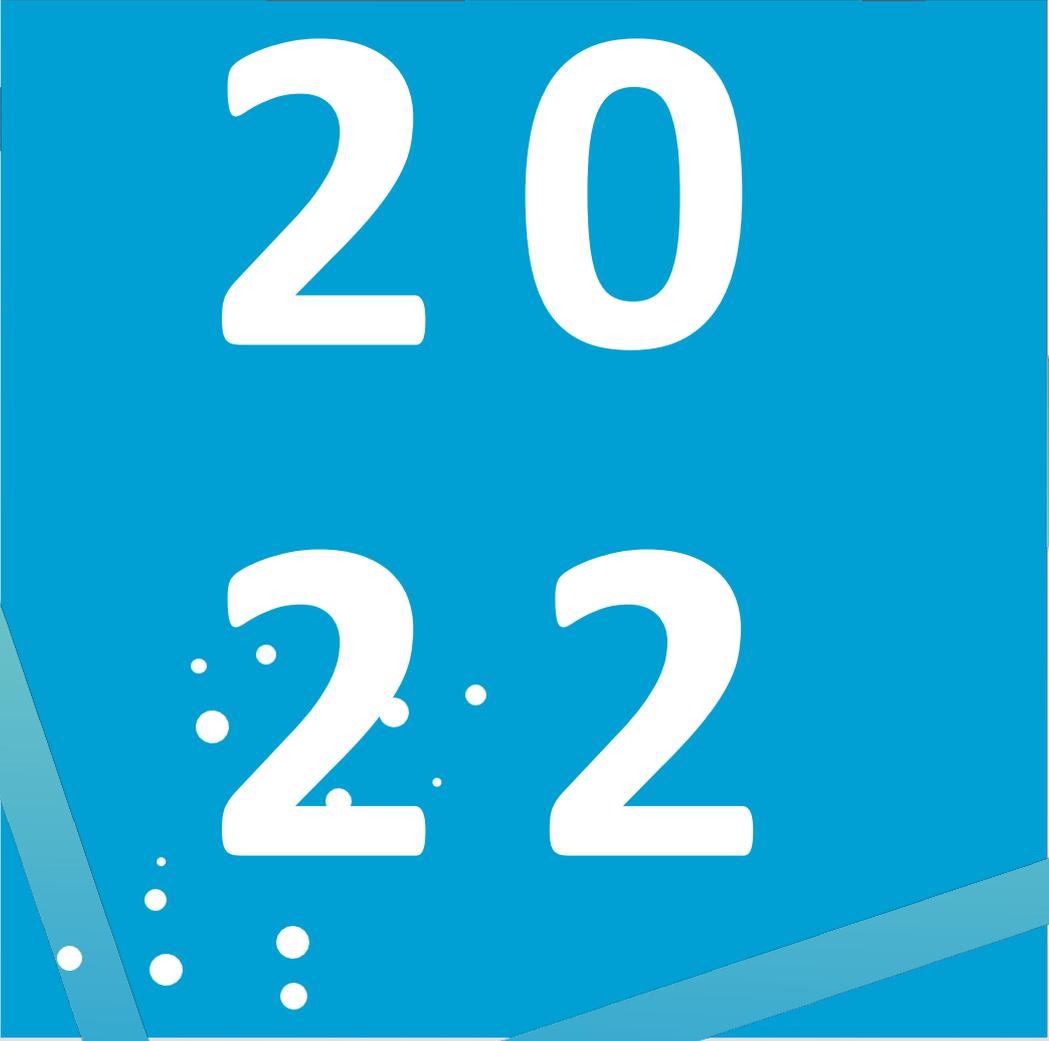


# RAPPORT D'ACTIVITÉ



20

22

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.

**CASG**  
pour les Familles

Service  
SOCIAL

Introduction	2
<b>1. ACTIONS INDIVIDUELLES</b>	<b>3</b>
1.1 Récapitulatif sur la problématique liée au COVID	4
Vie sociale	4
Aide financière	5
Logement	5
LGBTQIA+	6
1.2 Relation interpersonnelle et scolarité	7
Difficultés financières des parents face à l'école	7
Précarité de l'étudiant dans les études supérieures	7
Décrochage scolaire	8
Vacances scolaires, gros bouleversement à venir	8
Voyage scolaire	8
Point positif : vers une forme de gratuité de l'enseignement (1 <sup>ère</sup> et 2 <sup>ème</sup> primaire)	9
Condition d'âge crédit-temps motif soins à un enfant temps plein (8 à 5 ans)	10
La condition d'ancienneté pour le crédit-temps (24 à 36 mois)	11
Congé de paternité	11
La ligue de famille	11
<b>2. ACTIONS COLLECTIVES</b>	<b>12</b>
Évaluation de la mise en place de l'écoute thérapeutique au CASG	13
2.1 Maison de quartier « La Rosée »	13
Modalités	14
Vie sociale et cours d'alphabétisation	15
Méthodologie	15
Listes des activités	16
Les effets	17
Évolution des cours et des ateliers	17
<b>3. DÉMARCHES COMMUNAUTAIRES</b>	<b>18</b>
<b>4. DÉMARCHE D'ÉVALUATION QUALITATIVE</b>	<b>24</b>
<b>5. GÉNÉRALITÉS</b>	<b>30</b>
1. Formation continue	31
2. Collaborations conventionnelles	32
La collaboration avec la Ligue	34
L'Inter-Centres CASG	35
<b>6. MANDAT ET MISSIONS DE LA DIRECTRICE</b>	<b>37</b>
<b>7. PROJETS POUR 2023</b>	<b>39</b>
<b>8. CONCLUSION</b>	<b>41</b>

# INTRODUCTION

L'équipe du Centre d'Action Sociale Globale pour les familles (CASG) a le plaisir de vous présenter le rapport d'activités de l'année 2022.

Ce rapport contient les missions qui visent le bien-être des personnes en détresse. Elles sont proposées selon trois modes d'intervention : des « activités collectives, communautaires et des accompagnements individuels ».

Le rapport est réparti en 5 parties principales dans lesquelles seront évaluées les différentes activités, les défis, les multiples problématiques et les conséquences psychologiques post covid chez les enfants, les adolescents et les adultes, tant au point de vue sociétal que des relations interfamiliales. Nous déterminerons l'importance de nos permanences pour les familles dans le besoin de nos services et nous terminerons par définir le projet de la Démarche d'évaluation qualitative, un point essentiel pour la réalisation de notre travail.

La première partie, nommée « actions individuelles », regroupe tous les éléments sur la vie sociale, les difficultés financières des familles face à la scolarité, et le rôle de la ligne d'écoute thérapeutique.

Dans la seconde et troisième partie sont rassemblées les actions collectives et démarches communautaires » ; ce sont essentiellement les activités et ateliers de la Maison de quartier La Rosée.

Dans la quatrième partie, on retrouve la démarche d'évaluation qualitative (DEQ), point élémentaire. Depuis 3 années, l'équipe travaille sur le projet de la Démarche d'évaluation Qualitative 2020-2022.

Enfin, la dernière partie décrit le rôle des inter-centre, mandat et missions de la directrice ainsi que les projets de l'année 2023.

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

# 1. ACTIONS INDIVIDUELLES

---



## PROBLÉMATIQUES SPÉCIFIQUES À LA COVID-19

### ÉVOLUTION VACCINATION 2022

Par rapport aux deux années précédentes, 2022 est une année où la libre circulation des biens et des personnes a été complètement autorisée. Voyager, visiter un musée, assister à un concert ou pratiquer du sport redevient donc possible.

Cependant, un Digital Covid Certificat sera demandé à toute personne arrivant sur notre territoire et ne résidant pas en Belgique.

Une troisième dose rentre en vigueur au mois de février. Elle ne sera proposée qu'aux résidents des centres de soins résidentiels, aux personnes de plus de 65 ans et aux personnes ayant une immunité réduite, et ensuite, pour tout le personnel soignant. L'option de l'élargir à toute la population n'a pas été retenue car, d'après de nombreux épidémiologistes, il est préférable qu'une plus grande partie de la population soit vaccinée plutôt qu'une petite minorité de la population des pays développés donc, dans ce cas précis, au libre choix de tout un chacun. Une 4<sup>ème</sup> dose de rappel a vu le jour pour une très petite minorité (les plus de 80 ans, porteurs de polyopathie et les résidents des maisons de repos).

## 1.1 QUELQUES THÉMATIQUES ABORDÉES PARMIS LES NOMBREUX APPELS AU CASG

### VIE SOCIALE

Après les deux années de COVID, un autre événement important est venu perturber notre vie, la déclaration de guerre de la Russie à l'Ukraine. Depuis le mois de février, nous pensions que ce conflit serait de courte durée, nous devons malheureusement nous résigner à comptabiliser déjà une année de conflit. Le peuple Ukrainien en grande souffrance nous livre une magnifique réponse de résistance et de courage malgré toutes les violences et privations.

L'impact sur tous les pays européens ne s'est pas fait attendre. Notre vie économique a vacillé et la hausse des matières premières et des produits énergétiques a foudroyé tous les ménages.

La population, déjà dans une grande précarité, a basculé vers encore plus de misère et celle qui s'en sortait tout juste se retrouve avec des choix cornéliens, entre faire le choix de payer sa facture d'électricité ou de limiter le budget alimentaire.

La crise énergétique a également entraîné la fermeture des petits commerces comme les boulangeries. En effet, les factures d'acomptes d'électricité étant tellement importantes, ils n'ont pas eu d'autres choix que de mettre la clé sous la porte.

Depuis la crise COVID, le télétravail a trouvé une vraie place, et cela dans tous types d'entreprises. Se chauffer sans aucune intervention de l'employeur devient compliqué. Il est également plus difficile en terme de coût de se rendre sur son lieu de travail, consécutivement à la hausse des prix du carburant. L'effet pervers de cette situation est que certaines personnes devront faire un choix en terme de travail et pour d'autres, choisir de manière plus radicale de ne plus travailler.

Cette crise du « chauffage » a entraîné une ruée vers les poêles à bois et à pellet, preuve de la course à l'économie.

## AIDE FINANCIÈRE

Vu la crise économique que nous traversons, l'État a donné un coup de pouce aux ménages en leur proposant un chèque de 300 euros afin d'alléger les frais de chauffage ou mazout grâce à un système en ligne avec facture à l'appui.

Cette aide, à en croire les usagers qui nous appellent, tarde à venir.

On constate également une augmentation des appels dans le domaine de la médiation de dettes et des conseils afin d'arriver à avoir un budget en équilibre.

L'année 2022 a également été marquée par des pénuries de produits alimentaires.



## LOGEMENT

Malgré les diverses annonces de logements disponibles que nous recevons par mail provenant de guichets de logement, du nouveau 150, force est de constater que l'offre est en grande pénurie. C'est très frustrant pour nous, les gens viennent nous voir, ils sont dans une situation catastrophique : mal logés, mal chauffés, entassés les uns sur les autres et nous n'avons rien à leur proposer de concret. Même son de cloche pour toutes les associations luttant pour le droit au logement.

Comme l'offre et la demande est vraiment déséquilibrée, les propriétaires sont très à l'aise pour se donner le choix et donc privilégient toujours des familles où les parents travaillent tous les deux et empêchent donc des familles avec moins de moyens de pouvoir se loger décemment. Il nous est souvent arrivé de suivre des familles nombreuses qui vivent dans des appartements insalubres, mettant en péril la santé de leurs enfants parce qu'ils craignent de faire intervenir Bruxelles logement pour constater l'insalubrité en sachant qu'il n'y aura pas de logements de remplacement libres pour toute la famille. Au mieux, ils proposent deux logements en séparant les membres de la famille et ne peuvent en tous cas pas garantir une recherche de logement adéquat à court terme.

Il faut savoir que 51 957 ménages sont inscrits sur la liste d'attente pour obtenir un logement social en Région bruxelloise selon les chiffres d'octobre 2022. Pour vous donner un ordre d'idées, en 2020, ils étaient 49 000. En près d'une décennie, le parc immobilier social a péniblement progressé de 3%. Il faut entre 7 ans et 19 ans d'attente pour les ménages inscrits avant d'obtenir un logement social.



## LGBTQIA+

Ce sont des sigles utilisés pour qualifier les personnes lesbiennes, gays, bisexuelles, trans, intersexes et asexuelles, c'est-à-dire pour désigner des personnes non hétérosexuelles, non cisgenres ou non dyadiques.

L'orientation n'est pas qu'une question de sexualité, mais aussi de sentiments... En effet, l'orientation sexuelle ne correspond pas forcément à son orientation affective. Par exemple, une personne peut être attirée sexuellement par les deux genres, mais ne tombe amoureux que des personnes du même genre que le sien. Il faut donc distinguer deux aspects : l'orientation sexuelle et l'orientation affective.

Ces orientations peuvent être fluides tout au long de l'existence en fonction des rencontres et du parcours de vie.

Tous les intervenants dans le domaine sont d'accord pour dire que les mots sont très importants à ce sujet. L'importance du droit au respect et à sa reconnaissance.

L'imprécision des mots est vécue comme une grande violence par les communautés concernées. Ces personnes ont besoin d'être reconnues et d'être sur le même pied d'égalité que tout un chacun. La légitimité de cette reconnaissance est essentielle.

Cette thématique n'en est pas moins complexe et nous avons de plus en plus d'appels de parents désœuvrés qui ont beaucoup de mal à comprendre, suivre, soutenir leurs enfants qui en font partie. Notre travail est évidemment de les écouter, de les informer et de les orienter vers les ASBL (genres pluriels, rainbowhouse,...) dont c'est la spécificité. Bien sûr, ils sont à l'écoute essentiellement des personnes concernées mais très bienveillantes également auprès des parents qui essaient de comprendre. Beaucoup d'entre eux découvrent cette nouvelle thématique avec crainte étant donné que cela bouscule évidemment tous les codes sociétaux.





## 1.2 RELATION INTERPERSONNELLE ET SCOLARITÉ

### DIFFICULTÉS FINANCIÈRES DES PARENTS FACE À L'ÉCOLE

Bon nombre de parents nous disent qu'ils ont stoppé les repas à l'école pour leurs enfants et que tous les extras scolaires sont à la baisse. De plus en plus de personnes doivent se tourner vers les services d'aides alimentaires, déjà très sollicités. Nous avons reçu de la part de certains parents la preuve de facture envoyée par l'école avec une demande de participation énergétique. Des parents décontenancés, certains par peur d'être montrés du doigt, ont payé et d'autres, plus interrogatifs, sont venus vers nous pour trouver un éclairage sur leurs droits.

Nous avons dès lors appelé les deux fédérations responsables : la FAPEO (pour les écoles d'états) et UFAPEC (pour les écoles libres et catholiques) pour connaître les décisions prises en ce sens. Après consultation, aucune des deux ne donnent un avis favorable à l'obligation d'une participation financière aux frais énergétiques des écoles. L'envoi de ces factures a fait grand bruit, le journal télévisé s'est déplacé vers les écoles afin d'interviewer les directeurs.

### PRÉCARITÉ DE L'ÉTUDIANT DANS LES ÉTUDES SUPÉRIEURE

Les étudiants du supérieur sont également très impactés, ils doivent faire ce choix difficile : manger ou se chauffer. Étudier représente un coût de plus en plus important et les aides mises en place (bourses d'études, services sociaux des écoles, ...) ne suffisent plus. L'insécurité alimentaire constitue un réel problème pour une bonne partie d'entre eux, et souvent ne peuvent avoir accès à une nourriture suffisante et de qualité. Ils font partie de la catégorie la plus touchée de la population avec : les familles monoparentales, les seniors sans revenus, les travailleurs pauvres et les sans-papiers.

Il existe neuf banques alimentaires en Belgique. Avec l'aide de plateformes de collectes, elles s'occupent de trier dans un premier temps les denrées récoltées, et ensuite en réalise des colis alimentaires. Les étudiants peuvent également s'adresser directement au CPAS, aux services sociaux associatifs, à la maison de la croix rouge, ... qui distribuent tous des colis.

Des épiceries sociales sont également mises à disposition, elles permettent de faire des courses moins chères, elles offrent un choix diversifié de produits et d'aliments de qualité à des prix bien plus bas qu'en magasin. Le but est de donner accès à une alimentation équilibrée.



## DÉCROCHAGE SCOLAIRE

Depuis deux ans, la vie des étudiants a été très impactée par l'arrivée du covid. En effet, au pic de la crise, les écoles se sont vues complètement fermées. Au fur et à mesure de l'évolution de la crise, les écoles ont réouvert, avec un fonctionnement en présentiel et en distanciel. Le constat en 2022 est qu'à la suite de cette crise, le décrochage scolaire a explosé. Plus de 23.000 élèves, dont la moitié dans l'enseignement secondaire ordinaire, ont présenté au moins neuf demi-jours d'absence scolaire entre août et décembre 2022. C'est 32,5% de plus qu'en 2021 et 90,5% de plus qu'en 2019.

C'est une conséquence directe de la crise sanitaire et des deux années chaotiques qu'il y a eu dans le cadre de l'école.



## VACANCES SCOLAIRES, GROS BOULEVERSEMENT À VENIR

2022 a été la dernière année scolaire avant un changement de rythme. En effet, la rentrée scolaire s'est faite le 29 août et l'année scolaire ne s'achèvera pas le 30 juin mais bien le vendredi 7 juillet 2023. Les vacances d'été, de la maternelle jusqu'en fin de secondaire, seront ainsi raccourcies, tandis que les congés d'automne et de détente seront doublés.

Certains parents se sont exprimés par rapport à ces changements. D'un côté, ils semblent être satisfaits de rallonger les vacances d'hiver, les enfants sont plus vite fatigués et donc leur temps de pause est vraiment bénéfique.

Par contre, ils évoquent les difficultés d'organisation pour l'été (location appartement ou maison). La réforme du rythme scolaire a été décidée le 30 mars 2022. Le point important de ce changement de rythme était de réduire les vacances d'été afin d'atténuer les décrochages scolaires actuellement observés à la rentrée. Cela permettrait de diminuer le stress et la fatigue tout au long de l'année grâce à une meilleure répartition des périodes de cours et de congés.

## VOYAGE SCOLAIRE

Bon nombre de parents nous font part de leurs difficultés à subvenir aux projets des voyages scolaires proposés par l'école. Nous savons tous que les sports d'hiver sont très onéreux et les difficultés financières sont un vrai frein. Cependant, ils sont tous d'accord pour dire que l'impact de ces voyages reste très positif pour la cohésion de la classe. En effet, ces voyages permettent à l'enfant et à la famille de sortir de leur cadre de vie ordinaire, d'affronter des situations nouvelles et inédites et amène de la cohésion au cœur même de la classe. L'école reste cependant consciente des difficultés que rencontrent les parents et prend sur elle d'annuler le voyage au prorata du nombre de désistements.

Dans nos différents types d'appels, nous avons des parents responsables d'associations scolaires à la recherche des solutions moins onéreuses, plus réalistes et en recherche d'endroits de villégiature plus proches de chez eux. Une solution qui permettrait toutefois le dépaysement et la joie d'être ensemble au plus grand nombre d'entre eux.

## POINT POSITIF : VERS UNE FORME DE GRATUITÉ DE L'ENSEIGNEMENT EN PREMIÈRE ET DEUXIÈME PRIMAIRE

Une bonne nouvelle cependant pour les parents de 106 300 élèves, le parlement de la Fédération Wallonie Bruxelles a voté le projet de décret de la Ministre de l'enseignement organisant la « gratuité » des fournitures scolaires pour les élèves de première et deuxième primaire. Une avancée selon la Ligue des Familles mais qui regrette que les manuels scolaires restent dans la liste des frais facultatifs. Nous savons que dans les faits, les parents, même en grande précarité, se sentent dans l'obligation de fournir le même matériel que les autres camarades de classe afin qu'ils ne se sentent pas différents et qu'ils puissent suivre les cours comme les autres. Cette loi sera effective pour la rentrée 2023.



## INTERRUPTION DE CARRIÈRE, CRÉDIT-TEMPS ET CONGÉS

Le travailleur(euse) a le choix d'interrompre sa carrière dans le secteur public et dans le secteur privé sous forme de crédit-temps, congé parental, congé pour assistance médicale ou congé pour soins palliatifs.

Ces derniers mois, nous avons eu de nombreux travailleurs(euses) s'interrogeant sur la manière dont ils pouvaient disposer de leurs crédits-temps. La loi concernant le crédit-temps change à partir de janvier 2023 et il y a donc beaucoup d'interrogations en cette fin d'année 2022. Comme aucune modalité n'a encore été avalisée par les responsables, tous les interlocuteurs (employeurs privés, ONEM et employeurs d'état) sont dans l'attente.

Cependant, tant que nous n'avons pas de réponse concrète, nous restons sur la ligne de conduite de l'ancien système.

Lors du conclave budgétaire d'octobre 2022, le gouvernement fédéral a décidé d'économiser sur les systèmes de crédit-temps et de congés thématiques, notamment via la suppression ou la réduction de certaines allocations ou modalités d'exercices.

Dans les médias, il a surtout été question de l'arrêt des allocations pour ceux qui prennent un crédit-temps à temps plein pour un enfant à partir de 5 ans, tandis que les changements majeurs sont principalement (cachés) dans l'adaptation des conditions d'accès aux allocations pour les crédit-temps, et ce pour tous les motifs sauf pour le crédit-temps fin de carrière. Les compléments d'âge et d'ancienneté ont également été supprimés, et ce pour tous les systèmes de congés, y compris les congés thématiques.

Ces décisions du gouvernement font en sorte qu'il est plus difficile pour les travailleurs d'adhérer à ce système. En outre, ce gouvernement a rendu ces systèmes de congés encore plus complexes.

Les partenaires sociaux doivent encore donner leur avis sur ces changements dans les organes de concertation ainsi que le Conseil d'État. Dans l'intervalle, vous trouverez ci-dessous déjà les changements exacts qui se profilent à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2023.

## CONDITION D'ÂGE CRÉDIT-TEMPS MOTIF SOINS À UN ENFANT (TEMPS PLEIN) PASSE DE 8 À 5 ANS

Dans le cadre du crédit-temps à temps plein pour motif soins à un enfant, la condition d'âge pour obtenir une allocation est adaptée. Désormais, ce crédit-temps à temps plein ne peut être pris que jusqu'à ce que l'enfant atteigne l'âge de 5 ans (au lieu de 8 ans). Plus précisément, la période de crédit-temps à temps plein doit alors avoir débuté avant le jour où l'enfant atteint l'âge de 5 ans.

Il est important de savoir que :

Le crédit-temps à temps partiel (1/5 ou 1/2) avec motif soins à un enfant avec allocations peut encore être pris jusqu'à ce que l'enfant atteigne l'âge de 8 ans, également pour les demandes à partir du 01/01/2023.

Le crédit-temps à temps plein jusqu'à l'âge de 8 ans est toujours possible (et sous réserve des conditions habituelles), mais sans allocations.

## LA DURÉE DU CRÉDIT-TEMPS AVEC MOTIF SOINS À UN ENFANT PASSE DE 51 MOIS À 48 MOIS

La durée pendant laquelle on peut prendre un crédit-temps avec motif soins à un enfant avec allocations est réduite à 48 mois maximum au lieu de 51 mois. Cette modification entrera en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2023. Toute personne qui introduit une nouvelle demande après le 31/12/2022 ne pourra donc prendre que 48 mois de crédit-temps pour la garde d'enfants, et cela s'applique aussi bien au crédit-temps à temps plein, qu'au crédit-temps mi-temps et 1/5, avec motif soins à un enfant.

La réduction à 48 mois s'applique également aux crédit-temps avec motif soins à un enfant qui ont débuté avant le 01/01/2023. Concrètement, les travailleurs qui sont dans ce système de congé et qui ont pris moins de 30 mois au 01/01/2023 ne peuvent prendre qu'un total de 48 mois de crédit-temps avec un motif pour s'occuper d'un enfant avec allocations. Les travailleurs qui au 01/01/2023 ont déjà pris 30 mois ou plus de crédit-temps avec motif soins à un enfant peuvent encore prendre jusqu'à un total de maximum de 51 mois avec allocations.

## LA CONDITION D'OCCUPATION PASSE À 100% POUR TOUS LES MOTIFS DE CRÉDIT TEMPS

À partir de 01/01/2023, le travailleur qui demande un crédit-temps à temps plein ou à temps partiel pour l'obtention d'une allocation à compter de cette date doit avoir travaillé à temps plein pendant 12 mois avant la demande (y compris les périodes assimilées/neutralisées), et cela pour tous les motifs de crédit-temps.

Cette nouvelle règle ne s'applique pas au crédit-temps fin de carrière.



## SUPPRESSION COMPLÉMENTS D'ÂGE ET D'ANCIENNETÉ POUR LES CRÉ- DIT-TEMPS ET CONGÉS THÉMATIQUES

Tous les compléments d'ancienneté et d'âge de tous les motifs/régimes de crédit-temps (à l'exclusion du crédit-temps fin de carrière) et tous les types/régimes de congés thématiques sont supprimés. Dans le cas du crédit-temps, il s'agit du complément d'ancienneté. Dans le cas du congé parental, il s'agit d'un complément d'âge. Cette modification prendra effet pour toutes les nouvelles demandes à partir du 01/01/2023.

Si le travailleur prend déjà un crédit-temps ou un congé thématique, ou s'il en a fait la demande avant le 01/01/2023, il continuera à avoir droit à ce complément d'âge ou d'ancienneté jusqu'à la fin de la période de crédit-temps ou de congé thématique demandée.

## LA CONDITION D'ANCIENNETÉ POUR LE CRÉDIT-TEMPS MOTIF SOINS À UN ENFANT PASSE DE 24 À 36 MOIS

À partir du 1<sup>er</sup> janvier 2024, les travailleurs qui demandent un crédit-temps à temps plein ou à temps partiel pour la garde d'enfants, avec allocations, doivent être liés à l'employeur par un contrat de travail pendant les 36 mois précédant la demande écrite. Cela signifie que pour toutes les demandes en 2022 et 2023, la règle des 24 mois restera en vigueur.

Pour tous les autres motifs de crédit-temps, la règle des 24 mois restera d'application, même après 2023.

### **Crédit-temps**

Les crédits-temps, à prendre avant que l'enfant ait 8 ans, sont également dans le viseur. L'âge serait baissé à 5 ans. Et là, la durée pourrait être rabaissée. Actuellement de 51 mois, elle passerait à 48 mois. De plus, les parents perdraient entre 25 et 50 euros par mois en cas de crédit-temps. La mesure permettrait à l'État de récupérer un peu moins de 20 millions d'euros.

### **Dans le public aussi**

Le congé parental et le crédit-temps ne concernent que les travailleurs du secteur privé. Les fonctionnaires fédéraux ont droit à une interruption de carrière. Elle ne fera pas exception, passant de 60 à 48 mois.

## CONGÉ DE PATERNITÉ

Ce rabaissage des congés parentaux contredit les dernières décisions en matière de conciliation vie professionnelle-vie de famille. Le congé de paternité (destiné aussi aux "commères") sera d'ailleurs augmenté à 20 jours (à prendre endéans les quatre mois après la naissance) à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2023.

## LIGUE DES FAMILLES

### **Recul énorme**

La Ligue des familles condamne : "ces mesures marqueraient un recul énorme des droits des parents et des familles. Elles envoient un terrible signal selon lequel les familles n'ont pas de difficultés à concilier leur vie privée avec leur vie professionnelle. Cette conciliation est pourtant l'un des principaux enjeux auxquels les familles font face.



## 2. ACTIONS COLLECTIVES

---



Notre action collective se concrétise par des animations et des cours de français langue étrangère à la maison de quartier la Rosée, située 7, rue de la Rosée à 1070 Bruxelles.

De nouveaux horaires et des activités « parents /enfants » sont prévus à partir de novembre et pour les mois à suivre.

### 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.

Nous travaillons avec des personnes qui sont en recherche d'un cours de français dit « pour étrangers » et qui ont eu une scolarisation minimale 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 Rosée : meilleure intégration et compréhension de l'environnement communal. En effet la Maison de quartier « La Rosée » offre un accueil, une infrastructure et une 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 offrait

diverses activités (service social et juridique, donnerie, distribution de colis alimentaires, ateliers créatifs et école de devoir) est bien connue et représente un lieu de confiance.

### Les publics ciblés

Les cours d'alphabétisation et de français langue étrangère 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 du bouche à oreille, par un courriel 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 ».

### 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.

Ces personnes assurent aussi un relais dans les démarches administratives de certaines femmes.

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.

## 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 de français Langue étrangère

Ce sont donc des cours de français adaptés à un public d'adultes.

Le programme vise les acquis de base pour se débrouiller dans la vie courante :

Se présenter, prendre rendez-vous, rencontrer et exprimer une difficulté, s'orienter, parler de sa santé, trouver un logement...

Des 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 situations...).

### 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, le point du FIE , Bruxelles FLE, TV monde...).

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 9h00 à 12 h.

A partir de novembre, changement d'horaires (voir nouvelle organisation).

### Type d'encadrement

Le 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

En septembre 2021, 14 femmes étaient inscrites pour le niveau FLE débutant

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 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.

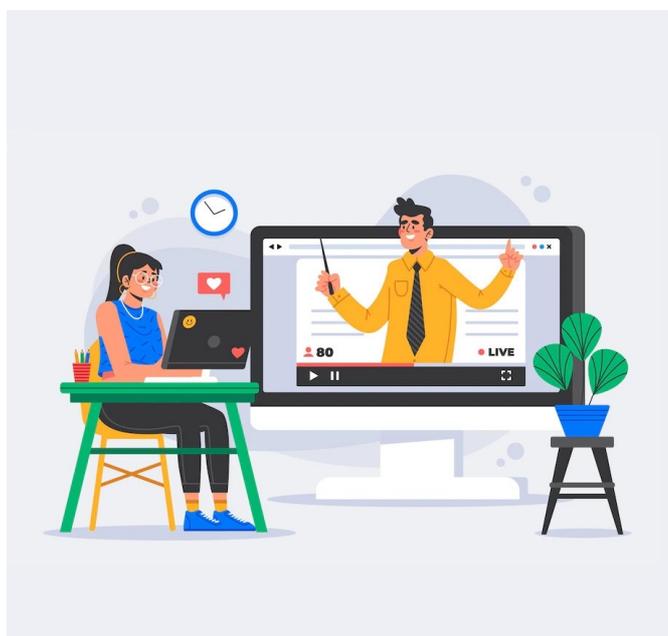
### Difficultés rencontrées

#### Interruption du projet de septembre à novembre et période de transition

La personne étant en charge de ce projet a pris un congé sans solde et n'a pu être remplacée pour les derniers mois de septembre à novembre.

La question s'est posée ensuite de continuer le projet ou d'envisager d'autres lieux et d'autres moyens d'actions.

Nous avons alors pris du temps pour évaluer la pertinence de recommencer les cours de Fle en fonction des demandes des élèves et de la situation (demande en cours, liste d'attentes, places disponibles ...) auprès des autres opérateurs .



### Résultats atteints

Une réunion avec les anciennes élèves a été organisée afin de reprendre contact et de savoir où elles en étaient dans leurs parcours de formation et/ou de recherche d'emploi.

En tenant compte des réponses et des constats obtenus lors de ces deux phases de recherches (auprès des autres opérateurs et acteurs sociaux et auprès de nos anciennes apprenantes), nous avons décidé de reprendre les cours car les demandes existaient mais en prévoyant une autre organisation.

### Nouvelle organisation et nouveau projet

Les cours recommencent donc le 6 décembre, ils seront organisés deux fois par semaines de 9 à 12h tous les mardis et jeudis.

Douze apprenantes de différentes nationalités sont inscrites.

Un mercredi sur deux, une activité parents/enfants sera organisée.

Des activités de ce type ont déjà été organisées, avec succès et intérêt, pendant les vacances scolaires. Nous souhaitons le faire plus régulièrement afin de créer un groupe de parents d'origines diverses qui se rencontrent et s'impliquent dans un projet.

Le but est de permettre à la fois aux apprenantes des cours de français mais aussi à d'autres parents de partager un moment de plaisir et de rencontre avec les enfants et aussi de découverte culturelle comme concrètement inviter les parents à accompagner leurs enfants au théâtre jeune public, à des visites de musée, au cinéma, à jouer à des jeux de société qu'ils peuvent ensuite apporter à la maison.

En effet le public qui fréquente la Rosée n'a généralement pas accès à l'offre culturelle, il s'agit de faciliter le chemin, de rendre à terme les gens autonomes.

Lorsque le public est familiarisé avec les lieux et l'activité et les modalités pratiques, il peut plus facilement reproduire l'expérience par la suite.

▶ Cela nous permet en outre, comme travailleur social, de mieux comprendre la situation des familles, les interactions parents/enfants. Ce sont des enfants qui ne participent pas à des activités comme l'école de devoir et qui ont donc la possibilité de fréquenter d'autres enfants et de jouer ensemble.

Les visites culturelles sont possibles grâce à l'article 27 et grâce au rôle de médiateur culturel et social que peut jouer la formatrice.

Deux activités ont eu lieu en décembre :

- Rencontre autour du jeu de société
- Visite et jeu à la ludothèque " Walalou ", rue Otlet 28 à 1070 Bruxelles.

La particularité du lieu est qu'on n'est pas obligé d'emprunter des jeux. Les enfants peuvent jouer sur place, en présence des parents. C'est un lieu de proximité convivial et accueillant. Il y a aussi un espace pour les bébés.

### Utilisation élargie de l'article 27

Toute personne a le droit de prendre part librement à la vie culturelle de la communauté, de jouir des arts et de participer au progrès scientifique et aux bienfaits qui en résultent.

Article 27 de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme.

Outre les activités de groupe, nous encourageons aussi les usagers à utiliser eux-mêmes, de leur propre initiative l'article 27.

Pour arriver à cela, nous organisons des séances d'informations et d'échange sur l'utilisation de l'article. Il est important de répondre à toutes les questions soulevées, comme :

- Dans quel cinéma aller ? En effet tous les cinémas ne sont pas conventionnés. On donne les adresses. On discute sur le trajet et les moyens de s'y rendre.
- Quand et comment utiliser l'article ? L'article est valable 1 mois, il faut payer 1,25 euros en plus, sur place ?
- L'article 27, est-ce que cela veut dire que je dois aller le 27 du mois ?

Nous regardons ensemble les programmes, en effet il n'existe quasiment plus de programme en version papier, on doit chercher sur internet ; comment chercher ? Souvent le programme et les horaires changent chaque semaine...

Par un jeu d'échange et de pratique, en permettant aussi un feed-back sur l'expérience, on permet au public de s'organiser et d'élargir son horizon. On ne se contente pas de « distribuer » des tickets.

### Conclusion

Nous constatons encore l'importance du projet collectif auprès de notre public.

Nous représentons un lieu de transition et de lien.

Entre l'isolement ou l'absence d'activités extérieures que peuvent vivre de nombreuses femmes et l'implication dans une formation qualifiante ou un travail, le public participe à nos activités et par ce fait est mieux préparé et informé pour assumer ensuite d'autres fonctions.

Les apprenantes affirment souvent que dans d'autres cours « ça va trop vite, on ne comprend rien ».

En effet les formations qualifiantes, par exemple en promotion sociale visent les niveaux de référence CECRL (de A1 à C2) prévus dans le cadre européen et s'adressent à un public bien lettré.

Or, nous accueillons un public qui se situe souvent à un niveau intermédiaire entre l'alpha de niveau 2/3 et le français langue étrangère.

Il faut parfois deux ou trois ans pour qu'une apprenante arrive à réussir les tests du niveau A1. Voilà pourquoi progresser à un rythme plus adapté, bienveillant et moins compétitif prend tout son sens.

Enfin, grâce aux activités collectives, grâce à l'ambiance de respect et d'écoute qui s'installe progressivement, les participantes retrouvent un peu plus de dignité et parviennent à apaiser légèrement les tourments dus à la migration, aux difficultés quotidiennes.

## ÉVALUATION DE LA MISE EN PLACE DE L'ÉCOUTE THÉRAPEUTIQUE AU SEIN DU CASG

Grâce au subside reçu de la COCOF en 2020, nous avons mis en place une ligne d'écoute thérapeutique.

Une grande détresse se fait ressentir et cela dans tous les domaines. Que cela soit autour de la famille, du couple, des difficultés des adolescents, de la perte d'emploi, de l'isolement des grands-parents, ...

Cette période très anxiogène a déstabilisé nombreux d'entre nous.

Nous ne manquons pas de diriger nos usagers qui ont besoin d'un soutien psychologique vers les plannings familiaux qui sont dotés d'une équipe pluridisciplinaire et qui ont dans leurs services des psychologues.

Nous dirigeons notre choix vers eux en sachant que leurs services sont abordables financièrement. Cependant, à la suite d'un état des lieux des différents réseaux de planning, nous avons réalisé qu'ils étaient souvent débordés par les multitudes de demandes et donc, ne proposaient des rendez-vous qu'à très long terme.

À la suite de ce constat, il nous est apparu opportun de proposer dans le cadre de nos services une écoute plus personnalisée avec un espace-temps plus confortable. Notre direction a fait le choix d'ouvrir une ligne d'écoute un jour par semaine, le vendredi de 9h30 à 14h. Cette ligne permet de garder l'anonymat, ce qui invite les usagers à parler sans crainte et de pouvoir dialoguer plus librement afin d'aborder tous types de problématiques.

Pour l'année 2022, à ce jour, on comptabilise une cinquantaine d'appels.

Cependant, cette ligne reste une ligne de première écoute et ne cherche pas à remplacer un travail thérapeutique à plus long terme. Nous ne manquons pas, si la demande est faite en ce sens, de guider nos usagers vers des services thérapeutiques dont c'est la spécialité.

L'information sur l'existence de la ligne est proposée lors des permanences sociales et un rendez-vous peut être pris avec la thérapeute directement. La Ligue des Familles peut également diriger leurs membres vers notre ligne. Nous avons aussi informé la Fédération des Services Sociaux afin de pouvoir diffuser l'information plus largement. Enfin, un répondeur téléphonique indique les heures de permanences sociales ainsi que les heures d'ouvertures de la ligne d'écoute.

Force est de constater que cette nouvelle initiative fait écho. Ce service apporte un réconfort et une attention face à cette grande période de détresse, mais reste aujourd'hui un outil totalement en concordance avec nos pratiques et un vrai support d'accompagnement pour les usagers.



### 3. DÉMARCHES COMMUNAUTAIRES

---



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, VOIRE RENDRE TOUT SIMPLEMENT ACCESSIBLE UNE VIE CONFORME À LA DIGNITÉ HUMAINE.

## 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. Ces actions sont des propositions politiques, des groupes de travail, de sensibilisation auprès des travailleurs des centres ou vers l'extérieur.

Le CASG participe également **aux différents** 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 2020. 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.

Depuis 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 ».

## L'ACCÈS À L'ÉNERGIE

Le CASG était cofondateur du réseau. L'accès à l'énergie (électricité, gaz et eau), un « LUXE ».

### *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 bafouée. Si nous lisons l'article 25 de la charte des droits des hommes, nous nous en éloignons de plus en plus.

## 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 ses entreprises. 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 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](http://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 :

1. L'amélioration de l'interconnaissance entre services.
2. Le développement d'outils de concertation et de coordination autour du bénéficiaire.
3. La mise sur pied d'un lieu d'accueil sans condition.
4. 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.

## LES PUBLICATIONS DU CASG

Le centre a bénéficié d'un subside exceptionnel reçu de la Commission communautaire française pour 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'INFORMATIONS 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'ambulatorio 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...).

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, consécutivement 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 depuis toujours à la rédaction d'articles (Socialement vôtre, 1001 Questions, le Ligueur et 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<sup>ème</sup> 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 de nombreux 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...

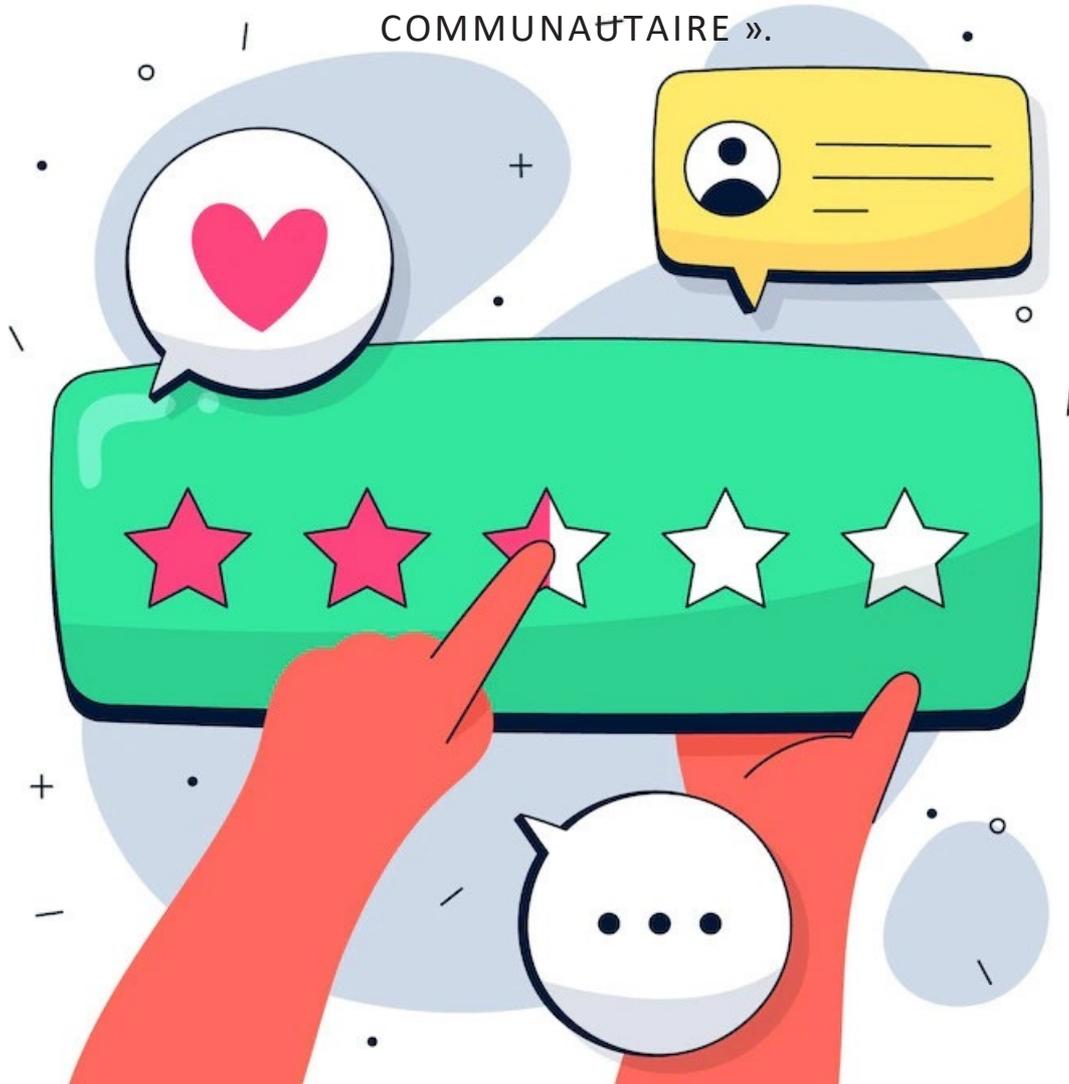
En rédigeant les réponses aux questions posées par les parents, nous pouvons dès lors directement informer notre public en lui apportant des informations précises à une période où il est susceptible d'avoir besoin de ces renseignements. Cette collaboration est en ce sens très riche puisqu'il s'agit d'un 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.

## **ARTICLES**

- Le Ligueur et mon bébé - Édition 2020-2021 « L'école maternelle ? »
- Le Ligueur et mon bébé - Édition 2020-2021 - Hors-série
- « Prêt pour le jour J ? »
- À la maternité. Premiers jours, grandes découvertes.
- Filiation, reconnaissance de paternité, nom de l'enfant... : vos questions de droit - 22/04/2020.
- Les formalités autour de la naissance - 22/04/2020.
- Votre congé de maternité - 29/12/2020.
- Et les droits du père ? - 29/12/2020.
- Le Ligueur et mon Bébé – 5/07/2021 - L'école maternelle. Vous y pensez ?

# 4. DÉMARCHE D'ÉVALUATION QUALITATIVE

RAPPEL DU THÈME CHOISI POUR LA DEQ : « L'ARTICULATION ENTRE LE TRAVAIL SOCIAL INDIVIDUEL, COLLECTIF ET COMMUNAUTAIRE ».



**ACTEURS IMPLIQUÉS** (*qui sera impliqué dans la réalisation et l'évaluation de l'objectif ?*)

- La directrice,
- Les assistantes sociales,
- L'assistante sociale/animatrice alpha,
- La présidente du conseil d'administration,
- L'assistante administrative,
- Personnes de références : Aurélie Fannes – Dominique Talbot 02 505 58 00

**PRÉSENTATION DE L'OBJECTIF**

1. Clarifier les notions de travail individuel, collectif et communautaire car nous

pouvons avoir des représentations et des interprétations différentes de ces notions.

2. Catégoriser chaque projet existant selon leur mode d'intervention.
3. Analyser en quoi l'expérience des animations sociales à la Rosée et du projet d'une galerie d'art accessible aux sans-abris correspondent à une réelle articulation de l'individuel, du collectif et du communautaire.
4. Améliorer les collaborations et/ou en développer d'autres afin de favoriser l'articulation entre les modes d'intervention

## PÉRIODE(S) DE RÉALISATION DE L'OBJECTIF

1. La clarification des notions est le premier travail à effectuer pour avoir des bases solides et claires à la poursuite de la DEQ. Nous pourrions faire éventuellement appel à un expert ou avoir une formation (Premier semestre 2020).
2. Une fois les notions clarifiées, nous pourrions avoir une réflexion sur les modes d'intervention en soi (quand est-il pertinent et possible d'utiliser l'un ou l'autre mode).
3. Ensuite, nous analyserons chacun de nos projets afin de les catégoriser. Cela nous permettra d'évaluer les liens à approfondir ou à adapter (Second semestre 2020).
4. Définir les critères d'évaluation des projets. Synthèse des thématiques et des questions suscitées. Évaluation des projets en regard avec les liens qu'ils génèrent entre les modes d'interventions (Premier semestre 2021).
5. Sur base de toutes nos analyses, et de rencontres avec d'autres interlocuteurs, nous pourrions envisager de nouveaux projets ou renforcer ceux déjà existants (Second semestre 2021 et année 2022).

## CRITÈRES ET INDICATEURS DE RÉALISATION (quantitatifs - qualitatifs) :

1. Consensus autour des notions.
2. Présentation structurée des projets avec leurs objectifs, moyens, méthodes, etc.
3. Nous devons évaluer l'efficacité, l'efficience et l'impact des projets.
4. Constituer un nouveau groupe dans un nouveau projet ou adaptation du projet.
5. Comment allez-vous procéder pour la mise en œuvre de l'objectif ?

## MÉTHODE - STRATÉGIE

### 1<sup>ère</sup> année :

Afin d'avoir un recul théorique sur les modes d'interventions, nous collecterons de la documentation, ferons appel à un expert ou à une formation pour mieux comprendre les éléments qui caractérisent chacun des modes d'interventions.

Nous ferons ensuite un état des lieux des projets

existants et de leurs articulations, analyse et réflexion sur nos interactions et sur la manière de les développer.

Nous irons à la rencontre d'autres projets, d'autres expériences afin de développer nos savoirs. Nous devons avoir une prise de contact avec d'autres services sociaux tels que des CASG, des CAP ou des acteurs de l'éducation permanente et organiser des rencontres.

### 2<sup>ème</sup> année :

Avec des bases théoriques solides, une information claire de nos projets et une découverte d'autres expériences dans d'autres ASBL, nous pourrions passer à l'évaluation des liens entre les projets. Nous déterminerons les éléments qui fonctionnent, ceux à améliorer ou à développer.

### 3<sup>ème</sup> année :

Sur base de nos analyses, nous expérimentons de nouvelles choses et/ou approfondissons les liens existants.

Nous espérons développer un nouveau projet qui soit une articulation de plusieurs modes d'interventions.

Nous nous interrogerons sur la manière de constituer un nouveau groupe. Nous aborderons aussi la manière d'amener un groupe à répondre à une problématique commune.

Durant ces trois ans, nous devons prévoir des réunions régulières afin d'avoir une réflexion d'équipe sur le sujet et d'organiser la répartition des rôles et des tâches dans la démarche globale.

## Quelles sont les étapes opérationnelles prévues pour son développement ?

### ÉTAPES DE LA RÉALISATION DE L'OBJECTIF :

#### 1<sup>ère</sup> année :

Plusieurs réunions pour approfondir la base théorique et appel à un expert ; création d'une base de données sur les projets existants dans l'ASBL ; rencontre avec d'autres ASBL pratiquant divers modes d'interventions.

#### 2<sup>ème</sup> année :

Détermination des liens entre les projets - quelles interactions ? Déterminer la façon d'évaluer qu'un projet est adapté sur base de son efficacité, de l'efficience et de son impact. Collecter les données et diagnostiquer toutes les informations.

#### 3<sup>ème</sup> année :

Développer un projet ou adapter un projet déjà existant à un autre public. Il nous faudra choisir une approche adaptée et convenir d'une stratégie pour atteindre l'objectif social et s'adapter à une dynamique de changement selon l'évolution du projet.

### **2020 :**

Voilà ce que nous envisagions pour la première année, malheureusement nous avons été freinés dans la mise en place des projets par les conséquences de la crise sanitaire.

Afin d'avoir un recul théorique sur les modes d'interventions, nous collecterons de la documentation, ferons appel à un expert ou à une formation pour mieux comprendre les éléments qui caractérisent chacun des modes d'interventions.

Nous ferons ensuite un état des lieux des projets existants et de leurs articulations, analyse et réflexion sur nos interactions et sur la manière de les développer.

Nous irons à la rencontre d'autres projets, d'autres expériences afin de développer nos savoirs. Nous devons avoir une prise de contact avec d'autres services sociaux

tels que des CASG, des CAP ou des acteurs de l'éducation permanente et organiser des rencontres.

Étant donné la situation sanitaire et toutes les mesures restrictives que nous connaissons, nous n'avons pas pu atteindre tous les objectifs pour l'année 2020.

Cependant, nous avons pu entamer une réflexion en équipe sur le sens du travail social collectif et communautaire.

Nous avons cherché et trouvé un interlocuteur extérieur afin de nous aider à nous accompagner dans la clarification et l'analyse des composantes des trois missions.

### **ANNÉE 2021 :**

#### **Travail de réflexion sur le projet de la Démarche d'Évaluation Qualitative 2020-2022**

À la suite d'une réflexion du projet de cette année-ci, décidé d'un commun accord avec la chargée de projet, Eva Prins, nous avons choisi d'articuler les trois approches d'actions dans le cadre du service social, c'est-à-dire l'action INDIVIDUELLE, l'action COLLECTIVE et l'action COMMUNAUTAIRE.

Il nous est paru intéressant de redéfinir chacune d'entre elles, en sachant que les problématiques sociales sont évolutives (la crise sanitaire actuelle en est évidemment la preuve). Afin de donner plus de sens à cette réflexion, il était opportun de pouvoir les situer dans notre travail social. Nous avons choisi de lire ensemble les différentes définitions et ceci avec de nombreux supports, afin de se réapproprier les termes au sein de notre travail (voici quelques-uns de ces textes sur lesquels nous avons travaillé).

**Extrait de l'article « Action communautaire en santé. Un outil pour la pratique » édité par la Fédération des maisons médicales, Santé communauté et participation (Sacopar) ainsi que le Centre Local de Promotion de la Santé de Charleroi - Thuin. (Décembre 2013)**

Afin de nous aider dans cette démarche nous avons fait appel à une ASBL qui s'intitule « Peuple et Culture »

### **Voici un aperçu du travail et de technique d'accompagnement.**

- « Dans une démarche d'éducation populaire, nos actions et formations articulent démocratisation de la culture et démocratie culturelle fondées sur une conception du « Vivre ensemble » qui favorise la relation entre les générations et la rencontre des cultures autour des valeurs de dignité humaine, de solidarité, d'égalité et de liberté...de démocratie. Nos projets ont des visées émancipatrices en ce qu'ils :
- Valorisent les connaissances et les compétences des hommes et des femmes et les territoires où ils vivent;
- Développent les capacités d'analyse critique;
- Éclairent les aliénations et les dominations;
- Génèrent les prises de conscience;
- Engagent à l'agir collectif citoyen respectueux de l'intérêt général et du sens du bien commun. »

Dès lors, l'approche de cette ASBL nous a attiré et nous avons choisi de collaborer et de travailler ensemble sur les définitions des différentes actions. La technique «d'arpentage» nous a semblé un chemin intéressant pour amener du lien dans le cadre de la synergie de l'équipe.

Après deux séances mises en place avec chacun des membres, et suite à une réflexion commune, nous nous sommes rendus compte que le travail proposé ne correspondait pas à nos attentes et n'avait pas d'aboutissement réel quant à la réflexion au départ de la collaboration. En concertation avec l'ASBL, nous avons décidé de mettre un terme à celle-ci.

Il nous a paru opportun dès lors que nous avons défini les trois actions de manière approfondie, d'imaginer de faire des ponts entre chacune

d'entre elles. De manière plus concrète, dans les nombreuses situations que nous rencontrons dans le cadre du CASG nous avons choisi de développer la problématique du relationnel des grands-parents avec leurs petits-enfants. Depuis deux ans, on constate une recrudescence d'appels en ce sens, par exemple :

- Des grands-parents qui ne voient plus leurs petits-enfants suite à des conflits avec les enfants ou leurs beaux-enfants et qui par vengeance décident de ne plus permettre les visites à ces mêmes grands-parents.
- Dans un autre cas de figure, des enfants inquiets de la contamination de la Covid-19 de ces mêmes grands-parents et de ne pas assumer l'idée d'en être responsable alors que les grands-parents, eux, y sont prêts pour accepter la rencontre.
- Nous avons eu beaucoup de demandes d'aide juridique en ce sens, par exemple :
- Qu'a-t-on le droit de faire pour avoir gain de cause ?
- Est-ce qu'on doit aller jusqu'au tribunal ?
- À quelle juridiction doit-on s'adresser ?
- Ont-il le droit de nous interdire de voir nos petits-enfants ?
- ...

Consécutivement à tous ces questionnements et vu l'énorme détresse que génère la privation du droit de visite, le constat est fait que le manque de liens familiaux et la prise en otage du rôle de grands-parents est dévastateur pour leur santé mentale. Après une réflexion commune de l'équipe, et vu l'ampleur des nombreux dossiers concernant le sujet, nous nous sommes dit qu'il était peut-être opportun d'imaginer de former un groupe de paroles avec les grands-parents volontaires.

**L'idée de ce groupe n'est pas de trouver des solutions pour chacun d'entre eux, mais bien qu'ils puissent exprimer leurs désarrois par rapport aux situations douloureuses, de réaliser qu'ils ne sont pas seuls à vivre ce genre de problématique et qu'ils peuvent se raconter et trouver du soutien.**

▶ On peut même imaginer que des liens se forment et qu'en dehors du groupe ils puissent communiquer et apaiser peut-être un peu les tensions familiales.

Nous voyons ici l'exemple de la transition d'une action **individuelle** vers une action **collective**.

Pour rester dans le même état d'esprit, voici le projet évolutif développé à la Rosée.

En quoi le projet mené à la Rosée représente une réelle articulation de l'individuel, du collectif et du communautaire ?

Il convient de rappeler que le projet des cours de français a été mis en place suite à la demande d'un groupe de femmes fréquentant les cours de gym organisés à l'époque. C'est donc déjà à l'origine un groupe qui a pu s'organiser pour faire aboutir la demande avec l'intermédiaire des responsables de la Maison de quartier.

Les cours et les ateliers sont tous des activités collectives puisqu'elles sont menées en groupe.

Les problématiques individuelles sont partagées avec le groupe soit spontanément lorsqu'une apprenante prend la parole pour faire part d'une problématique qu'elle vit, soit par l'intermédiaire d'une discussion, d'une animation ou encore lors des ateliers théâtre.

Nous avons organisé, l'année précédente, des animations « sociales » permettant de partager les questions individuelles afin que le groupe puisse profiter des réponses apportées et permettant également d'approfondir les matières sociales abordées.

Nous poursuivons cette expérience.

Nous utilisons les mallettes pédagogiques élaborées par Lire et Écrire qui sont d'excellents outils pour l'animation de groupe sur les thèmes tels que :

- L'enseignement (voir ci-dessous, à titre d'exemple, les questions soulevées suite à une animation)

- 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...

- La sécurité sociale
- Le vivre ensemble
- Le logement
- Les soins de santé

### Sorties culturelles, vers une autonomie culturelle

Cette année, nous avons pu franchir encore une étape supplémentaire vers un travail social communautaire.

Lorsque les sorties collectives ont été possibles, en dehors des périodes de confinement et semi-confinement et avant que soit mis en place le pass sanitaire, nous avons programmé quelques visites comme le Musée de la Ville de Bruxelles, les Halles Saint Géry et le musée du Cinquantenaire.

L'ensemble des apprenantes étant d'un niveau FLE (soit déjà scolarisées dans leur pays d'origine), elles sont capables de lire un programme, de déchiffrer un horaire et de trouver une adresse leur permettant d'accéder de manière autonome à une offre culturelle.

## ANNÉE 2022

Pour être concret dans notre démarche de création d'un groupe de « grands-parents » nous avons fait de grosses recherches sur l'année 2022 concernant tous les cas de litiges, de problème relationnel, d'incompréhension mutuelle, ...

Comme l'aide que nous apportons est anonyme, nous n'avons pas toujours eu l'opportunité d'avoir les coordonnées des grands-parents demandeurs d'aide. En effet, beaucoup d'entre-eux nous appelaient pour nous faire part de leur désarroi de leurs situations familiales complexes. Souvent, un besoin de parler, de se soulager et surtout d'être écouté. L'anonymat leur a permis d'être beaucoup plus à livre ouvert et sans doute leur a enlevé le poids de la culpabilité. Nous avons une brochure éditée par la Fondation Roi Baudouin qui nous a été énormément demandée. Celle-ci regroupe avec beaucoup de justesse toutes les situations complexes (les divorces, les adoptions, les déchéances parentales, les obligations alimentaires, les droits de succession, ...) concernant la relation grands-parents, enfants et petits-enfants. Ce support est un premier jet pour cerner leurs droits.



## CHOIX DU PROJET DEQ POUR 2023-2026

Pour les trois ans à venir, notre choix c'est dirigé vers le questionnement suivant :

**Comment améliorer l'accompagnement et répondre au mieux aux questions de nos bénéficiaires et ceci, dans sa globalité.**

Vu la complexité et les nouvelles problématiques qui touchent les familles en tous genres depuis ses trois dernières années, et afin de pouvoir répondre spécifiquement à chacune d'entre-elles, nous nous attelons à nous mettre au courant de la législation et de tous les changements décidés par nos responsables politiques et inter-associatif.

Le CASG est un service de première ligne, nous devons donc être dans la justesse de la réponse et trouver les meilleurs interlocuteurs afin de faire relais vers les institutions compétentes.

L'ensemble de l'équipe réalise que les demandes sont de plus en plus vastes, mais très spécifiques en même temps. Nous sommes questionnés sur des problématiques rarement abordées auparavant (par exemple : LGBTQIA+, COVID, les conséquences de la guerre en Ukraine...).

Notre travail consiste donc à lire, à s'informer, à se former, à assister à des conférences, faire des jeux de rôles, de rencontrer des responsables sur le terrain afin que notre champ de vision soit le plus large possible et nos réponses plus adéquates.

Ouvrir l'accès à l'information à un public plus étendu afin de s'inscrire au plus proche de nos valeurs dans l'action du CASG qui sont « le pluralisme, l'inclusion et rester un levier dans la transformation sociale ».

En conclusion, le choix pour le projet de la Deq nous semble très enrichissant, le diagnostic et l'évaluation de notre travail ne peuvent qu'être un plus à l'action sociale menée par le CASG.

## 5. GÉNÉRALITÉS

---



## 5.1. FORMATION CONTINUE

Dans le courant de l'année 2022, l'équipe a eu l'occasion de faire différentes formations.

### FORMATION ADMINISTRATION DE BIENS ET/OU DE LA PERSONNE

Cette formation nous a permis de revoir entièrement « quand, pourquoi et comment une telle décision peut être prise dans le cadre juridique et ce que cela implique pour les personnes concernées ».

En effet, nous avons de plus en plus d'appels à ce sujet et il nous a semblé opportun de choisir cette formation pour être mieux armé devant cette problématique afin de pouvoir informer les changements juridiques en la matière.

Cette formation est à l'initiative de l'ASBL Droits Quotidiens et menée par une juriste formatrice et d'autre part par une avocate au barreau de Nivelles.

L'aspect intéressant, c'est d'avoir deux volets du sujet : coté théorique et côté pratique. Nous avons eu l'occasion de pouvoir poser de nombreuses questions à l'avocate dont la majeure partie de son travail est de gérer et d'administrer les biens et les personnes.

On a pu comprendre, dès lors, que l'aspect humain a une réelle importance et le suivi des dossiers est primordial, étant donné que les situations ne sont pas figées et que les décisions peuvent évoluer en fonction de l'état de santé des personnes concernées.

Depuis peu, tout un chacun peut être une personne de référence sans être avocat ni notaire.

### FORMATION VIOLENCE CONJUGALE ET INTRAFAMILIALE

Cette formation est à l'initiative de l'ASBL Droits Quotidiens et menée par une juriste formatrice et par deux intervenantes, une assistante sociale et une psychologue provenant d'un service d'aide aux victimes. Cela a permis d'aborder cette problématique sur plusieurs angles : un rappel des diverses catégories de violences, comment préparer une victime à aller porter plainte, quel mécanisme psychologique se met en place

au niveau de la victime et comment l'aider à le déconstruire ...

Ainsi que diverses questions telles que : quel est l'impact socio-économique suite à la séparation ? Quelles répercussions au niveau de la garde des enfants ? Quelles conséquences pour le titre de séjour d'une femme qui quitte son mari violent ?

Comme nous avons pu le constater depuis le début du covid, les tensions dans les couples ont été exacerbées. Nous avons souhaité nous informer pour pouvoir répondre à ce type de questions.

Dans le même ordre d'idée, nous avons suivi une formation sur la thérapie en couple et de l'impact de la séparation sur les enfants. La particularité de la formation réside déjà dans l'énoncé : **thérapie en couple**.

Sa motivation d'être dans l'équilibre et l'égalité des deux personnes est primordiale pour réussir une vraie rencontre dans le cadre de la thérapie.

Bon nombre de nos appels tournent autour du sujet de la séparation et des conflits que l'on peut rencontrer lorsque cela se passe mal. Cette formation se déroulait sous forme de modules vidéo qui correspond à 10 sessions de formations proposées par la thérapeute de couple **Camille Rochet**.

Cela nous a permis d'aborder la question du couple sous un autre jour comme par exemple : quel est l'impact de la présence d'une pathologie physique ou mentale au sein du couple ? A partir de quel moment la séparation est inévitable ? Que peut-on mettre en place en cas de dépendance affective ? Des aspects également de déontologie : en cas de violence dans le couple ou envers les enfants, quand et comment peut-on ou non rompre le secret professionnel ?

Cela nous permet de pouvoir répondre de manière plus pointue aux questions posées lors des permanences sociales mais également dans le cadre de la ligne d'écoute thérapeutique.

## ► 5.2. COLLABORATION AVEC NOS RÉSEAUX

### RESTRUCTURATION D'OPALE

Opale est un outil que nous utilisons (tous CASG confondus) pour évaluer et quantifier les types de problématiques que nous rencontrons, de les rassembler, et d'en tirer des statistiques.

Lors de nos réunions avec les responsables d'Opale et les autres CASG, nous avons pu échanger sur les nouvelles problématiques qui manquaient dans les différentes définitions proposées auparavant. La chose n'a pas été simple étant donné que chaque CASG est spécifique et ne rencontre pas nécessairement les mêmes problématiques. Une fois la mise à jour terminée, une petite formation nous a été proposée sur l'usage de celui-ci. La nouvelle version est plus complète, pointue et les déclinaisons des problématiques plus vastes.

### MISE EN SERVICE DU NOUVEAU SITE DE NOTRE COLLABORATEUR : DROITS QUOTIDIENS

Droits Quotidiens fait partie de nos fidèles collaborateurs et nous les sollicitons régulièrement. C'est une équipe de juristes où chaque membre a une spécificité dans les différents domaines juridiques que l'on peut rencontrer (par exemple : problème de couple, conflit de voisinage, licenciement, garde d'enfant, endettement...).

Suite à leur succès, ils ont choisi d'étayer leur site pour en faire un outil de première ligne. Ils nous ont contactés pour nous proposer une formation que nous avons suivie pour nous familiariser avec leurs nouvelles données afin que nos recherches soient le plus facile possible. C'est un vrai plus pour le CASG d'avoir accès à toutes ces informations.

### CONTACTS AVEC LA COMMUNE D'IXELLES

Nous avons eu un contact spécifique avec un membre de la commune concernant la mise en place d'un projet afin d'obtenir un subside concernant les familles monoparentales. Le projet a évolué dans une toute autre direction : l'intergénérationnel, sujet qui s'éloigne des activités du CASG.

### RENCONTRE AVEC L'ASBL CEMO

C'est un service aux logements de transit pour un public de jeunes en situation d'errance, âgés de 16-25 ans. L'ASBL se situe à Saint-Gilles place Louis Morichar. L'équipe est composée de 5 travailleurs sociaux.

Grâce à un partenariat avec différentes agences immobilières, ils peuvent proposer des logements dans différentes communes de Bruxelles et la grande partie d'entre eux se situent entre Saint-Gilles et Ixelles.

Les loyers proposés sont de 500 euros tous frais compris.

Une fois que les jeunes bénéficiaires sont admis dans le service et obtiennent un logement, une rencontre hebdomadaire est prévue pendant leur séjour. Une visite mensuelle des lieux est obligatoire afin de faire connaître l'état des lieux par les travailleurs sociaux. Un contrat de partenariat est mis en place entre le jeune et le travailleur social.

Le jeune s'engage dès lors à être pro-actif dans sa recherche, recherche d'études, de logement, de travail etc....

Le logement est accessible pour une durée maximale d'un an, cependant un contrat peut être revu en fonction du projet du jeune, et ceci au cas par cas.

La raison de notre rencontre est mise sur un futur partenariat concernant les jeunes qui sont de passage dans leur association. Il sera question de se répartir les différentes aides demandées par le jeune et d'essayer d'y répondre de la manière la plus concrète possible.

Le partenariat continuerait même si l'année est écoulée dans leur logement de transition, et nous resterons à l'écoute des difficultés qu'ils rencontrent.

Nous avons reçu un petit dépliant explicatif de l'association.

Ce fut une rencontre riche et enthousiasmante, nous restons en contact direct afin de collaborer au plus vite.

L'objectif : mettre en lumière nos réseaux respectif.

## NOUVEL OUTIL DE TRAVAIL

Afin que tous les acteurs sociaux de l'équipe qui gèrent la permanence puissent travailler au mieux, nous avons choisi de mettre sur tableau Excel tous les collaborateurs et réseaux avec lesquels nous travaillons. Cela permet à chacun d'entre nous d'être plus efficace étant donné que nous avons chaque fois les coordonnées des personnes qui peuvent répondre à nos questions. Nous le remplissons au fur et à mesure des nouveaux liens que nous tissons avec les différentes structures, ASBL et institutions.

Ce support permettra aux éventuels nouveaux collègues de trouver la bonne information plus rapidement.



## 5.3. FONCTIONNEMENT INTRA-ÉQUIPE

### FONCTIONNEMENT HEBDOMADAIRE DU CASG

Suite à la reprise du travail en présentiel dû à la fin de la crise covid, le CASG a choisi de fonctionner avec trois jours au bureau (les trois jours dédiés à la permanence et ouvert au public avec ou sans rendez-vous) et deux jours de télétravail dont un dédié aux appels téléphoniques de l'écoute thérapeutique.

### RÉUNION HEBDOMADAIRE

Afin d'être au fait de chaque situation que nous rencontrons, nous avons choisi de continuer les réunions hebdomadaires pour partager nos informations et éventuellement de réfléchir ensemble sur d'autres pistes si la problématique n'était pas résolue.

### FORMATION À LA PERMANENCE SOCIALE DU CASG D'UNE NOUVELLE COLLÈGUE

Son emploi du temps était scindé en deux parties, l'une à la Rosée avec apprentissage des cours d'alphabétisation et l'autre à la permanence sociale du CASG. Nous lui avons donné tous les outils nécessaires afin qu'elle puisse répondre au mieux aux appels reçus.





## 5.2. 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)

Services Sociaux, la Ligue des familles, Coordination d'Ixelles, Parents solos, City services.

### LA COLLABORATION AVEC LA LIGUE DES FAMILLES

Depuis toujours, un lien étroit persiste entre les deux ASBML ayant un objectif commun 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, parents solos et jeunes adultes.
- 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 « Études » 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 pour les 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 décrétable 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 groupes 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 interpellants.

- 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 leurs décrets et arrêtés. Pour mener à bien leur recherche, le groupe rencontre chaque CASG et CAP afin de comprendre l'interprétation et la mise en oeuvre 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 ».

## 6. MANDATS 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.

Vue la structure de l'ASBL qui est très petite, les missions de la coordination dépassent largement les missions prévues par le décret.

Il est désigné comme l'interlocuteur face aux 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 différentes instances décisionnelles.

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

### À 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'Électricité et du Gaz en Région Bruxelles Capitale.
- Suppléante au conseil consultatif de l'ambulatoire
- Membre du Centre d'Appui aux services de Médiation de Dettes de la Région Bruxelles-Capitale (GREPA).
- Membre de l'assemblée générale du Rassemblement Bruxellois pour le Droit à l'Habitat.
- Administratrice du CA de la fédération des services sociaux.
- Administratrice de la cité service à Woluwe-Saint Pierre.

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 auprès des travailleurs et que ce poste soit subsidié à plein temps pour lui permettre d'assurer les fonctions avec sérénité.

## 7. PROJETS POUR 2023

---



## 2023 : QU'EST-CE QUI NOUS ATTEND ? QUE METTRE EN PLACE ?

Nous devons continuer à soutenir et trouver des solutions pour aider les bénéficiaires à faire face aux catastrophes engendrées par la crise sanitaire, économiques, sociales, familiale et psychologiques.

Face à ce qui nous attend, le stress des travailleurs est en augmentation, car il y a un réel manque de solutions proposées par le gouvernement et auquel s'ajoute l'inaccessibilité des administrations. Nous sommes bien démunis.

*Parmi des situations qui resteront sans réponse :*

Les conséquences sont des jeunes qui ne pourront plus bénéficier de bourses d'études (Redoublement en 2020 et 2021). Ces jeunes n'ont pas les moyens de suivre les cours à distance.

Les indépendants qui devront mettre la clef sous la porte... et sans aide du gouvernement, nous ne pourrons pas les aider.

La seule réponse actuelle entendue est de leur mettre une pression pour retrouver du travail !

Les parents qui ne savent plus concilier télétravail et vrai travail car les dossiers au format papier sont au bureau.

L'absence de soutien pour les personnes en télétravail. L'absence de soutien pour les personnes complètement isolées. Problématique des enfants très jeunes hospitalisés (anorexie, angoisse). Ainsi que tous les jeunes en décrochage scolaire ... Que vont-ils devenir ?

## QUE FAIRE ?

*Rencontrer chaque CPAS et les administrations afin de mettre en place une collaboration concrète pour permettre à toutes ces personnes non habituées à ces procédures de pouvoir être reçues dignement.*

*Éviter que ces indépendants, anciens salariés ne se retrouvent à la rue.*

*Convaincre le gouvernement que de mettre à disposition des élèves des ordinateurs recyclés ne permet pas d'accéder aux cours et examens en ligne par manque de performances ou de programmes obsolètes et/ou un manque de connexion lié au câblage électrique.*

*Nous élargissons notre soutien sous plusieurs formes :*

- *Un soutien psychologique.*
- *Un thérapeute spécialisé dans le soutien des acteurs exposés en 1<sup>ère</sup> ligne est mis à leur disposition.*
- *Une ligne d'écoute thérapeutique de 1<sup>ère</sup> ligne est prévue tous les vendredis pour les personnes qui doivent pouvoir être entendues. Si un suivi devait se poursuivre, ces personnes seraient réorientées vers des services effectuant un travail à plus long terme.*
- *Engagement comme prévu d'un juriste pour conseiller les assistants sociaux dans les différents dossiers.*
- *Et offrir une ligne téléphonique pour les premiers conseils.*

Projets que nous souhaitons voir perdurer.

## 8. CONCLUSION

---

*La crise sanitaire est presque derrière nous malgré les séquelles qui en découlent.*

*Il faut rajouter à cela la guerre en Ukraine, l'inflation et d'autres problématiques qui nécessitent énormément de temps de recherche, d'accompagnement et de préparation pour les personnes suivies de manière individuelle et les apprenantes des ateliers alpha, chant et théâtre. Il a fallu être d'avantage créatif et effectuer un travail en réseau, de recherche vu la diversité des situations en nette augmentation depuis la crise sanitaire.*

*En conclusion, je tiens à remercier chaque travailleur et les personnes qui œuvrent depuis plusieurs années et qui ont permis à un bon nombre de personnes de trouver une solution, une vraie écoute qui leur a permis d'être prises au sérieux. Le succès rencontré par les apprenantes des ateliers d'intégration à la maison du quartier la Rosée prouve que les projets du CASG pour les familles répondent aux besoins des participantes.*

*L'ensemble de nos activités, actions individuelles, collectives et démarches communautaires tentent d'apporter de la dignité et de l'humanité aux personnes victimes de la situation économique et sociale qui devient de plus en plus difficile.*

*Au nom de toutes ces personnes en détresse : hommes, femmes, pères, mères, jeunes, enfants, merci à vous tous, travailleurs de l'ombre dont personne ne parle.*

*Que vous soyez assistants sociaux, secrétaires, éducateurs, travailleurs, bénévoles, artistes, animateurs, métiers trop peu connus... ou toi l'inconnu, vous tous proches et témoins je vous dis merci.*

*Nous les remercions tous pour l'intérêt qu'ils portent à nos activités.*

# RAPPORT D'ACTIVITÉ

20  
22

**CENTRE D'ACTION SOCIALE GLOBALE  
POUR LES FAMILLES**

**AVENUE EMILE DE BECO 109  
1050 IXELLES  
N° E : BE 0414.652432  
Tél : 02.507.72.11**

**[SERVICESOCIAL@CASGPOURLESFAMILLES.BE](mailto:SERVICESOCIAL@CASGPOURLESFAMILLES.BE)**

**[WWW.CASGPOURLESFAMILLES.BE](http://WWW.CASGPOURLESFAMILLES.BE)**

**CASG**  
pour les Familles

Service  
SOCIAL