendre les conditions d'octroi et les procédures à respecter, nous attirons le lecteur des fiches sur les « petits trucs à savoir » et « les points d'attention ».

Nous proposons également un accompagnement dans les démarches administratives.

Depuis de très nombreuses années, le CASG met à jour le guide « maternité et travail » qui avait été rédigé par le service juridique de la Ligue des Familles.

Ce guide très complet est régulièrement demandé.

Nous avons jusqu'à ce jour édité 6 fiches:

- Les prestations familiales pour les parents et les futurs parents
- Les allocations d'études pour le secondaire et le supérieur
- Les réductions des frais de transports pour les familles (STIB, DE LIJN, TEC, SNCB)
- Le droit aux congés pour l'éducation d'un enfant
- Le précompte immobilier
- Le travail étudiant

Le public bénéficiaire de nos fiches :

Les jeunes et parents qui consultent notre site ou connaissent notre service.

Les travailleurs des différents secteurs de l'ambulatoire subventionnés par la COCOF

Les services sociaux des écoles et universités

Les services de renseignements TEC

Des services en contact avec des parents ou jeunes à partir de 16 ans (ONE, consulats, médecins, hôpitaux...)

Vu le succès et le manque de moyens, nous sommes obligés de limiter le nombre de fiches par service afin de pouvoir faire profiter un maximum de services et bénéficiaires.

L'année 2019 a été une année charnière dans la mise à jour de ces fiches.

De nombreuses modifications législatives ont eu lieu impliquant un remaniement total de certaines fiches. Nous en avons profité pour repasser par un infographiste afin d'améliorer la présentation et rendre plus agréable la lecture de nos fiches.

En 2017 : nous avons pu envoyer plus de 5000 fiches à plus de 250 services.

En 2018 : nous avons dû limiter le nombre d'envois pour des raisons financières, c'est ainsi que les 300 services n'ont reçu que 3-4 exemplaires de chacune de nos fiches.

En 2019, suite aux nombreux changements nous avons dû retravailler chaque fiche. Nous cherchons des moyens supplémentaires pour les éditer selon la demande

La collaboration dans les médias de la Ligue des familles :

Le CASG collabore également à la rédaction de la préface du « Ligueur et mon bébé - hors-série grossesse » ainsi qu'au numéro 1 - « Il a un mois et tout a changé » par le biais de rubriques consacrées à la législation sociale relative à la maternité.

Le Ligueur et mon bébé est un journal qui accompagne les futurs parents depuis la grossesse jusqu'au 36^{ème} mois de l'enfant. Il est écrit par des journalistes spécialisés dans la petite enfance et d'autres professionnels : pédiatres, psychologues, pédopsychiatres et assistants sociaux. Il contient divers témoignages de parents.

La préface du « Ligueur et mon bébé » est distribuée gratuitement chez les gynécologues. Le numéro 1 du « Ligueur et mon bébé » fait partie du contenu de la boîte rose offerte par la maternité. Pour ces deux numéros, nous avons rédigé des rubriques sur la mutuelle, la protection au travail pour la femme enceinte, l'allocation de naissance et l'allocation familiale, le congé de maternité, les droits du père, etc...

En rédigeant les réponses aux questions posées par les parents, nous pouvons dès lors directement informer notre public en lui apportant des informations précises à une période où il est susceptible d'avoir besoin de ces renseignements. Cette collaboration est en ce sens très riche puisqu'il s'agit d'un autre moyen pour atteindre l'ensemble de notre public ayant la même problématique, mais également un apport de notre expertise du terrain et des législations pour la rédaction de ces articles.

V. DEMARCHE D'EVALUATION QUALITATIVE

Coordonnées de la personne de contact concernant la démarche d'évaluation qualitative :
Marie-Noëlle de Decker, Directrice générale : mn.dedecker@casgpourlesfamilles.be.
Tel. : 02/505.58.05.

1. Présentation du projet DEQ pour le triennat 2017 -2019

Durant ce triennat, nous avons choisi le thème de l'accueil. Afin de développer les moyens d'accueil, nous avons choisi d'améliorer la visibilité de notre service et ainsi, nous avons décidé de consacrer la DEQ 2017-2019 à la création d'un nouveau site internet pour notre asbl. Ce dernier permet à nos actuels et futurs bénéficiaires ainsi qu'aux travailleurs sociaux de mieux connaître nos missions et nos actions, d'être informés sur une série de thématiques en lien avec nos spécificités (les droits sociaux et les questions familiales). Aujourd'hui, la majorité des personnes qui souhaitent s'informer davantage sur un service ira spontanément consulter son site internet, il est donc important de veiller à la clarté de sa présentation et à l'actualisation de ses contenus.

Ainsi en retravaillant notre site internet, nous pourrions offrir une meilleure vitrine de notre service afin de garantir un accueil, une accessibilité en tout temps à notre public et notre réseau.

A l'heure actuelle les travailleurs sociaux et les bénéficiaires cherchent de plus en plus l'information sur le net, préfèrent ou sont contraints de télécharger des documents en ligne plutôt que la version papier et nous demandent de leur répondre par e-mails.

De plus, l'évolution des politiques sociales et leur complexité contraignent les personnes à s'informer continuellement sur leurs droits sociaux. Ils sont ainsi amenés à devoir rapidement se renseigner par eux-mêmes. Le moyen le plus aisé est aujourd'hui l'Internet qui présente toutefois un risque d'obtenir des informations approximatives ou incomplètes. Enfin, les personnes tentées d'en savoir plus sur les services proposés par le CASG pour les Familles opteront pour la voie d'accès la plus rapide et efficace : la consultation de notre site internet.

L'ensemble de l'équipe établit le même constat depuis de nombreuses années : notre site internet actuel manque d'harmonie au niveau de la forme et du contenu, il ne renvoie pas à l'identité de notre service. Il n'est pas suffisamment illustré et animé, il ne reflète pas suffisamment notre « professionnalisme », sa structure doit être repensée. Nous constatons dès lors qu'il est crucial pour notre service de rendre notre site internet opérationnel afin d'améliorer ce mode d'accueil plus contemporain.

2. Les objectifs visés par la démarche d'évaluation qualitative

La création d'un nouveau site internet a pour objectif de le rendre agréable à consulter et facile d'accès, en précisant de manière claire nos missions, actions et projets. Ce nouveau site permettrait à notre service d'améliorer sa visibilité et de nous rendre davantage disponibles pour notre public.

Nous recherchons l'existence d'un site internet fonctionnel et facilement navigable ainsi que la possibilité pour l'équipe d'y apporter toutes les modifications souhaitées par la suite. Par ailleurs, afin de pouvoir l'évaluer objectivement, il faudrait prévoir un comptage du nombre quotidien de visiteurs et créer un questionnaire très court à compléter à la fin de chaque visite sur le site internet.

2.1. Les modalités de mise en œuvre des objectifs et leur évolution

Afin de réaliser notre objectif, nous avons pensé à mettre en place plusieurs actions qui se succéderaient selon les différentes étapes du processus.

Dans un premier temps, nous avons introduit une demande de devis auprès de différents webmasters, la directrice les a rencontrés et a choisi le collaborateur le plus adapté au travail des ASBL.

Une fois le choix effectué, 3 rencontres ont été organisées avec la formatrice de Fobagra pour présenter la méthodologie du travail. Il est important pour nous de savoir ce qu'il est possible ou non de réaliser mais aussi avoir des idées et des pistes.

Ensuite des réunions d'équipe ont été fixées régulièrement afin de convenir des contenus des pages selon les projets pris en charge. Des moments sont également réservés à la DEQ lors de nos réunions d'équipe mensuelles afin de ne pas oublier le projet. L'équipe s'est consacrée à la création du contenu du site internet, à la lecture et l'amélioration du contenu.

Dans un dernier temps, nous souhaitons entamer la phase de réalisation finale du site avec le webmaster. Nous avons prévu de consulter nos partenaires pour une première visualisation avant la mise en ligne du site.

Après les remarques et ajustements, nous aurions procédé à la mise en ligne du site et à la vérification de son fonctionnement.

2.2. Périodes de réalisation de l'objectif

Première année : réflexion commune sur la structure du site et création des contenus qui le constitueront.

Deuxième année : sur base de rencontres régulières avec le webmaster, décider de la forme et du graphisme du site internet, formation à la rédaction spécifique pour l'internet. Enfin rédiger les contenus des pages web par l'équipe et penser à différents supports (photos, images, vidéos, etc.).

Prévoir également des pages cachées pour d'éventuels futurs projets du service.

Troisième année : confier la création du site à un webdesigner. Veiller à sa visibilité (via les moteurs de recherche, mailing liste, ...), évaluation de la clarté, de la pertinence des informations présentes sur le site. Déterminer le besoin en formation de l'équipe pour la gestion du site compte tenu de nos compétences.

2.3. Ressources mobilisées pour atteindre l'objectif

L'ensemble de l'équipe du CASG pour la réalisation et l'évaluation.

Un webmaster et un infographiste pour la conception du site.

Les partenaires et les bénéficiaires seront également consultés pour l'évaluation de ce projet.

2.4. Collaboration avec d'autres partenaires

Fobagra, asbl d'économie sociale spécialisée dans la formation au numérique.

3. Evolution du projet DEQ

Nous n'avions pas mesuré l'ampleur du travail que représente la création d'un site internet. Nous pensions devoir uniquement discuter de l'image du service afin qu'elle soit au mieux représentée une fois en ligne. Nous voulions aussi penser le site en termes d'accès à nos bénéficiaires en proposant des formulaires de contacts, un système de messagerie instantanée (chat).

Cela a suscité plusieurs questions au niveau des moyens d'accès à l'informatique, de gestion du site, et de charge de travail.

Nous avons vite réalisé qu'un site internet demande beaucoup de travail et de temps, mais aussi une expertise dans le domaine du numérique. C'est pourquoi une formation à l'écriture spécifique au web a dû être commandée. Il était aussi indispensable d'avoir la collaboration de Fobagra pour nous guider dans la démarche, nous n'aurions rien pu réaliser par nous-même.

Nous avons maintenu le thème de la DEQ tout en sachant qu'il serait compliqué de finaliser le travail en trois ans.

4. Les effets produits par ces travaux

Le travail sur la DEQ permet, comme pour les autres thématiques, de prendre du temps en équipe pour réfléchir, analyser et travailler autour de notre identité, notre visibilité, notre accessibilité mais aussi sur nos projets et philosophie de travail.

Plus concrètement autour du site internet, nous avons pu constater que le site actuel n'est pas du tout adapté à notre public, il est peu accessible et difficile d'utilisation (manque de repère clair sur qui nous sommes et nos actions). Comme nous l'avons dit, ce projet était dépendant de la collaboration avec l'intervenant externe pour nous guider dans la création d'un site en créant un cahier de charge reprenant toutes nos demandes autour du site internet. Nous avons donc été tributaires de leurs dispositions. Nous avons confirmé l'importance de faire ce travail d'amélioration de vitrine de l'asbl, les personnes nous contactent régulièrement après avoir visité le site internet.

5. Les actions entreprises pour mener à bien les projets DEQ

Pour procéder à l'évaluation de notre projet DEQ sur la création d'un site internet permettant un meilleur accès de notre service à notre public, nous aimerions pouvoir répondre aux questions suivantes :

Sommes-nous arrivées à déterminer notre contenu ?

Avons-nous trouvé un webmaster répondant à nos critères de départ ?

Avons-nous pu finaliser la création du site ?

Sommes-nous capables de gérer seules le site internet ?

Quels retours avons-nous sur le site internet ?

Afin de répondre à ces questions, l'équipe veille à se réunir pour établir un échéancier au début de chaque année, afin de déterminer les étapes à respecter sur l'année nous imposant une rigueur dans la réalisation de cette démarche.

A terme, nous consulterons nos partenaires (service communication de la Ligue des familles, autres ASBL, CA, ...) avant la mise en ligne du site afin qu'ils nous donnent un avis extérieur.

Notre objectif étant de pouvoir offrir un premier accueil supplémentaire à notre public, nous espérons également obtenir un retour de nos bénéficiaires sur leur appréciation du site internet. Le questionnaire en ligne, le nombre de visites sur le site et le contact via la permanence sociale pourraient être un moyen de récolter ces informations et être un indicateur de visibilité de notre service.

6. Constats de la démarche DEQ pour l'année 2019

Nous avons réparti le travail de rédaction au sein de l'équipe. La directrice s'est chargée des pages sur l'historique, la philosophie, la présentation des missions, des publications des fiches, les collaborations et les partenaires. Les assistantes sociales se sont partagé les pages présentant les actions individuelles et collectives mais aussi les publications des fiches, les outils d'animation et les contacts de référence.

Sur base de ces écrits, nous souhaitons avoir une formation à l'écriture pour apprendre à rédiger une page web. En effet, il semblerait que la façon d'écrire un texte dans le choix des mots et la sémantique, soit très spécifique et doit être adapté au web. Malheureusement, le service externe n'a plus été en mesure de nous proposer un accompagnement. De plus, vu l'absence de la personne référente dans notre équipe, le suivi du travail n'a pas pu se poursuivre de façon soutenue. Contenu de l'ensemble de ces éléments, nous n'avons pas pu aboutir à la finalisation du cahier de charge afin de commander le site internet.

7. Conclusion pour l'ensemble du triennat de la DEQ

En vue de développer notre accessibilité numérique, nous avons fait appel à l'asbl FOBAGRA pour nous accompagner dans la création d'un site internet. La directrice les a choisis pour leur connaissance du secteur non marchand et la diversité des activités.

Lors de la première rencontre, la proposition de travail répondait à ce que l'équipe souhaitait, c'est-à-dire rester acteur dans la création du site tout en réalisant une présentation professionnelle.

Nous avons alors entamé la première phase d'élaboration du cahier des charges. Lors de la première séance de travail, la formatrice nous a expliqué comment aborder la réalisation d'un site.

Lors des séances suivantes, elle nous a invité à travailler par activités proposées et projets en cherchant les mots qui décrivent de manière détaillée et exacte ce que l'on souhaite faire passer comme informations aux « visiteurs du site ».

Chaque phrase et chaque mot a son importance afin d'expliquer les services proposés par le CASG dans un langage accessible à tout public.

Il a fallu se mettre d'accord sur le choix des mots et du message. Chaque travailleur a une vision qui est influencée par sa fonction et ses activités. Cinq travailleurs équivalents à cinq interprétations du travail et du service.

Les mots doivent être compréhensibles pour chaque visiteur. Ce travail n'est pas habituel pour « des professionnels » habitués à un vocabulaire propre en ses matières.

Nous avons également constaté qu'en réalisant ce travail de réflexion, nous découvrons que nous définissons l'identité du service.

Nous avons pensé avoir déjà fait ce travail lors de la réalisation du logo et du folder, mais ce n'était alors qu'une « approche ».

Lors de la présentation des activités ou des idées de chacune, nous avons été au fond de la manière dont nous identifions le travail. Avec bien entendu des angles, des mentalités et des fonctionnements très divers comme sont généralement constituées les équipes.

Nous avons fini tout le travail d'identité du service ce qui a permis de nous approprier l'objet réel du CASG et de prendre conscience de sa qualité.

Nous avons réalisé un lexique du vocabulaire spécifique et des matières maîtrisées par les différents assistants sociaux.

Pour construire le site, nous avons chacune rédigé les pages web. Ce travail a dû se faire par les travailleurs du service ce qui n'était pas prévu lors de la construction du projet.

La suite du travail prévu, à savoir la formation à l'écriture, la finalisation du cahier de charge et la commande du site internet à un webmaster, n'a pas eu la chance d'aboutir en 2019. Nous n'avons pas prévu l'ampleur de la tâche qui demande beaucoup de rigueur, de minutie, d'investissement en équipe et doit se dérouler en collaboration avec des experts.

Toutefois la démarche que nous avons déjà réalisée n'est certainement pas perdue et nous souhaitons poursuivre la construction du site internet dans le temps. En effet, le travail effectué au cours de ces trois ans nous a fait comprendre qu'Internet est devenu un réel mode d'accès pour les services, il est donc essentiel pour nous d'aboutir à un nouveau site si nous souhaitons offrir une nouvelle voie d'accès par le numérique.

De plus, nous avons compris l'importance du travail en équipe. Il faut la présence de tous pour mener à bien le projet afin qu'il reflète l'ensemble du service.

Une seule personne de référence n'est pas suffisante. En l'occurrence son absence n'a pas permis l'organisation d'un suivi plus soutenu de la DEQ car elle n'était pas là pour motiver l'équipe à terminer le travail prévu. C'est pourquoi dans les prochaines DEQ, nous choisirons deux personnes de référence afin que le projet se poursuive et soit mieux coordonné.

VI. GENERALITES

1. Les collaborations conventionnelles

Le décret ambulatoire du 5 mars 2009 n'impose plus de collaboration formelle. Cependant, nous avons maintenu un bon nombre de collaborations qui pour certaines existent depuis les années 80 comme le réseau de vigilance dont la Ligue des familles a été co-fondatrice ainsi que le RBDH.

D'autres collaborations sont d'ordres pratiques et informelles.

Les collaborations « dites formelles » sont établies avec les partenaires suivants :

- La Ligue des familles (maison mère)
- La maison de quartier « la Rosée »
- L'inter-Centres constitué des 15 CASG/CAP et de la Fédération des Services Sociaux.
- Le réseau de vigilance « Gaz-Electricité »
- Coordination sociale d'Ixelles
- Rassemblement Bruxellois pour le Droit à l'Habitat (RBDH)
- Bru4home - Rezone

La collaboration avec la Ligue des familles :

Depuis toujours, un lien étroit persiste entre les **deux asbl** par leurs objectifs à atteindre « le bien-être de chaque personne, plus particulièrement des familles et des jeunes ».

En 1974, la Ligue des familles a créé l'asbl « Centre de service social de la Ligue des Familles-Bruxelles » permettant ainsi d'offrir un service social ouvert à tous, sans conditions et tenu par deux assistantes sociales.

Il était subsidié pour ses frais de fonctionnement par la communauté française.

Le 5 juin 1997, la Commission communautaire française Bruxelles capital a publié un décret créant les « Centres d'Action Sociale Globale ».

Le Collège a agréé 7 centres attachés à des institutions « œuvrant » dans le domaine de l'aide aux personnes défavorisées. Ensuite 3 centres ont rejoint le secteur avec cette même reconnaissance.

Le nom du centre a été modifié une première fois pour répondre au décret :

« Centre d'Action Sociale Globale de la Régionale de Bruxelles de la Ligue des Familles ».

En 2008, l'antenne de la Régionale de Bruxelles a été supprimée ce qui a obligé le CASG de changer pour la seconde fois sa dénomination. L'assemblée générale a opté pour : « Centre d'Action Sociale Globale pour les Familles » (CASG pour les Familles).

Ce changement de nom permet de mieux différencier les deux ASBL tout en reconnaissant un objectif commun :

L'amélioration du bien-être des familles.

Le CASG maintient son public et ses missions en liens étroits avec un public de parents et jeunes adultes.

Le public s'adresse au dit « service social de la Ligue des familles ».

La collaboration entre la Ligue des familles, maison mère et le CASG pour les Familles existe au travers de différents moyens :

Les assistants sociaux apportent leurs expertises du terrain :

- Par un apport concernant la législation sociale et ce, par le biais de réponses aux demandes des membres de la Ligue des familles et contribue ainsi aux 1001 questions publiées sur leur site.
- Par des témoignages concernant la réalité vécue par les bénéficiaires bruxellois. Les services « Etudes » et « Rédaction » de la Ligue nous aident dans une réflexion plus macrosociologique.
- Les nombreux échanges informels entre travailleurs permettant ainsi de se tenir au courant des grandes lignes conductrices concernant les médias et projets ainsi que des opinions et propositions faites aux pouvoirs politiques.

La ligue apporte un soutien logistique et un hébergement à moindre frais à l'asbl.

Elle est présente au sein de l'assemblée générale et du conseil d'administration du CASG. Des membres de l'assemblée générale du CASG sont présents à l'assemblée de la Ligue des familles.

La collaboration avec la Maison de quartier « La Rosée » :

C'est au sein de la maison de quartier que nous organisons nos cours d'alphabétisation pour femmes. Depuis plusieurs années, nous avons développé un partenariat avec « La Rosée ». Celle-ci met à notre disposition des locaux et une partie du matériel.

Cette collaboration entre « la maison de quartier la Rosée » et « le CASG pour les Familles » est enrichissante pour les travailleurs de terrain et les participantes, étant donné la complémentarité de chacune d'elles.

La Rosée a une approche ludique et l'école des devoirs aux enfants, tandis que le CASG a une sensibilité socio-culturelle et veille à l'intégration des mamans primo-arrivantes dans la vie quotidienne et leur permet de remplir leur rôle dans l'éducation des enfants.

Le CASG est responsable du projet « Vie sociale et alphabétisation » et en assure la gestion.

L'Inter-Centres CASG :

Les 9 Centres d'Action Sociale Globale sont :

Bruxelles-Sud-Est; Entr'aide des Marolles; Espace P; Espace Social Télé-Service; Service Social Juif; Solidarité Savoir; Tels Quels; Wolu-Service et enfin le CASG pour les Familles.

Ils sont agréés par la Commission communautaire française et répondent aux obligations du décret de l'ambulatoire du 5 mars 2009 qui remplace celui de 1997.

Depuis 1997 les centres agréés et subsidiés par la COCOF ont pour mission et obligation de collaborer entre eux, dans le but : « *D'analyser collectivement des situations problématiques qui apparaissent à travers l'exercice de leur action sociale globale en mettant en évidence l'évolution des phénomènes sociaux* ».

Ils ont l'obligation décrétole de se rassembler 2 fois par an.

L'Inter-Centres est composé des dix CASG et de la Fédération des Services Sociaux qui organise différentes rencontres permettant l'échange et la collaboration entre les travailleurs du secteur.

L'organisation des rencontres :

- Les réunions de coordinateurs : C'est lors de ces réunions que les analyses des problématiques rencontrées par les travailleurs sociaux se font. Le coordinateur est le porte-parole de son équipe.

Ce sont également les coordinateurs qui cherchent et proposent des actions collectives avec l'ensemble des Centres.

La Fédération des Services Sociaux organise des journées de travail avec les CASG et CAP (Centre d'Aide aux Personnes) ainsi que d'autres rencontres et groupe de travail.

C'est également ces réunions qui permettent aux coordinateurs d'échanger sur les pratiques de management.

Nous collaborons de plus en plus avec les CAP (bicommunautaires) ainsi que les services sociaux en Wallonie pour analyser les problématiques rencontrées par les bénéficiaires des différents centres. Nous pouvons ainsi comparer les difficultés propres aux régions ou au public.

- Deux rencontres officielles sont organisées par an où sont invités les représentants du cabinet et le Ministre en charge de la tutelle, le service de l'inspection de la COCOF, le coordinateur et un travailleur mandaté par centre ainsi que la fédération des services sociaux.

- Les journées ou demi-journées de rencontre « CAP-CASG » : Ces journées permettent de rassembler les Centres d'Aide aux Personnes et les Centre d'Action Sociale Globale. Ces rencontres ont pour objectif d'échanger ou de confronter les travailleurs du terrain sur des sujets interpellant.
- En 2018, suivi des travaux de groupe :
Le groupe « identité » : ce groupe de travail rassemble plusieurs travailleurs sociaux, coordinateurs et le coordinateur de la Fédération des Services Sociaux. Ce groupe travaille sur l'identité des CASG et des CAP ayant les mêmes missions dans leur décret et arrêté. Pour mener à bien leur recherche, le groupe rencontre chaque CASG et CAP afin de comprendre l'interprétation et la mise en œuvre de ces missions dans chaque service. Cela permettra d'élaborer une carte d'identité du secteur qui aura pour but de définir le champ d'action des CASG et des CAP, et de faire émerger la diversité des approches développées dans le secteur tout en soulignant ce qui fait tronc commun.

Le groupe « plaidoyer » : un groupe similaire réfléchit sur la manière de sensibiliser le public et le politique sur les problématiques dénoncées par le secteur. La création d'une capsule visuelle est en cours mettant en avant « le contrôle par l'informatisation du contrôle social et ses dérives.

La collaboration avec le Rassemblement Bruxellois pour le Droit à l'Habitat (RBDH)

C'est un rassemblement autour des problématiques du logement à Bruxelles. Il rassemble les constats et présente des pistes au pouvoir politique.

2. Les formations continuées

Vu la complexité des matières à traiter et l'importance de la qualité de l'accompagnement, il est indispensable que les travailleurs se forment de manière continue.

Les formations doivent permettre d'acquérir des connaissances théoriques des matières familiales, du fonctionnement des administrations et une capacité à l'écoute et psychologique.

Intitulé de la formation/Supervisions
Lire et Ecrire : « La roue de la grammaire : un outil pour une pratique de la grammaire pragmatique et émancipatrice »
Le Monde selon les femmes : Stéréotypes de genre
Droits Quotidiens
FdSS - Journée de réflexion "RGPD et travail social"
AKDT : « Exploration vocale : la voix dans tous ses éclats »
RGPD : mise en conformité des pratiques au sein des services sociaux

Un travail de lecture est également indispensable afin de nous permettre d'être à jour face à l'évolution des matières liées à la sécurité sociale et d'optimiser, ainsi, le travail social individuel auprès de nos bénéficiaires.

Le CASG dispose de divers documents concernant la législation sociale.

Voici quelques titres :

- Le Bulletin Social.
- Droits Quotidiens et le Jurimag.
- Test-achats.
- Le ligueur des parents et ses articles consacrés à la vie familiale.
- Les circulaires et notes de l'Agence fédérale pour les allocations familiales - FAMIFED, et les circulaires ministérielles du Service Public Fédéral Sécurité Sociale politique familiale des Affaires Sociales ayant trait aux allocations familiales : disponibles sur le site internet de FAMIFED

3. Réunions d'équipe

Dates	Plénière	Lieu
10/01/2019	Plénière	CASG
15/02/2019	Plénière	CASG
2/05/2019	Plénière	La Rosée
5/09/2019	Plénière	CASG
10/10/2019	Plénière	CASG
14/11/2019	Plénière	CASG
5/12/2019	DEQ - Plénière	CASG

4. Mandat et missions de la directrice

Les responsabilités de la Coordination telles que décrites dans le décret 1997 et mentionnées dans le décret de 2009 :

En 2008 l'objectif du décret en précisant « coordination-générale » est d'accentuer ses responsabilités car il occupe la fonction de direction dans la plupart des CASG.

Conformément aux arrêtés d'agrément du décret relatif à l'offre de services ambulatoires dans le domaine de l'action sociale, de la famille et de la santé, le Coordinateur-Général est chargé de la gestion journalière de l'équipe et de son information, de la fonction de représentation extérieure, notamment dans les organes de coordinations prévus par le décret, et du respect des conditions, normes et dispositions du décret.

Il est désigné comme l'interlocuteur face organes décisionnels et répond aux demandes du pouvoir subsidiant.

Mandat donné par l'assemblée générale du CASG :

Depuis le 9 septembre 2004, le conseil d'administration a engagé et mandaté « Marie-Noëlle de Decker » à la coordination générale du service qui est un rôle de « **direction** » de l'asbl.

Le changement de titre « de coordinateur-général en directeur » fait l'objet d'une demande collective de l'ensemble des coordinateurs des CASG à la Commission Communautaire Française car le titre de coordination laisse la place aux interprétations tant par les travailleurs que par le public.

Le pouvoir subsidiant n'y adhère pas pour une raison financière. Afin de clarifier l'organigramme plusieurs centres ont donné le titre de **direction** à la fonction de coordinateur.

La directrice générale de l'asbl met tout en œuvre pour assurer le bon fonctionnement et le développement du CASG. Elle est nommée à la gestion journalière du service tout en veillant aux obligations liées aux asbl et droit du travail tout en assurant le suivi de certains dossiers sociaux.

En interne :

Elle assume la gestion journalière de l'asbl ce qui l'oblige à connaître la loi des asbl, le droit du travail, les règles de comptabilité, le décret lié au secteur de l'ambulatoire et ses arrêtés d'applications, les attentes des différents instances décisionnelles.

Elle est soucieuse du bon déroulement des projets et du bien-être des travailleurs. Organiser des rencontres et réunions.

Restée informée de tous les changements liés aux obligations dans tous les domaines.

Pour assurer une gestion saine d'une asbl, on entend trouver un équilibre entre la réalisation des projets, le respect des règles et le bien-être de chacun. Veiller à l'épanouissement professionnel de chaque collaborateur.

A l'extérieur :

- Assurer l'interface avec la COCOF et le cabinet.
- Assurer la tenue des différents dossiers à rendre aux pouvoirs subsidiant et instances.
- Assurer la visibilité du CASG dans le réseau bruxellois.
- Assurer l'interface avec les partenaires des différents réseaux.
- Assurer les collaborations avec les différents services de la Ligue des familles.
- Recherche de solutions pour développer davantage de projets.
- Trouver une sécurité financière à long terme.
- Augmenter le cadre du personnel et des volontaires pour mener à bien de nouveaux projets.
- Elle organise les assemblées générales et conseil d'administration.

Représentations externes et participations aux réunions :

- Mandat à l'assemblée de la Fédération des Services Sociaux (Fdss).
- Mandat au Conseil des Usagers de l'Electricité et du Gaz en Région Bruxelles Capitale.
- Membre du Centre d'Appui aux services de Médiation de Dettes de la Région Bruxelles-Capitale (GREPA).
- Membre à l'assemblée générale de l'asbl « Les Aidants Proches » du Rassemblement Bruxellois pour le Droit à l'Habitat Membre de l'assemblée générale.
- Membre du réseau « Bru4Home ». Membre de « Rezone ».

Les administrateurs avec le soutien de l'assemblée générale demandent que le titre de direction soit reconnu par la COCOF et ce à plein temps pour consolider la fonction tant auprès des travailleurs et que ce poste soit subsidié à plein temps pour lui permettre d'assurer les fonctions avec sérénité.

VII. PROJETS POUR 2020

Les principaux objectifs pour 2020 est de **GARDER NOTRE QUALITE DANS LES DIFFERENTS ACCOMPAGEMENTS ET SERVICES ET DE POUVOIR DEVELOPPER DE NOUVEAUX PROJETS.**

Pour développer davantage de projets, il faudrait augmenter le cadre du personnel.

Notre équipe, constituée de 3 ETP assistant social et 0.5ETP d'une aide administrative, peut être fière de mener à bien les différents projets qui sont toujours plus nombreux :

- ✓ Consacrer le temps nécessaire pour accompagner les bénéficiaires dans leurs démarches et rechercher des solutions pour ou avec eux.
- ✓ Offrir un réel temps d'écoute et de soutien qui souvent aide la personne à retrouver la force de se battre.
- ✓ Se former et s'informer pour suivre les perpétuels changements en matière d'accès aux droits, services et aides pour nos bénéficiaires.
- ✓ De mieux faire connaître les outils développés lors des différentes activités.
- ✓ Actualiser et redistribuer les fiches sur les avantages financiers et sociaux destinés aux parents.
- ✓ Créer d'autres outils d'informations destinés aux parents, jeunes adultes et adolescents.
- ✓ Maintenir la chorale et les ateliers de théâtres organisés dans le cadre du projet « Vie sociale et alphabétisation ».
- ✓ Continuer la création du site dans le cadre du troisième triennat de la démarche d'évaluation qualitative.

Maintenir un travail de qualité

Maintenir notre accompagnement de qualité que ce soit dans les activités individuelles, collectives et communautaire

Ce critère mérite d'être rappelé, car il est souvent « oublié ou méconnu » à sa juste valeur par nos lecteurs et personnes externes au service social.

Le service ne se contente pas de donner une information théorique, mais il accompagne la personne dans l'accomplissement de son droit. Bien souvent un accompagnement psychologique est nécessaire sans pour autant nous substituer à des psychologues.

Face aux souffrances des personnes, les intervenants sociaux sont seuls face aux souffrances rencontrées par les bénéficiaires et doivent rester professionnels et faire fi de leurs émotions et pourtant ... un soutien aux travailleurs est indispensable.

Qu'est-ce que « l'Accompagnement Social dit de qualité » ? : « C'est rassembler les pièces du PUZZLE pour permettre aux familles et personnes d'accéder aux aides et droits pour leur permettre d'améliorer leur bien-être au quotidien et offrir une éducation plus ou moins acceptable».

Si nous pouvons plus ou moins quantifier le nombre de personnes qui s'adressent au service, il est impossible de mesurer le temps consacré à chacune d'elles et le nombre de personnes n'ayant pas su y accéder (téléphone occupé ou horaire inaccessible pour eux).

Derrière la première question posée par la personne se cache souvent une situation complexe qui nécessite un climat de confiance pour inviter la personne à « oser faire part des difficultés tant matérielles que psychologiques et leur épuisement ».

Nous tenons compte de la situation globale de la problématique rencontrée par la personne et regardons avec les bénéficiaires toutes les solutions possibles.

La plus grande qualité des services sociaux est d'être accessible, gratuit et disponible à recevoir la personne dans toute sa globalité en tenant compte à la fois de ses questions et sa réalité de vie et non uniquement d'un seul aspect du problème. Les assistants sociaux ne sont pas des « chirurgiens d'une seule partie du problème » mais bien des généralistes dans l'accompagnement de la personne en essayant de trouver les solutions pratiques tout en étant un soutien « plus psychologique ».

Face à une demande :

Il faut commencer par accueillir le bénéficiaire et de cet accueil va dépendre la confiance qu'il accordera au travailleur social qui le recevra et l'accompagnera dans les démarches. Cet accueil commence à l'entrée et le bénéficiaire est reçu et orienté par les collègues de l'accueil général. Le premier contact peut se faire via le secrétariat ou la coordination par téléphone. Mais généralement les bénéficiaires passent leur premier appel téléphonique pendant les heures de permanences sociales et une assistante sociale qui les reçoit et les « accueille ».

Il faut d'abord écouter et entendre la souffrance des personnes qui vivent souvent des situations comme les ruptures familiales, le manque de moyens pour offrir une éducation digne aux enfants...

Pendant ce travail d'écoute l'intervenant social va distinguer les demandes auxquelles il peut apporter une solution.

Ensuite pouvoir apporter des réponses concrètes aux questions pour accéder aux droits individuels ou simplement de permettre de garder une vie sociale tout en élevant ses enfants.

Dans bien des cas, un travail de recherche est indispensable pour compléter l'information apportée par le travailleur vu les changements permanents de la législation.

Et finalement accompagner la personne à effectuer les démarches s'avère préférable pour lui permettre d'y aboutir plus facilement et rapidement.

Certaines démarches occupent l'intervenant pendant plusieurs jours, mais ne comptent que pour un seul dossier ce qui laisse croire au manque de fréquentation des services alors que c'est loin d'être le cas.

Lorsqu'il n'y a pas de réponse l'assistant social est confronté à devoir en faire part au bénéficiaire et de l'accompagner dans sa souffrance. C'est souvent le cas lorsqu'il y a une recherche de logement.

Les outils pédagogiques et animations socio-culturelles :

Dans le cadre du projet collectif de nombreux outils et animations sont développés. C'est ainsi que le *concert organisé avec les apprenantes est devenu un projet annuel* et attire chaque année un public de plus en plus large.

Les animations autour des outils pédagogiques sont programmées et seront organisées par l'ensemble des travailleurs sociaux. Les animations faites par les assistantes sociales sont plus complètes car elles permettent l'apport de l'expertise dans les matières « sociales ».

Le spectacle a eu lieu le 2 mai.

Démarche d'évaluation qualitative :

Nous avons entamé le 3^{ème} triennat. Les premières années ont été consacrées à remplir un cahier des charges.

2019 sera consacré à la formation des écrits en ligne. La rédaction doit être lisible par les différents supports numériques.

Nos informations doivent être lisibles tant sur une tablette que sur ordinateur.

VIII. CONCLUSIONS

L'ensemble de l'équipe et les membres de l'assemblée générale restent vigilants d'adapter les missions individuelles, communautaires et collectives aux besoins des bénéficiaires du centre.

Nous avons un public très diversifié en provenance de toute la Région Bruxelloise.

Si la COCOF nous reconnaît comme un service de premier accueil «généraliste», notre public est constitué de familles et d'étudiants qui sont de plus en plus touchés par la précarité et l'inaccessibilité aux services publics pour des raisons de méconnaissances ou de moyens ou territoriales.

A vouloir communautariser, l'accès aux droits devient littéralement un vrai défi pour un bon nombre de personnes.

Jusqu'à peu de temps la majorité des matières sociales nécessitait la connaissance d'une seule réglementation. Actuellement il y en a quatre : le pouvoir fédéral, et les trois régions. Jusqu'où irons-nous ? Et pourquoi pas, par commune, comme c'est le cas pour le CPAS.

Nous observons la course aux nouvelles mesures dans les domaines limitant ainsi l'accès aux droits et services.

Nous observons la fermeture de guichets dans certaines administrations publiques ce qui engendre un surcroît de travail pour les services sociaux qui les remplacent sans moyens supplémentaires.

Malgré tous ces obstacles administratifs, nous sommes fiers de permettre à de nombreuses personnes d'accéder aux droits, services ou solutions en les accompagnants dans les démarches et réflexions ou en leur apprenant à s'exprimer en français.

Quelle fierté pour des primo-arrivantes de « monter sur scène » lors des spectacles, « de gérer l'éducation scolaire » en se rendant aux réunions de parents, « de sortir voir un spectacle » « et effectuer les démarches administratives » ou de s'échanger leurs astuces pour éviter les pièges lors d'une recherche de logement, achat...

Quant à nos fiches abordant les avantages financiers et sociaux pour les parents, elles sont attendues par les professionnels du réseau.

Nous favorisons le travail en réseaux pour rester actifs dans l'amélioration des conditions de la vie quotidienne des personnes.

Ce rapport démontre que nos actions s'inscrivent bien dans les trois modes d'intervention :

- Travail individuel
- Collectif
- Communautaire

Au fil du temps, chaque axe de travail choisi est le résultat d'une adaptation reflétant notre spécificité et notre créativité.

Le nombre de travailleurs et les journées n'augmentent pas contrairement aux demandes, situations de plus en plus compliquées et malheureuses et aux projets que le service souhaite mettre en place.

Vu l'ampleur du travail accompli et que l'on souhaiterait réaliser, l'assemblée générale a introduit depuis 2015 une demande de modification du décret pour l'augmentation du cadre du personnel qui reste sans réponse.

IX. ANNEXES

Spectacle de chant et de théâtre de 2019

La présentation du "spectacle " de fin d'atelier chant et théâtre s'est tenue le jeudi 2 mai 2019 à 11H dans les locaux de la Maison de quartier « La Rosée » située rue de la Rosée 7 à 1070 Bruxelles.

Un atelier théâtre supplémentaire à l'asbl Sima en collaboration avec Le collectif 1984 :

L'atelier a été organisé à la demande de l'ASBL Sima pour un public d'apprenants débutants en français langue étrangère.

Il a eu lieu tous les jeudis de 13h à 15h30 de septembre 2018 jusqu'au 30 avril 2019, date de la représentation.

Nous avons pu, cette année, organiser les séances et le spectacle à la salle Sapiens qui est un endroit tout à fait agréable et adapté pour les ateliers. C'est un atout.

Les couvertures des fiches « Avantages financiers et sociaux pour les parents »

Les fiches sont en cours de réactualisation



Approuvé par l'Assemblée générale du 9 juillet 2020.

Lahousse Anne-Marie,
Présidente du Centre d'Action Sociale Globale pour
les Familles.