

# RAPPORT D'ACTIVITÉS

ANNÉE 2021

**CASG**  
pour les Familles

Service  
SOCIAL

**CENTRE D'ACTION SOCIALE GLOBALE POUR LES FAMILLES ASBL**  
CRÉÉE ET SOUTENUE PAR LA LIGUE DES FAMILLES ASBL DEPUIS 1974.  
AGRÉÉ ET SUBSIDIÉ PAR LA COMMISSION COMMUNAUTAIRE FRANÇAISE.

Introduction .....	2
<b>1. ACTIONS INDIVIDUELLES .....</b>	<b>3</b>
1.1 Isolement interrelationnel .....	7
Les aînés .....	7
Couples .....	8
Familles .....	8
1.2 Relation interpersonnelle et scolarité .....	10
Conséquences du confinement familial .....	11
Covid dans la classe .....	12
Vie économique .....	12
<b>2. ACTIONS COLLECTIVES .....</b>	<b>13</b>
Nouveau projet du CASG en 2021 .....	14
2.1. Maison de quartier « La Rosée » .....	15
Vie Sociale et Alphabétisation .....	15
Les résultats recherchés .....	16
Modalités .....	16
Les effets .....	18
<b>3. DÉMARCHES COMMUNAUTAIRES .....</b>	<b>21</b>
Les groupes de travail de l'Inter-Centres .....	22
L'accès à l'énergie .....	22
Conseil consultatif des bénéficiaires de l'énergie et du gaz .....	23
Les publications du CASG .....	24
La réalisation d'outils d'informations destinés aux parents .....	25
La collaboration dans les médias de la Ligue des familles .....	26
<b>4. DÉMARCHE D'ÉVALUATION QUALITATIVE .....</b>	<b>27</b>
<b>5. GÉNÉRALITÉS .....</b>	<b>33</b>
5.1. Formation continuée .....	33
5.2. Collaborations conventionnelles .....	33
La collaboration avec la Ligue des familles .....	34
L'Inter-Centres CASG .....	35
<b>6. MANDATS ET MISSIONS DE LA DIRECTRICE .....</b>	<b>37</b>
<b>7. PROJETS POUR 2022 .....</b>	<b>39</b>
<b>8. CONCLUSION .....</b>	<b>42</b>



# INTRODUCTION

Nous vous présentons une partie de nos activités exécutées au cours de l'année 2021.

Tout d'abord, en 2020 nous n'espérons que les conséquences de la crise sanitaire soient passagères.

Mais nous étions loin d'imaginer que les décisions changeantes des pouvoirs obligerait les services sociaux ainsi que les personnes et familles de s'adapter.

Notre service social a toujours été contacté par courrier, téléphone, ensuite par mail. Cette forme d'appel permet aux bénéficiaires de pouvoir s'exprimer en toute confiance sans avoir le regard de l'assistant social.

Cette manière de travailler et d'accompagner les personnes nous a permis de ne pas changer notre méthodologie.

Cependant les entretiens sur place restent indispensables pour un certain nombre de personnes.

Grâce au subside exceptionnel, nous avons mis en place une ligne d'écoute thérapeutique, un projet qui répond aux demandes depuis de nombreuses années.

Concernant nos ateliers d'intégration, nous avons organisé des lieux de rencontre dans les parcs pour permettre aux apprenantes de l'alpha de pouvoir garder un contact entre elles alors que les rencontres étaient interdites.

Toutes les activités ont été maintenues.

Nous avons pensé que cette crise sanitaire serait derrière nous. À l'heure actuelle, nous constatons qu'il n'en est rien, d'autres problématiques se sont ajoutées à celles déjà existantes. Nous allons traiter et en décliner certaines et les étayer avec différents exemples.

L'élaboration de ce rapport est représentative des multiples changements des directives gouvernementales concernant les obligations des citoyens face à l'évolution et la mutation de la covid 19.

Bonne lecture

# 1. ACTIONS INDIVIDUELLES

---



## PROBLÉMATIQUES SPÉCIFIQUES À LA COVID-19

### POLÉMIQUE DU MASQUE

Dès le début de la pandémie en mars 2020, on a pu constater l'énorme cafouillage des autorités sanitaires quant à la protection des citoyens.

Les masques devenus obligatoires ont d'abord été pris d'assaut dans les pharmacies et sont devenus très vite inexistantes (vendus à des prix exorbitants inaccessibles pour certaines familles condamnées à rester chez elles).

Par la suite, les premiers achats de masques par le Ministère de la santé se sont avérés non conformes et inutilisables y compris tout le matériel de protection hospitalière tel que les blouses médicales. Le ministre de la santé a décidé en juin 2020 de distribuer des masques gratuitement à la population et ceux-ci se sont avérés dangereux à porter vu la présence de dioxyde de titane.

Tous ces événements n'ont pas aidé à la confiance des autorités sanitaires.

En attendant une partie de la population n'avait toujours pas de solutions pour respecter les mesures obligatoires.

L'ambiance anxieuse a commencé à se répandre et tout particulièrement à Bruxelles.

## CONSTAT 2021

L'obligation du port du masque est bien sûr toujours d'actualité étant donné qu'il contribue à freiner la propagation du virus. Cependant, on a constaté au fil des mois un certain relâchement quant à l'obligation de le porter. Il reste obligatoire dans les espaces publics fermés, les espaces culturels, les magasins, les centres commerciaux, les bâtiments de culte, les centres sportifs (y compris les centres de fitness).

Et depuis la réouverture des restaurants, il reste obligatoire tant que les personnes ne sont pas assises à table ou au comptoir. Il doit être également porté dans les espaces clos, les transports en commun et les transports collectifs organisés.

Pour les organisateurs de la nuit, l'utilisation est encore plus compliquée à peine réouverts, une obligation supplémentaire de faire un autotest, celui-ci devant obligatoirement être négatif certifié afin de pouvoir accéder dans la discothèque.

En ce qui concerne nos écoles qui sont impliquées aussi dans cette obligation, nous avons choisi de consacrer un chapitre détaillé dans le thème de la scolarité.



## VACCINATION

### DÉROULEMENT DE LA PHASE 1B ET DE LA PHASE 2 DE LA VACCINATION

Débutée à la mi-mars, la phase 1B concerne :

- Les personnes âgées de 65 ans et + et les catégories suivantes :
  - Les personnes exerçant une fonction critique d'intervention (forces de police, pompiers, ambulanciers, armée)
  - Les femmes enceintes, pour lesquelles la vaccination est désormais recommandée.
  - Les patients à risque, eux mêmes divisés en deux catégories :
1. Les 45 - 64 ans porteurs d'une des maladies suivantes : trouble respiratoire chronique, trouble cardiovasculaire chronique, trouble du système nerveux chronique, obésité (IMC supérieur à 30), diabète de type 1 et 2, démence, cancer (néoplasme), hypertension artérielle.
  2. Les 18-64 ans porteurs d'une des maladies suivantes : cancer du sang, maladie rénale chronique, maladie chronique du foie, syndrome de Down, système immunitaire affaibli, sida ou VIH, «maladie rare» officiellement diagnostiquée, receveurs de greffe d'organes ou personnes sur liste d'attente.

Débutée à la mi-mai, la phase 2 concerne la vaccination du reste de la population adulte à partir de 18 ans. À partir du 14 juin, les 16-17 ans sont également invités à se faire vacciner.

La vaccination se déroule sur base d'une invitation à prendre rendez-vous dans un centre de vaccination à proximité du domicile. Les informations pratiques sur les modalités pour se faire vacciner sont détaillées sur le site [jemevaccine.be](https://www.jemevaccine.be). Une fois sa convocation reçue, le citoyen peut choisir le centre proche de chez lui sur la plate-forme d'inscription ainsi que la date et l'heure. Les personnes qui éprouvent des difficultés avec ce système en ligne disposent, dans le courrier de convocation d'un point de contact téléphonique afin



de prendre rendez-vous. Des guichets sont également mis à disposition dans de nombreuses communes pour accompagner les personnes dans la démarche de la prise de rendez-vous.

Au mois de janvier, nous avons un peu soufflé en sachant que la Chine avait la possibilité d'avoir un vaccin safe et dans les mois qui suivirent nous avons pu également en obtenir (500 millions de doses ont été exportées dans 45 pays différents).

La lenteur de la mise en place de la vaccination a malheureusement atténué l'effet « sauveur » du vaccin.

Les premières doses de vaccination ont été dédiées à nos aînés en maison de repos étant donné que c'étaient les personnes les plus à risque.

Suite à certains doutes venant du secteur médical sur l'efficacité du produit une partie de la population a refusé le vaccin. La raison pour laquelle il y a tant d'anti-vaccin : pas confiance dans le vaccin et ne l'estime pas suffisamment sûr.

30 à 40% estime qu'il n'est pas sécurisant car il a été fait dans l'urgence mondiale. Une certaine méfiance aussi à l'égard des autorités sanitaires car il y a eu beaucoup d'imbroglio autour de la découverte et la gestion de ce virus (entre autre les changements de direction de la part des autorités).

Les anti-vaccins privilégient plutôt l'immunité naturelle, acquise par l'infection au coronavirus. On a pu constater que la parole du médecin avait un impact sur le choix de le faire ou pas.

Selon certaines enquêtes relayées par les médias ce sont les classes populaires qui sont les plus réticentes à se faire vacciner.

Le vaccin est resté chez nous la liberté de chacun mais, depuis le mois de juillet on a vu naître l'idée d'avoir un pass sanitaire qui dans un premier temps serait obligatoire pour voyager (ou un test PCR si ce n'était pas le cas). Il était question, et c'est déjà le cas en France, d'élargir le pass de vaccination pour pouvoir entrer dans les restaurants, les musées, les salles de sports, ...

À partir du 15 octobre, pour Bruxelles, c'était chose faite. Il était donc obligatoire de montrer ce covid safe ticket afin de pouvoir accéder librement dans les établissements horeca, fitness, musées et salles de spectacles. Pour le reste de la Belgique, ce fut à partir du 1<sup>er</sup> novembre, cette mesure était annoncée jusqu'au 15 janvier inclus afin de s'aligner sur le dispositif Bruxellois.

UNE QUESTION S'EST POSÉE : EST-CE QU'UNE OBLIGATION VACCINALE EST COMPATIBLE AVEC UNE SOCIÉTÉ DE DROITS ET DE LIBERTÉS COMME LA NÔTRE ?

Il y a d'énorme tension dans ce débat, ceux qui invoquent l'existence d'un intérêt général ou collectif imposé aux individus, et ceux, qui pour éviter l'effondrement que provoquerait l'épidémie de tout un peuple, pensent plutôt que les libertés et les droits peuvent être limités pour « raison d'état ».

Malheureusement, dans l'évolution du virus est apparu le variant « delta » qui a changé la donne, il nous obligeait à rester méfiant et dans certains pays déjà à partir du mois d'août, une troisième dose de vaccin est proposée pour les plus fragiles d'abord, c'est-à-dire les personnes âgées. Cette troisième dose est conseillée mais pas obligatoire. Cela renforce la position des « antis » de son efficacité.

Le retour sur le lieu de travail (le présentiel) prévu au mois de septembre reste encore frileux et les consignes de sécurité restent de mise. Malheureusement une troisième vague a pointé le bout de son nez et le télétravail a été reconsidéré comme indispensable pour enrayer la contamination du virus. Dans un premier temps, quatre jours de télétravail jusqu'au 13 décembre et ensuite trois jours seront imposés. Un nouveau variant appelé « omicron » a obligé les autorités à prolonger la période des quatre jours.

Une réorganisation complète du travail en équipe doit être réinventée afin de respecter toutes les normes de sécurité.



## ► CONSÉQUENCES POUR LE SERVICE SOCIAL

Le CASG a reçu de nombreux appels d'usagers craintifs de l'origine du vaccin, en effet, trois types de vaccin était proposé sur le marché et les informations reçues étaient floues et peu rassurantes. Nous n'avons malheureusement pas les connaissances médicales pour leur

répondre mais parfois un dialogue suffisait à les apaiser. Parmi ces usagers nous avons aussi eu des membres du corps médical (particulièrement des infirmières) qui ne comprenaient pas l'obligation de se faire vacciner sous peine de perdre leurs emplois étant donné qu'ils étaient en première ligne de soin. Nous avons eu de longues discussions téléphoniques autour de la problématique abordant l'éthique, la démocratie, l'injustice et la peur.

## LOGEMENT

### • Difficultés liés à la longévité de la crise sanitaire face au logement

De nombreux locataires « privés » sont venus vers nous pour nous questionner quant aux modes d'actions possibles à pouvoir rester plus longtemps dans le logement qu'ils occupaient alors qu'une obligation de quitter les lieux leur avait été signifiée par leurs propriétaires. Comme il était impossible de visiter d'autres appartements (crise covid), une circulaire gouvernementale accorde un délai de trois mois supplémentaires pour s'enquérir d'un nouveau lieu de vie. Cette circulaire était différente en fonction des régions.

La grosse problématique du logement s'est ressentie surtout dans le domaine des logements sociaux. Tous les changements possibles par rapport à des logements trop petits ont été bloqués, les visites et les déplacements étant interdits, le Fond du logement n'a pu augmenter sa capacité à proposer de nouveaux appartements.

De nombreux appels de détresse en ce sens étant donné la promiscuité difficile (écoles fermées, télétravail).

Pour les nouvelles candidatures au Fond du Logement, le chemin était plus fastidieux. Une question qui venait souvent lors de nos appels concernait le droit et les obligations du locataire. Cette crise sanitaire déjà trop longue a mis à mal de nombreux secteurs économiques et certains d'entre eux se sont retrouvés dans une grande précarité au

point de ne plus savoir assumer la charge du loyer. Certains propriétaires pouvaient comprendre, être indulgents et patients afin que les personnes concernées puissent régulariser leurs paiements. Mais dans la grande majorité, ils ont eu recours à leurs droits et se sont tournés vers la Justice de paix. Nous avons essayé de répondre au cas par cas en sachant que certaines Justices de paix sont plus à l'écoute du locataire que du propriétaire, mais malheureusement et en règle générale, les usagers concernés ne pouvaient pas se défendre avec l'aide d'un avocat étant donné qu'ils étaient déjà en grande difficulté financière.





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

### LES AÎNÉS

Au fur et à mesure les maisons de retraite se sont ouvertes afin de pouvoir recevoir la famille proche, de retrouver du lien, de la fraternité. Nous savons qu'ils ont beaucoup souffert du manque de contact et que c'est surtout cette tranche de la population qui a été vraiment prise en otage. La démarche de ne pas les visiter pour les protéger s'est avérée être une punition douloureuse. La solitude et le manque de rapport humain les a plongé dans une grande détresse.

Nous allons ici nous situer dans le temps vu les nombreux changements décidés par le ministre

de la santé afin de respecter une logique dans nos propos. Depuis le 27 octobre, pour la Wallonie, les visiteurs dans les établissements de soins résidentiels pour personnes vulnérables : hôpitaux et établissement d'accueil pour personnes âgées, les centres de soins de jour, les centres de réhabilitation, les établissements psychiatriques et les établissements pour personnes souffrant de troubles mentaux, les visiteurs doivent se munir d'un covid safe ticket.

À ce jour, les visites des établissements bruxellois dans le cadre ci-dessus exigent également le covid safe ticket. D'où l'énorme incompréhension des résidents qui du jour au lendemain ne peuvent plus rencontrer leur famille si de surcroît ils n'étaient pas vaccinés, dans la mesure où seulement 70% du personnel soignant est vacciné dans les maisons de retraite.

### COUPLES

La persistance du virus n'a épargné personne, encore moins « le couple ». Même si les mesures de déplacement et de permission de sortir (bars, restaurants, musées, salle de sport) ont été plus souples, tout cela reste très compliqué. Nous sommes toujours à peu près dans la même configuration à savoir « le couple à la maison ». L'année 2020 avait déjà mis le couple en « huit clos », cette année ne lui a donné que peu de respiration. Nous constatons dans nos nombreux appels, majoritairement les demandes concernaient la procédure de séparation ou de divorce.

### VOICI QUELQUES THÉMATIQUES DE QUESTIONS RÉCURRENTES :

« Je ne sais plus où j'en suis par rapport à mon couple, j'ai des doutes sur notre avenir, je ne suis pas sûr qu'on se ressemble, qu'est-ce que cela implique que je parte ? Quels sont mes droits financiers ? Qui peut garder la maison ou l'appartement ? Faut-il un avocat obligatoirement ? Quel tribunal dois-je aller voir si je me lance dans une procédure de séparation ? » Toutes ces questions nous ont conduit à

réfléchir sur les différents moyens de mieux soutenir les couples en difficulté et il nous avait semblé opportun de pouvoir répondre de manière plus pertinente. Nous avons choisi dès lors de rajouter à notre service déjà existant, une ligne d'écoute avec une thérapeute. Cette ligne mise en place le 1<sup>er</sup> janvier, a pour effet, de guider le couple de manière plus personnalisée vers d'autres outils afin d'essayer de retrouver de la sérénité et de l'harmonie. Cette ligne est ouverte tous les vendredis de 9h30 à 14h sans rendez-vous. Force est de constater depuis sa création, que les appels sont nombreux et que ce service répond à un réel besoin.

Le retour de nos usagers nous indique que les conseils donnés (médiation, thérapie de couple ou proposition d'aménagement du quotidien,...) ont majoritairement été suivis et souvent salvateurs.

Nous tenons à préciser que cette ligne d'écoute n'est pas spécifiquement orientée vers la problématique du couple mais englobe toute la problématique familiale dans son ensemble.

## ▶ FAMILLES

Comme nous l'avons signalé plus haut dans le rapport, la désorganisation scolaire due au covid a complètement bouleversé la vie de famille. Les fermetures scolaires imprévues (contamination du virus) ont obligé les parents à s'organiser au jour le jour pour concilier vie familiale et vie professionnelle.

Nous avons connu en 2020 une année pratiquement sans présentiel dans les écoles et celle-ci avait déjà contraint les parents à prendre de nombreux congés (y compris congé covid). Cela a mis à mal leur sécurité d'emploi pour beaucoup d'entre eux en sachant que très peu d'autres solutions de garde était possible vu la complexité et la propagation du virus.

Ce huis clos familial a fait éclore de grosses tensions entre les membres. Nous avons reçu de très nombreux appels en ce sens. Des parents en désaccord, avec de grosses divergences à gérer les crises et/ou des enfants qui se disputent et qui en viennent à être très violents. Des parents qui ne reconnaissent plus leurs enfants adolescents et qui n'arrivent plus à établir la communication.

### VOICI QUELQUES EXEMPLES :

- Un appel d'une famille en détresse, des parents d'un adolescent de 13 ans qui n'arrivait plus à gérer le temps passé à jouer aux jeux vidéos, il y passait toute ses nuits

donc incapable de suivre les cours à distance vu l'état de fatigue. Les parents ont bien essayé de couper internet, mais la réaction a été tellement violente qu'ils ont préféré abdiquer.

- Une famille de trois enfants dont un en grande souffrance (de l'isolement scolaire et de ses amis) et qui le manifeste en étant violent et tout le temps dans la contradiction. Il met une grosse tension entre chacun des membres au point que la maman veut s'extraire de la maison pour éviter toute forme de violence.
- Un couple qui est en désaccord avec l'organisation familiale (le lever des enfants, l'organisation des repas, le temps d'écran autorisé,...) ce qui engendre des conflits de plus en plus graves et violents. Parfois allant jusqu'à l'envie de séparation.

Suite à toutes ces situations, il nous a paru opportun d'essayer d'être encore plus à l'écoute et de soutenir les familles en souffrance. Nous avons choisi dès lors, de suivre une formation sur le thème du « burnout parental ». Celle-ci nous a été d'un grand support et a permis d'offrir des outils pour canaliser les problématiques et apporter des réponses aux angoisses et incompréhensions dans les différentes situations.



## GROSSESSE GÉMELLAIRE

Nous avons ici envie d'ouvrir un chapitre particulier concernant les grossesses gémellaires.

En effet, de nombreux appels de détresse nous sont parvenus et nous constatons qu'en Belgique notre législation n'apporte aucun soutien que ce soit financier ou pratique (aide de puéricultrice et/ou aide-ménagère). Pourtant en temps normal, hors Covid, de nombreuses associations de personnes âgées bénévoles pouvaient donner un coup de pouce pour alléger les familles dans le cadre de grossesse gémellaire. Des petites tâches ménagères pour soutenir comme par exemple : courses, jardinage, préparer des petits repas, aide à l'entretien du linge, ... toutes des petites choses pour alléger la journée. La distanciation obligatoire suite au Covid-19 a bien sûr empêché tout cela.

L'aide apportée par la famille proche que ce soit les sœurs, les frères ou les grands-parents ont été complètement interdite. Ce soutien pratique et émotionnel indispensable a été vécu comme une punition par les parents.

Nous avons beaucoup d'appels de mamans enceintes de jumeaux complètement désarçonnées par la limite d'âge du premier enfant. En effet, à quelques jours ou quelques semaines près, elles auraient pu bénéficier des avantages de l'arrivée de triplés. Elles sont dans l'incompréhension du tout ou rien.

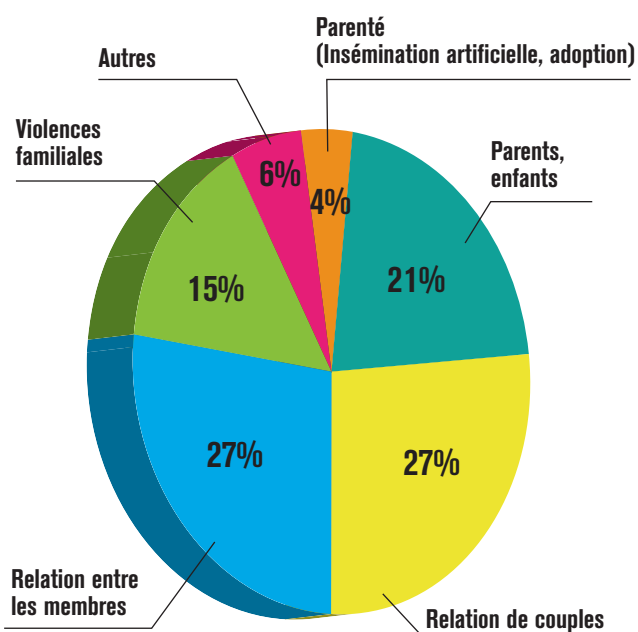
La fatigue, le découragement et la peur de ne pas pouvoir assumer la lourde responsabilité à venir font partie des nombreux appels que nous recevons. Nous essayons tout de même de trouver d'autres sources ou ressources en les guidant vers les services communaux de la petite enfance en espérant que quelque chose soit mis en place pour leurs citoyens.

Il y a également de nouveaux réseaux sociaux dans le cadre des grossesses multiples qui non seulement apportent un soutien d'écoute et de compréhension mais également une organisation et un relais quant aux matériels particuliers de jumeaux et de triplés. Il existe



également des associations de parents dont le parcours similaire (des jumeaux et un enfant en bas âge) apportent un soutien psychologique et moral.

## LIENS FAMILIAUX ET SOCIAUX



Ce graphique est très parlant concernant toutes les problématiques que nous venons de vous exposer. On peut remarquer que les chiffres concernant les relations (de couple/ parents-enfants/ relation entre les membres) ont doublé par rapport à l'année dernière. Nous ne pouvons que constater en lisant ces chiffres que la violence familiale a fait un bond de 100% cette année. Très révélateur de la deuxième année covid que nous venons de vivre.

## 1.2 RELATION INTERPERSONNELLE ET SCOLARITÉ

Nous vous avons parlé dans le rapport précédent de la grande détresse des adolescents par rapport à toutes les mesures restrictives du quotidien. La situation n'a fait que s'empirer et on peut constater aujourd'hui une grande recrudescence des jeunes en hôpital psychiatrique. La perte de repère et de confiance par rapport à cette période si compliquée joue énormément sur l'assiduité de leur scolarité.

Ce graphique témoigne la fragilité générale de la population suivie par le CASG. Une très grande augmentation par rapport à l'année dernière de chaque problématique de santé.

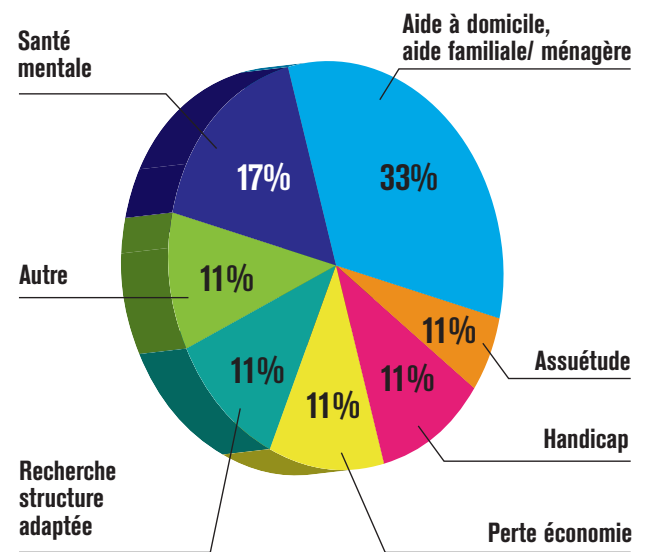
## SCOLARITÉ

Jusqu'au mois de décembre et depuis que l'école a retrouvé le chemin du présentiel, les élèves du secondaire ainsi que les universités et les écoles supérieures se sont vues dans l'obligation de porter le masque. Cela ne touchait pas les élèves des écoles primaires et bien sûr les maternelles. Depuis 2020, le protocole du port du masque dans les établissements scolaires a basculé et s'est étendu également dès la première primaire. Cependant, le masque peut être ôté pendant le repas et dans le cadre des cours d'éducation physique. Des moments de pause sont également prévus lorsque les élèves sont assis en classe, pour leur bien-être et le bon déroulement de l'apprentissage et bien entendu, les consignes d'aération sont de mise.

Dès le premier jour d'obligation du port du masque, le CASG a été submergé d'appels de parents exprimant leur mécontentement, leur incompréhension devant une telle décision. Les enfants déjà perturbés par les gestes de barrière obligatoires et de vivre en plus le début de l'apprentissage si complexe était ressenti comme une double peine pour les parents.

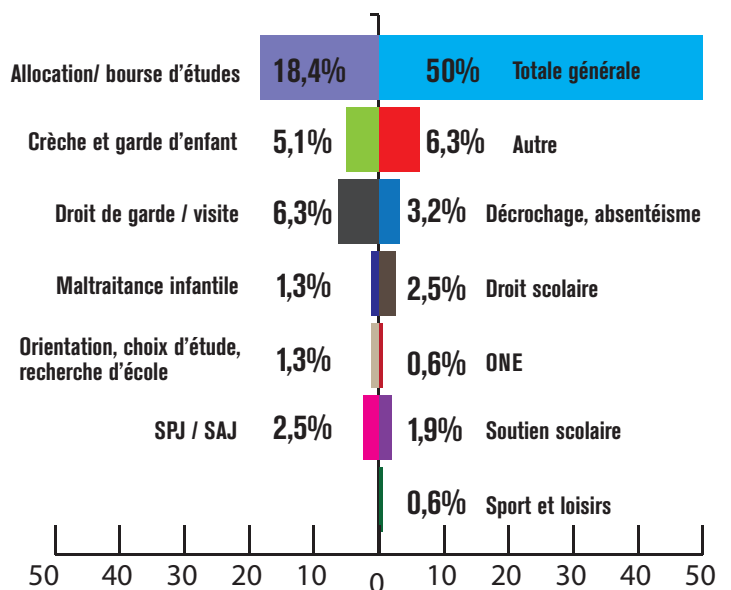
Il a également été décidé de mettre les enfants en congé scolaire (Noël), une semaine plus tôt que d'habitude. Cela a engendré une énorme organisation de garde supplémentaire pour les parents. La Ligue des Familles a d'ailleurs pris

## SANTÉ



position par rapport à cette décision et a suggéré quelques mesures de soutien : qu'ils aient droit au chômage temporaire et que les allocations soient revues à la hausse pour que les familles précarisées puissent en bénéficier également. Que les écoles organisent des garderies pour tous les parents qui en éprouvent le besoin. Pour les élèves du secondaire, de mettre en place un enseignement à distance et enfin La Ligue des Familles insiste sur la reprise normale des cours en janvier.

## ENFANCE



De nouveau, les chiffres de cette année nous prouvent que les problématiques autour de l'enfance dans le domaine de la scolarité n'ont fait que s'empirer.



## COVID DANS LA CLASSE

Les décisions du gouvernement ont été très strictes et très variables quant aux règles de quarantaine et à l'obligation de test PCR mais aussi sur la fermeture de certaines classes à partir d'un certain nombre de cas covid. Un vrai casse-tête dans les écoles au niveau de toute l'organisation mais bien sûr aussi pour les parents qui doivent gérer les enfants écartés.

Cela fait maintenant dix-huit mois que les parents et les écoles doivent jouer avec « la débrouille ».

Pour certaines familles, surtout les parents mono-parentaux, le chômage temporaire ou/et avec la perte d'emploi les ont plongés dans des situations catastrophiques sans aucune aide. Les CPAS restant inaccessibles, les bureaux d'Actiris difficiles d'accès.



## CONSÉQUENCES DU CONFINEMENT FAMILIAL

### SÉPARATION DES COUPLES

La problématique de vivre ensemble 7j/7 a mis le couple en grande difficulté. Nous avons déjà relevé dans le précédent rapport les différentes conséquences qui émergeaient de cette situation extrême. Nous ne pouvons que constater à travers nos appels, qu'il y a eu peu de retour, les séparations sont restées de mise malgré une plus large liberté au quotidien (le retour au travail, la liberté de se déplacer, de partir en vacances, ...).

La difficulté à respecter les conventions de garde d'enfant, parfois dans des situations très extrêmes, (exemple) : un papa désarmé de ne plus avoir de nouvelles de son fils de trois ans, la maman n'ayant pas présenté l'enfant comme établi dans la convention. Beaucoup d'anxiété étant donné qu'elle a choisi de quitter l'appartement où elle est domiciliée, n'a pas présenté le petit à

l'école maternelle lors de la rentrée scolaire et menace de ne plus vouloir respecter les clauses de garde. La machine juridique a été profondément ralentie lors de la crise sanitaire et le papa a beaucoup de mal à trouver une solution légale et rapide afin de retrouver son fils. Le climat de tension entre les couples a décuplé suite à la crise rajoutant parfois à cela la perte d'emploi d'un des deux conjoints qui les mettent dans une situation financière précaire ce qui envenime encore la relation familiale.

Il n'est pas rare de constater que le conjoint fragilisé économiquement se retourne vers l'autre en lui demandant une pension alimentaire.

Le nouveau système d'allocation familiale depuis 2020 prévaut d'octroyer les allocations là où est domicilié l'enfant. Lorsqu'il s'agit d'une garde partagée, cela met souvent à mal l'autre conjoint, aucune obligation légale n'est de mise pour rétrocéder une partie. Nous avons beaucoup d'utilisateurs qui nous appelle pour clamer l'injustice. ▶

## ► VIE ÉCONOMIQUE

Nous avons choisi de ne pas nous étendre sur les difficultés économiques, il y aurait tant à dire. Cependant, nous voulons quand même parler d'un secteur particulièrement mis à mal, celui de la culture.

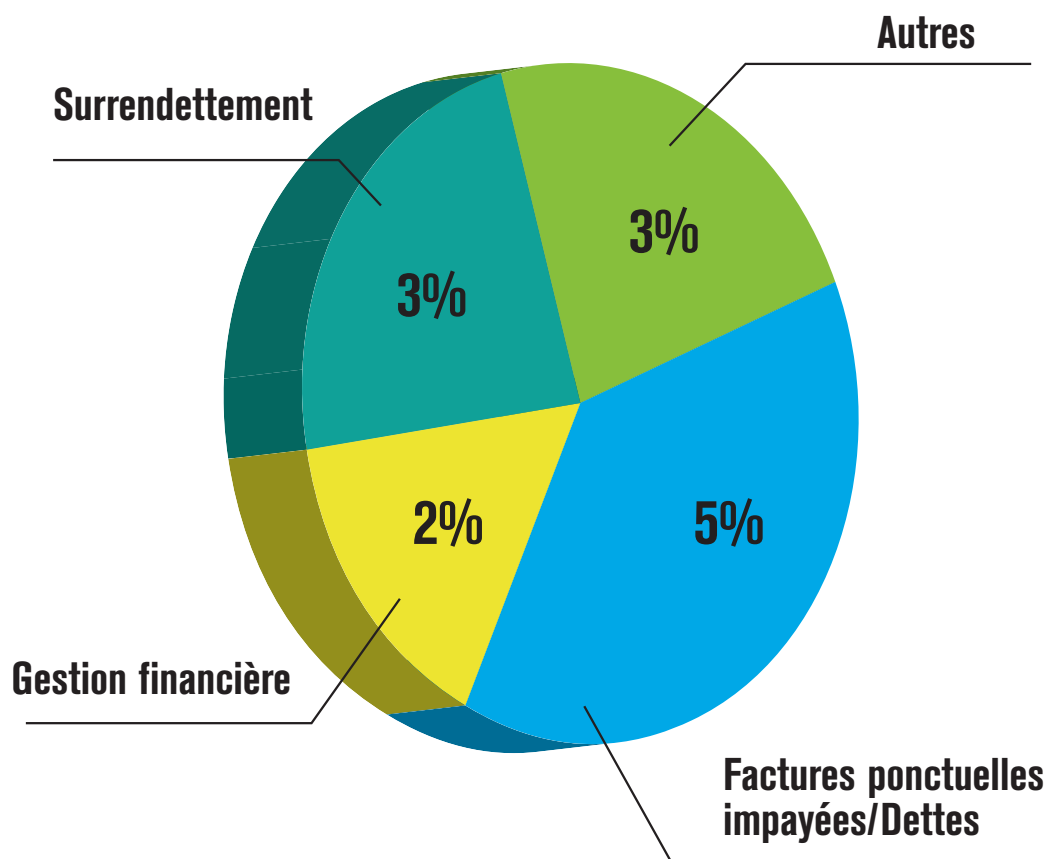
En effet, pour des raisons de promiscuité, les théâtres, les concerts, les discothèques sont restés en grande partie porte close. Un gouffre financier bien sûr, mais également et surtout une privation et frustration intellectuelle dans notre vie au quotidien. Pour certains d'entre nous, ces sorties culturelles ont une importance capitale pour briser l'isolement très lourd que nous vivons déjà dû à cette crise. Ces activités sont parfois le seul moyen de faire des rencontres. Ces fermetures déjà trop longues sont vécues

comme une punition et nous ne parlons pas bien sûr de l'énorme précarité économique dans laquelle est plongé tout ce personnel de la culture.

Nous pouvons constater donc dans tous les secteurs économiques confondus, une augmentation du surendettement et des factures impayées pour cette année 2021 dans tous domaines confondus (loyer, facture d'énergie, prêt voiture,...).

Nous avons entendu tout au long de l'année 2021, bon nombre de familles que nous soutenons ne plus pouvoir joindre les deux bouts (perte d'emploi, chômage économique, fermeture forcée,...) et nous faire part de leur grande détresse et une angoisse certaine par rapport à l'avenir.

## FINANCIER



## 2. ACTIONS **COLLECTIVES**

### LES ALLOCATIONS FAMILIALES RÉGIONALISÉES





En 2019, le système des caisses d'allocations familiales a été régionalisé. Depuis 2020, nous jonglons avec l'ancien système et le nouveau. Cette première année de changement fut chaotique. Autant pour le personnel du système des allocations que pour les familles.

Nous avons reçu beaucoup d'appels en ce sens et vu la complexité de la période (covid) nous avons eu des difficultés à trouver des réponses et des solutions.

Certains des usagers nous ont fait part de la terrible incompréhension entre l'ancien et le nouveau système et pour peu qu'ils soient sur des régions différentes (maman domiciliée à Bruxelles et papa en Wallonie) c'est de l'ordre du « casse-tête » .

Il semblerait également que les allocations familiales travaillant en étroite collaboration avec le SPF Finances calculent les majorations accordées aux familles depuis 2019. Nombreuses de ces allocations demandent d'être remboursées pour cause d'indus. Des familles désemparées reçoivent le courrier demandant de rembourser la totalité et cela en ne leur versant plus tant que la dette n'est pas apurée. Incompréhension, colère, injustice sont les sentiments qui reviennent le plus souvent étant entendu que les familles n'avaient rien demandé . Nous essayons de les soutenir en proposant un interlocuteur avec les responsables des allocations familiales afin de mieux comprendre les situations et de proposer les possibilités d'étalement de dettes afin que les familles ne soient pas lésées.

Il ne faut surtout pas négliger que nombreuses de ces familles dépendent de celles-ci pour survivre au quotidien.

#### NOUVEAU PROJET DU CASG EN 2021

Cela va faire deux ans maintenant que nous sommes à l'écoute de nos usagers et il en ressort une très grande détresse. 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 jamais de diriger nos usagers qui avaient 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 avons fait ce choix en sachant que les honoraires des services des plannings sont les plus abordables. Cependant suite à un état des lieux des différents réseaux de plannings nous avons réalisé qu'ils étaient souvent débordés par les multitudes demandes et donc, ne proposaient des rendez-vous qu'à très longue échéance.

Suite à 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 est anonyme, permettant aux usagers de parler sans crainte et de dialoguer plus librement.

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.

L'information sur l'existence de la ligne est proposée lors des permanence sociales et un rendez-vous peut être pris avec la personne responsable. 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. Et enfin, un répondeur téléphonique indique les heures de permanence ainsi que les heures d'ouverture de la ligne d'écoute.

Force est de constater que cette nouvelle initiative a fait écho. Ce service apporte réconfort et attention face à cette grande période de détresse. 



## ▶ 2.1 MAISON DE QUARTIER « LA ROSÉE »

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

### VIE SOCIALE ET ALPHABÉTISATION

Cette année a été marquée par des changements importants, indépendants de notre volonté.

Nous avons d'abord dû nous adapter aux mesures sanitaires.

Ensuite, à la rentrée de septembre 2020, nous avons gardé un seul groupe d'apprenantes FLE débutantes (voir « difficultés rencontrées »).

Malgré ces difficultés nous avons fait preuve d'adaptation. Nous poursuivons avec détermination et dynamisme l'action collective qui s'avère plus que jamais utile en cette période d'isolement et de perte de liens sociaux.

### *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 étranger » 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 offrant 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 CIBLES

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 le 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 votre 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.

### Interlocuteurs

La **Commune d'Anderlecht** : dans le cadre des contrats de quartier financés par la Région Bruxelloise, met à disposition une salariée mi temps (jusqu'en septembre 2020).

## 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.



## MODALITÉS

### Préparation et suivi

La préparation comprend :

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

### Cours d'alphabétisation et de vie sociale

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

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

Cette année (jusqu'en septembre) les apprenantes sont réparties en 2 groupes de niveaux :

- Oral et écrit débutant
- Oral et écrit FLE

## MÉTHODOLOGIE

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

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

Exemples de thèmes abordés au cours :

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

## LIEU

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

## DATES ET FRÉQUENCES

Les cours se donnent de septembre à juin selon le calendrier scolaire. Tous les lundis, mardis et jeudis, le matin de 9h à 12 h.

## TYPE D'ENCADREMENT

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 janvier 2020 une trentaine de femmes sont inscrites, réparties en deux niveaux.

En septembre 2020, 14 femmes sont 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.

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

Une part importante du travail consiste à l'étude de l'écrit.

Le travail oral permet l'acquisition de vocabulaire et de structures plus correctes et plus variées, de comprendre des « situations problèmes », de pouvoir donner son point de vue.



- Le groupe 2 : « FLE débutant ».

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

## LISTE DES ACTIVITÉS COLLECTIVES, VISITES ET ANIMATIONS

DATE	SUJET	LIEU
<b>JANVIER ET FÉVRIER</b>	Animations sociales avec les collègues du CASG sur les thèmes : <ul style="list-style-type: none"><li>- Les droits des femmes</li><li>- L'éducation</li><li>- Les réductions familles nombreuses ...</li></ul>	La Rosée Anderlecht
<b>DE JANVIER À MAI ET D'OCTOBRE À DÉCEMBRE</b> sauf confinement tous les jeudis matin	Atelier de pratique musicale et Atelier de pratique théâtrale	La Rosée Anderlecht
<b>28 MAI</b>	Sortie au parc Duden à Forest, détente et échange	Forest
<b>04 JUIN</b>	Sortie en Forêt de Soignes, découverte nature	Watermael-Boitsfort
<b>11 JUIN</b>	Sortie au parc de la Rosée et découverte des Halles Saint-Géry	Anderlecht
<b>23 JUILLET</b>	Sortie découverte du canal de Bruxelles avec le Waterbus Et découverte du Parc des Trois Fontaines	Vilvoorde
<b>27 JUILLET</b>	Sortie au Parc Astrid, détente et échange	Anderlecht

## LES EFFETS

### Difficultés rencontrées

#### Confinement et mesures sanitaires

Dès le début du confinement nous avons maintenu un lien avec les apprenantes au moins par téléphone ensuite en présentiel (voir « résultats obtenus »). Les conséquences immédiates ont bien entendu été la suspension des activités de cours mais aussi les ateliers théâtre et chant.

Le spectacle n'a pu être organisé.

#### Le service prévention de la commune met fin au contrat d'une formatrice

La commune décide de réorienter ses objectifs de prévention vers un public de jeunes. Cela signifie qu'à partir de septembre 2020, il est impossible de prendre en charge deux groupes de niveaux. Nous décidons de poursuivre avec le groupe de français langue étrangère (comprenant néanmoins quelques anciennes analphabètes) car c'est à ce niveau que les demandes sont les plus importantes.

La formatrice, avant la fin de son contrat, a réorienté ses apprenantes vers d'autres associations en prenant le temps de les accompagner pour des entretiens préalables et pour faire un choix adapté, convenant le mieux à chacune. Plusieurs apprenantes se sont inscrites ensemble dans une des associations visitées. Nous maintenons le contact avec elles. Elles seront d'ailleurs invitées lors d'activités et de sorties diverses.

#### Résultats espérés et résultats atteints

##### Le maintien des activités en période de confinement et le renforcement du lien social

Pendant le confinement strict, des contacts téléphoniques ont été maintenus avec les apprenantes.

Dès que les rencontres ont été possibles, des rendez-vous individuels ont été pris afin de leur remettre des masques en tissu que nous avons réalisés nous-mêmes et afin qu'elles puissent exprimer leur vécu.

De fil en aiguille comme les besoins en masque étaient importants et que les rencontres par petits groupes de deux ou trois personnes étaient admises nous leur avons proposé de réaliser des masques ensemble. Du matériel de couture a été prêté par des collègues et très vite un « cours » de fabrication de masques en tissu a été mis en place.

C'était l'occasion de travailler ensemble, de pratiquer le français d'une manière concrète et aussi de continuer à échanger, de sortir de l'isolement en se sentant utiles.

Lorsque les cours ont pu reprendre, nous avons privilégié les discussions de groupe et l'organisation de sorties à l'extérieur avec les enfants.

En effet suite au constat que de nombreuses mamans n'osaient plus du tout sortir et continuaient à « maintenir » leurs enfants à l'intérieur par crainte de la propagation du virus, il nous a paru indispensable de dépasser les craintes et de les encourager à sortir avec leurs enfants pour une promenade au parc.

C'est un constat qui amène à prendre en compte que notre public, lors de ce confinement et dans les périodes qui ont suivi, a vécu et vit toujours une double peine : celle de vivre dans des endroits exigus qui ne permettent pas de s'aérer ou de s'isoler et celle de ne pas avoir accès à une information correcte, de vivre une peur souvent démesurée de la situation entraînant des comportements inadéquats comme le fait de maintenir les enfants enfermés.

Dans le but de dépasser ces peurs, de dédramatiser, de faire la part de ce qui est permis voire recommandé (comme prendre l'air) et interdit, nous avons fait plusieurs sorties notamment au Parc Duden, en Forêt de Soignes afin de se rendre compte, tout simplement, que cela faisait du bien, que c'était autorisé et sans danger.

Suite à ces expériences, nous avons eu plusieurs retours de mamans qui continuaient les sorties de leurs côtés avec leurs enfants.



Enfin en tenant compte du fait que de nombreuses apprenantes ne partiraient pas en vacances (les voyages vers l'étranger, comme le Maroc, étaient difficiles voire impossibles) nous avons également organisé des sorties mamans /enfants pendant le mois de juillet.

Ces sorties ont permis beaucoup de choses :

- La découverte de lieux inconnus, accessibles où les apprenantes peuvent ensuite se rendre en famille ;
- La rencontre entre les différents enfants ;
- La rencontre, pour la formatrice, d'autres membres de la famille, les discussions avec les adolescents et les enfants ;
- Les échanges au travers de jeux de société, de pique-nique et de moments de détente.


### **L'évolution des cours et des ateliers de septembre à fin décembre**

Le début de l'année scolaire a commencé normalement avec un groupe FLE très motivé de 14 femmes d'origine très diverses (Afghanistan, Maroc, Espagne, Brésil, Syrie...). Lorsque les activités collectives ont dû être interrompues, nous avons immédiatement mis en place des rendez-vous individuels d'environ une heure pour chacune afin de maintenir une activité d'apprentissage du français et du lien social.

Si nous perdons la dynamique d'interaction et de stimulation collective, nous avons cependant la possibilité d'adapter les exercices aux niveaux et aux difficultés de chacune.

Des exercices en guise de « devoir » sont remis à la fin de chaque entretien. Chaque apprenante est invitée à les réaliser à son rythme, sans contrainte, afin de poursuivre l'apprentissage à la maison.

Un autre aspect de cette situation est que nous utilisons davantage le réseau Whatsapp. En effet, il est impossible de donner des cours en vidéo conférence ou par échange de courriels étant donné que chacune ne maîtrise pas l'outil informatique. Ensuite même si quelques apprenantes possèdent un ordinateur, celui-ci est utilisé prioritairement par les enfants.



► Nous avons créé un groupe Whatsapp par lequel les rendez-vous hebdomadaires sont organisés ainsi que des échanges divers.

En général, les apprentissages sont basés principalement sur l'oral, par exemple un dialogue sert de base à l'acquisition de la compréhension d'une règle grammaticale.

La formatrice a eu l'idée de créer et d'enregistrer régulièrement de petits dialogues et de les envoyer par le groupe Whatsapp. Elles reçoivent le dialogue écrit et les exercices s'y référant lors de l'entretien individuel.

Cela demande pas mal de préparation mais offre de nombreux avantages comme le fait qu'elles peuvent le garder, le réécouter à leur guise et d'approfondir la prononciation.

Whatsapp, nous a permis d'aider rapidement des apprenantes qui ne comprenaient pas un document ou ne parvenaient pas à remplir un formulaire administratif par exemple : Une lettre d'école annonçant un congé pédagogique, une déclaration fiscale, une demande d'allocation familiale. L'apprenante fait une photo qu'elle nous envoie et nous lui expliquons simplement soit oralement ou par écrit de quoi il s'agit ou dans quelle case elle doit cocher, signer... cela ne nécessite pas un rendez-vous et permet de régler rapidement une difficulté.

Concernant les ateliers chants. Nous avons décidé de maintenir également quelques ateliers individuels. Le chant permet (voir les rapports d'activités précédents) d'affiner l'écoute et la prononciation, d'acquérir du nouveau vocabulaire...

L'animatrice enregistre individuellement les apprenantes et synchronise les voix chez elle. Elle peut alors également envoyer le résultat au groupe par Whatsapp, ce qui donne du sens et nourrit le groupe.

En conclusion même si cette période est insatisfaisante et douloureuse, elle nous a obligé à faire preuve d'imagination, d'adaptation et de constance.

Certaines expériences nouvelles comme celles décrites précédemment resteront dans nos pratiques.

Au même moment, nous constatons que de nombreux services sociaux ou administrations publiques comme les CPAS, les syndicats semblent avoir abandonné leur rôle de soutien à la population en se contentant de contacts par téléphone ou d'échanges par mail, ce qui n'est pas efficace avec un public qui ne maîtrise pas le français et ne dispose pas d'outil informatique. Cette manière de fonctionner augmente encore les difficultés administratives, multipliant les obligations auxquelles il est souvent impossible de répondre telles que « il faut scanner tel document, il faut prendre rendez-vous par mail... ».

Cette crise démontre plus que jamais l'importance du projet collectif à la Rosée, projet sans lequel le public serait resté isolé, replié sur la cellule familiale, confronté à ses problèmes, ses angoisses sans aucun interlocuteur extérieur. En effet, nous faisons partie des rares services qui ont maintenu un contact en présentiel. Même s'il est restreint, il est indispensable si l'on veut répondre à notre mission de service de première ligne.

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

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

Ce réseau est piloté par la fédération des services sociaux.

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

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

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

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

Ce travail commun permet aux travailleurs du secteur privé d'apprendre comment chaque CPAS aborde et traite les questions d'énergie et inversement ce que le secteur « semi-privé » peut apporter en complément au CPAS. Ce lieu de concertation entre travailleurs des secteurs semi-privés et publics a donc montré tout son intérêt.

Aujourd'hui, alors que la collaboration entre CPAS et centres dits semi-privés apparaît importante et nécessaire, le réseau continue de remplir son rôle de formation et renforce les liens entre les différentes cellules énergie et services sociaux « privés-subsidiés ».

### La méconnaissance des protections :

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

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

L'information est donc un enjeu important pour garantir à tous l'accès au gaz et à l'électricité.

L'eau devient une denrée rare pour certains ménages Bruxellois.

Nous constatons que la protection des droits « des hommes » est de plus en plus 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.



## ► BRU 4HOME - REZONE

Nous faisons partie de ce réseau depuis juillet 2017.

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

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

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

Ils font partie du :

- Secteur de la santé mentale et la toxicomanie
- Secteur de la précarité et de l'aide aux justiciables
- Secteur du handicap

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

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

« REZONE s'inscrit dans le cadre de la réforme de la psychiatrie « vers de meilleurs soins en santé mentale », plus communément appelée « Psy 107 » (voir [www.psy107.be](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 l'actualisation et la distribution de nos fiches durant l'année 2017 et 2018. Ce subside a permis de supporter le coût supplémentaire de la finalisation, du remaniement, de l'impression et de l'envoi postal de nos fiches et ainsi de nous permettre de poursuivre ce projet créé et réalisé dans le cadre de la précédente DEQ (démarche d'évaluation qualitative). Ce n'est malheureusement plus le cas, or ces fiches représentent un réel support aux parents et professionnels.





## LA RÉALISATION D'OUTILS D'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'ambulatoire subventionnés par la COCOF
- Les services sociaux des écoles et universités
- Les services de renseignements TEC
- Des services en contact avec des parents ou jeunes à partir de 16 ans (ONE, consulats, médecins, hôpitaux...)

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

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

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

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

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

## LA COLLABORATION DANS LES MÉDIAS DE LA LIGUE DES FAMILLES

Le CASG collabore 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...

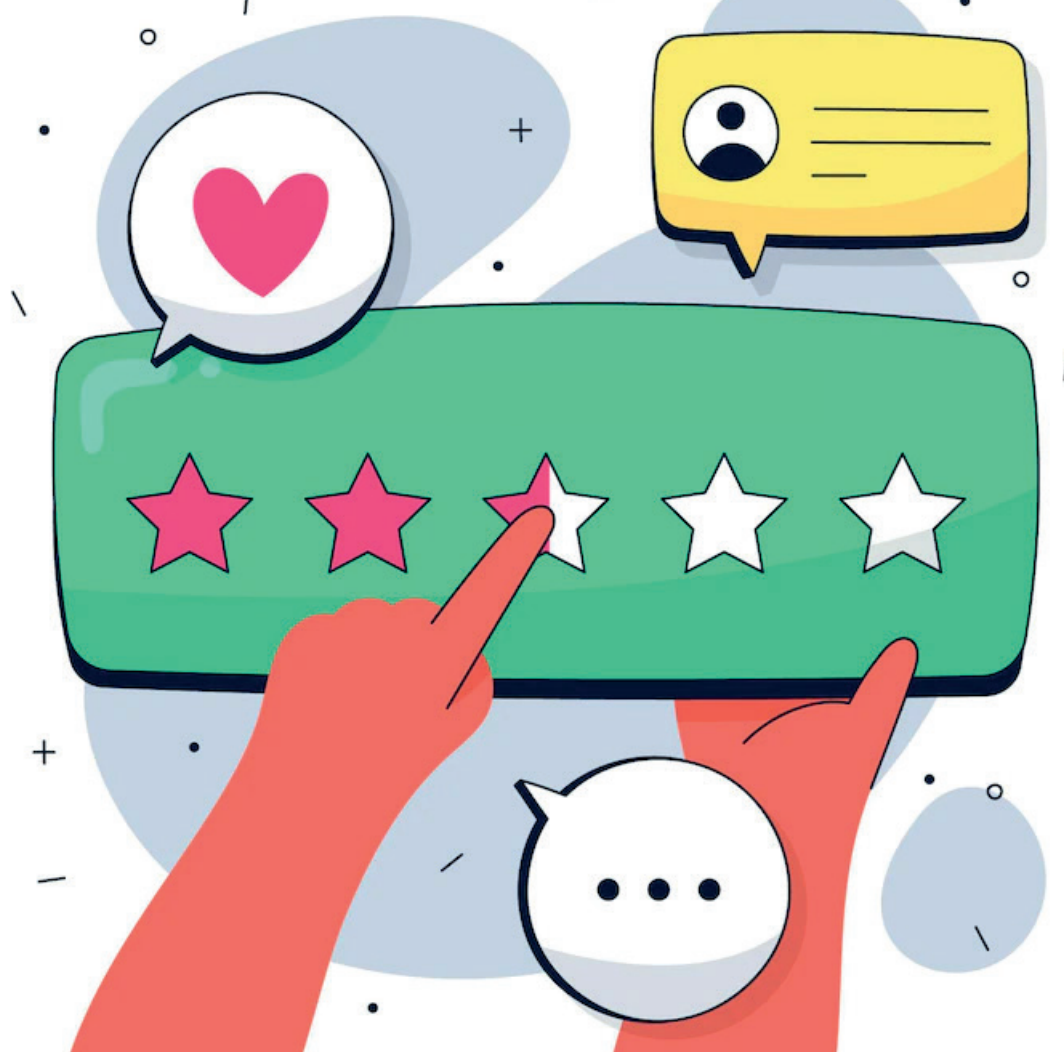
En rédigeant les réponses aux questions posées par les parents, nous pouvons dès lors directement informer notre public en lui apportant des informations précises à une période où il est susceptible d'avoir besoin de ces renseignements. Cette collaboration est en ce sens très riche puisqu'il s'agit d'un 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 - Edition 2020-2021 « L'école maternelle ? »
- Le Ligueur et mon bébé - Edition 2020-2021 - Hors-série
- « Prêt pour le jour J ? »
- A 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 EST « 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'autre 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 expérimenterons de nouvelles choses et/ou approfondirons 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 ?**







## ETAPES 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 vie 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.

Etant 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.

Une réunion a été organisée avec l'asbl « Peuple et Culture » afin de clarifier notre demande d'accompagnement, nos attentes et leur capacité à nous accompagner dans cette démarche d'évaluation.

Nous envisageons également d'échanger sur nos pratiques avec les collègues d'autres CASG lorsque des réunions seront possibles.

## ANNÉE 2021 :

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

Suite à 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 attirée 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 rendu compte que le travail proposé ne correspondait pas à nos attentes et n'avait pas d'aboutissement réel quant à la réflexion que nous nous étions faite 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, 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 ?
- A quelle juridiction doit-on s'adresser ?
- On-t-il le droit de nous interdire de voir nos petits-enfants ?
- ...

Suite 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. Suite à 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'esprits 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 Ecrire qui sont d'excellents outils pour l'animation de groupe sur les thèmes tels que :

- l'enseignement (voir ci-dessous, à titre d'exemples les questions soulevées suite à une animation)
  - A 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 ?
  - A 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.



# 5. GÉNÉRALITÉS

## 5.1.FORMATION CONTINUÉE



Au cours de l'année 2021, plusieurs formations étaient prévues. Cependant et au vu de la situation liée à la crise de la Covid-19, seules quelques formations ont pu être maintenues. Les autres ont été postposées à des dates ultérieures.

Animation/s et formation/s effectuées en 2021 :

Intitulé de l'animation/de la formation/ supervision
VÔ-MÔ ACADEMY - animation d'équipe
TRAINING INSTITUTE - Parental Burnout
Changements pour l'Égalité - Théâtre Forum
Centre d'Appui

## 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)
- La cité service : habitation avec aide à la vie journalière pour personne handicapée
- Le nouveau 150 : habitation pour famille nombreuse défavorisée

Les collaborations sont restées les mêmes mais pour certaines ont été suspendues à cause de la crise sanitaire :

La maison de quartier la Rosée, Fédération des 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 asbl ayant un objectifs 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 pouvoir politique.

- ▶ 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 décrétole de se rassembler 2 fois par an.

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

### **L'organisation des rencontres :**

- Les réunions de coordinateurs : c'est lors de ces réunions que les analyses des problématiques rencontrées par les travailleurs sociaux se font. Le coordinateur est le porte-parole de son équipe. Ce sont également les coordinateurs qui cherchent et proposent des actions collectives avec l'ensemble des Centres. La Fédération des Services Sociaux organise des journées de travail avec les CASG et CAP (Centre d'Aide aux Personnes) ainsi que d'autres rencontres et 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.

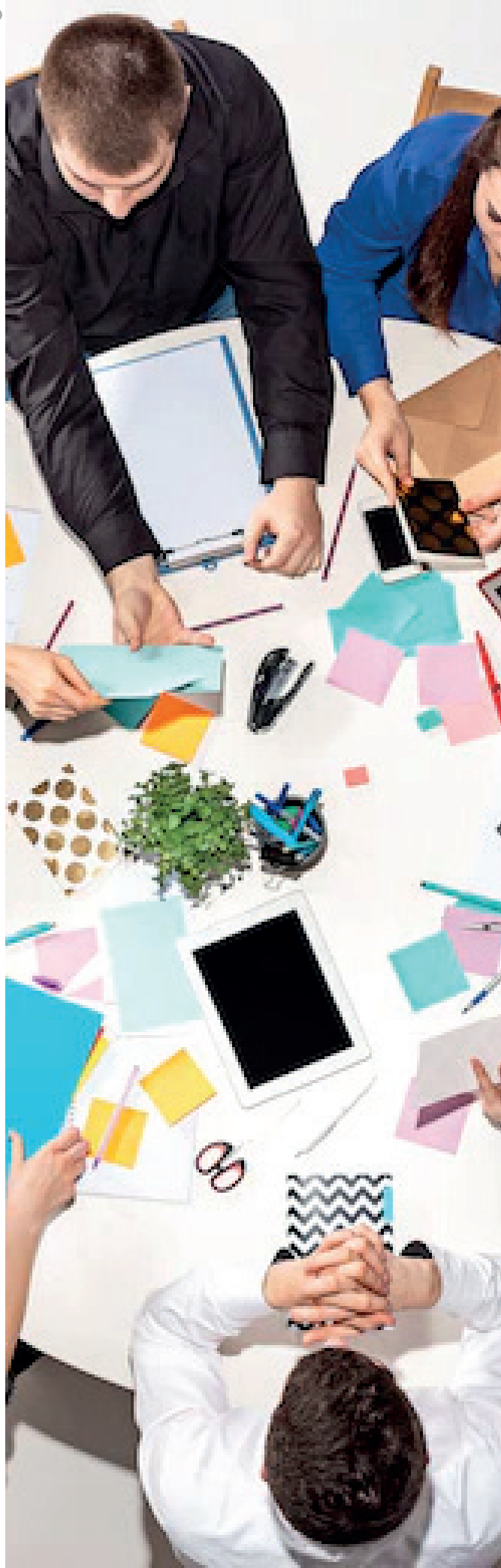
- Les journées ou demi-journées de rencontre « CAP-CASG » : ces journées permettent de rassembler les Centres d'Aide aux Personnes et les Centres d'Action Sociale Globale. Ces rencontres ont pour objectif d'échanger ou de confronter les travailleurs du terrain sur des sujets interpellant.
- En 2018,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

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







## LA COLLABORATION AVEC LE RASSEMBLEMENT BRUXELLOIS POUR LE DROIT À L'HABITAT (RBDH)

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

## RÉUNIONS D'ÉQUIPE

Vu la situation sanitaire, dès que les réunions n'ont plus pu se faire en présentiel, ces dernières ont été organisées de manière virtuelle.

DATES	LIEUX
2/02/2021	Vidéoconférence
2/03/2021	Vidéoconférence
30/03/2021	Vidéoconférence
4/05/2021	Vidéoconférence
1/06/2021	Vidéoconférence
13/07/2021	Vidéoconférence
7/09/2021	Vidéoconférence
19/10/2021	Vidéoconférence
00/11/2021	Vidéoconférence
00/12/2021	Vidéoconférence

## Réunions dans le cadre la Démarche d'Évaluation Qualitative (DEQ)

DATES	LIEUX
3/02/2021	Vidéoconférence
25/02/2021	Vidéoconférence

Le point DEQ est mis à l'ordre du jour de chaque réunion d'équipe.

## 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.

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

## MANDAT DONNÉ PAR L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU CASG

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

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

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

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

### EN INTERNE :

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

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

Rester 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'Electricité 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 2022**

---



▶ 2020 a été plus que bousculée par la crise sanitaire Covid-19. Nous espérons voir la fin; nous sommes partis jusque mi-2022 et les conséquences 2030 ?

Toutes nos énergies ont été centrées sur l'accompagnement des personnes fortement touchées soit économiquement, soit par des deuils, perte d'emploi et pour les jeunes, voir leur avenir s'écrouler, s'effondrer. D'autres personnes sont complètement isolées car n'ont plus aucune visite et ne peuvent plus aller au spectacles ou concert avec leur réseau social.

En 2021, nous avons entendus et vus :

Des parents qui ne savaient pas comment gérer la garde de leurs enfants alors qu'ils travaillaient à l'extérieur. Des parents en pleurs car leurs métiers ne sont pas reconnus comme essentiels ce qui ne leur permettait pas d'obtenir des places dans les garderies ou crèches.

## **2022 : 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 des jeunes qui ne pourront plus bénéficier de bourses d'études

Il y a des enfants séparés des parents pour cause d'isolement de mise en quarantaine.

Nous avons entendus des situations pour lesquelles il n'y a pas de mots, suite aux retards énormes dans les tribunaux.

Le signalement de suicides de jeunes parents ne sachant pas comment faire suite à la perte de revenus...

Des professeurs qui se sont permis de prendre des décisions jugées arbitraires qu'ils soient en faveur de l'étudiant ou non. Personne ne parle de l'adaptation des bourses d'études.

Les enfants sont victimes de la séparation des parents qui n'en peuvent plus de vivre 24h sur 24 en télétravail.

Il y a eu des personnes qui sont restées sans aucun contact pendant des mois, car elles sont sans moyens de communications.

(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 pourrions 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. Problématiques 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 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 aux travailleurs sociaux*
- 
- *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

*En guise de conclusion, je tiens à remercier tous les travailleurs sociaux et toutes les personnes qui œuvrent depuis début mars 2020 et continueront encore pendant des années sans compter leur énergie.  
Ils tentent d'apporter un peu de dignité,  
d'humanité aux personnes qui sont victimes de cette crise.*

***Le pire est devant nous ...***

***« Le téléphone sonne, tu décroches.***

***Encore une catastrophe.***

***Tu accueilles, réconfortes.***

***Tu espères trouver une solution.***

***Qui d'autre que toi donne cette attention ?***

***Qui d'autre que toi entends ces émotions ?***

***Qui d'autre que toi cherches, sans compter, des améliorations ?***

***Oui c'est toi, l'assistant social, le travailleur de l'ombre au bureau ou en rue.***

***Seul tu es face à cette crise arrivée par ruse.***

***Seul face aux appels restés sans réponse à donner aux parents.***

***Seul face aux cris désespérants.***

***Seul face à l'hospitalisation des enfants.***

***Seul dans les files pour voir ce que ça veut dire attendre.***

***Non, personne ne t'applaudit.***

***Non, personne ne te dit merci.***

***Non, personne n'entend tes cris.***

***Alors oui, vous, les médias, les décideurs prenez l'ascenseur,***

***On vous invite à descendre pour venir entendre leurs pleurs.***

***On vous invite à venir nous aider à leur donner un peu de chaleur »***

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

***Nous espérons garder le cadre nous permettant de maintenir les différents projets.***

**Marie-Noëlle De Decker**

*Directrice*

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021

**CASG**  
pour les Familles

Service  
SOCIAL

Centre d'Action Sociale Globale CASG pour les Familles  
Avenue Emile de Beco 109  
1050 Ixelles  
N° E : 0414652432  
02/505.58.00  
[servicesocial@casgpourlesfamilles.be](mailto:servicesocial@casgpourlesfamilles.be)  
[www.casgpourlesfamilles.be](http://www.casgpourlesfamilles.be)