

CASG
POUR LES FAMILLES

Service
SOCIAL

2023 RAPPORT D'ACTIVITÉS

Centre d'action sociale globale pour les familles asbl
Créé et soutenu par la ligue des familles asbl depuis 1974.
Agréé et subsidié par la commission communautaire française.

SOMMAIRE

Introduction	2
1. ACTIONS INDIVIDUELLES	3
1.1 Thématiques abordées	
1.2 Crédit-temps	
Changement de la législation	
Impact sur les familles	
1.3 Législation sur les vacances scolaires	
1.4 Problématiques de crèches	
Sous-effectif des puéricultrices	
Pénurie de crèches	
Exemple d'une initiative parentale (ouverture de crèche)	
1.5 Problématiques du logement	
Hausse du loyer	
Parc immobilier à la baisse	
1.6 Relation interpersonnelle et scolarité	
Décrochage scolaire	
Harcèlement scolaire	
Déclinaison des différents types de harcèlement	
Gratuité de l'enseignement en première et deuxième primaire	
1.7. Divorce	
Questionnements	
Outils de référence	
1.8 Illustration graphique des problématiques	
2. ACTIONS COLLECTIVES	13
2.1 Les problématiques	
2.2 Résultats recherchés	
2.3 Méthodologie	
2.4 Listes des résultats atteints	
2.5 Nouvelle organisation et nouveaux projets	
3. DÉMARCHES COMMUNAUTAIRES	17
4. DÉMARCHE D'ÉVALUATION QUALITATIVE	19
5. GÉNÉRALITÉS	24
1. Formation continuée	
2. Collaborations conventionnelles	
La collaboration avec la Ligue34	
L'Inter-Centres CASG	
6. MANDAT ET MISSIONS DE LA DIRECTRICE	27
7. PROJET 2024	30
8. CONCLUSION	32

INTRODUCTION

Chère lectrice, cher lecteur,

Cette année la Commission Communautaire Française a souhaité un rapport d'activités, statistique sous forme de questionnaire à compléter en ligne.

Nous concernant, il nous a semblé judicieux de continuer à vous transmettre un rapport rédactionnel avec les problématiques rencontrées et activités au cours de l'année 2023 afin de mieux cerner le travail du CASG.

Le monde change, et les problématiques aussi.

Comme Chaque année nous avons choisi de vous détailler quelques thématiques en corrélation avec le plus grand nombre d'appel reçus.

Notre focus, s'est porté entre autres sur :

- La nouvelle législation du crédit temps proposé au travailleur et l'impact qu'elle a pu avoir sur les familles.
- La crise vécue dans le milieu des crèches, tant dans le manque de place que dans les revendications des puéricultrices.
- Le harcèlement scolaire, un fléau grandissant et sournois qui touche malheureusement toutes les tranches d'âges.
- Le bouleversement des nouveaux codes sociétaux des adolescents....

Concernant la partie communautaire, plusieurs activités collectives, les cours d'apprentissage en français ainsi que les sorties culturelles ont été maintenus. Depuis le mois d'août, un nouveau projet a vu le jour : les activités parents /enfants ont été mises en place le mercredi après-midi.

La mission du CASG est de mettre en place des projets de soutien en vue d'éviter l'exclusion sociale touchant les familles monoparentales, les personnes précarisées, isolées, moins valides, primo-arrivantes, analphabètes, les enfants, etc. ; afin de répondre au mieux à toutes les demandes d'aide qui nous parviennent par téléphone, mail ou en présentiel.

En vous souhaitant une bonne lecture,

L'équipe du CASG

1. ACTIONS INDIVIDUELLES



1.1. QUELQUES THÉMATIQUES ABORDÉES PARMIS LES APPELS REÇUS AU CASG

Les problématiques qui nous parviennent sont multiples, nous avons fait le choix de vous en détailler certaines qui ont marqué cette année 2023.

1.2. CRÉDIT-TEMPS

Les nouvelles mesures de l'ONEM sont effectives depuis le 1^{er} février 2023 (cela concerne l'interruption de carrière, le crédit-temps et les congés thématiques).

Depuis février 2023, on a constaté que 8.000 crédits-temps parentaux ont été rabaotés, ils sont réduits de 51 à 48 mois.



Ces milliers de parents se sont rendu compte dès lors que la mesure était rétroactive.

Constat très douloureux pour tous ceux qui avaient déjà planifié leur congé.

Ils doivent se souvenir aussi que cette disposition n'est désormais possible que pour un enfant de 5 ans maximum contrairement aux 8 ans autorisés auparavant.

Le travailleur peut cependant choisir de garder les 51 mois de crédits-temps mais n'aura de compensation financière que pour les 48 autres.

Le CASG a reçu énormément d'appels, de plaintes, d'incompréhensions concernant ces nouvelles dispositions.

Les plus chanceux d'entre eux ont pu trouver de l'aide auprès de leur famille (grands-parents vaillants et disponibles) mais pour les autres, un vrai casse-tête !

A l'heure actuelle et avec la crise économique que nous traversons, il est impossible de se permettre de rester trois mois sans aucune rémunération.

Cela exclut donc d'office les familles monoparentales.

Et pour les familles où un seul membre du ménage perçoit une rémunération, cela reste tout aussi compliqué.

Nous ne pouvons qu'être dans l'écoute et l'empathie, les parents nous ont fait part d'un certain soulagement de se sentir moins seuls devant cette problématique.

1.3. LÉGISLATION SUR LES VACANCES SCOLAIRES

La réforme a été votée le 30 mars 2022 et est entrée en vigueur le 29 août de la même année, un nouveau rythme scolaire a donc été mis en place.

7 semaines de cours suivies de 2 semaines de congés à l'exception des deux premières semaines qui font 8 semaines. Cette mesure prise par la Fédération Wallonie-Bruxelles a été décidée pour donner aux étudiants un plus long temps de repos en hiver et un temps d'interruption moins long lors de la période estivale.



Cela concerne les maternelles, primaires et secondaires, et il faut noter que cette réforme ne vise pas la région néerlandophone.

Nous insistons sur ce point, étant donné que certains parents ont choisi de scolariser leurs enfants dans deux régions différentes, ce qui leur a demandé une réorganisation complexe.

Ils leur a fallu trouver des solutions de garde et s'accommoder à ces nouvelles dates des vacances pour partir tous ensemble.

Mais nous pouvons dire aujourd'hui que la plus grande problématique touche les parents séparés dont la garde des enfants est organisée par un jugement.

Le tribunal de la famille ayant été pris d'assaut, n'a pu répondre à la masse de questions et encore moins de trouver des solutions d'urgence aux multiples demandes de chacun d'entre-eux.

Nous choisissons de vous donner un exemple pour étayer cette problématique.

Le cas d'une maman qui a dans son jugement l'organisation des vacances annuelles du 1^{er} au 15 juillet, les cours se terminant le 7 juillet, qu'a-t-elle le droit de faire ? Peut-elle partir jusqu'au 20 ? Doit-elle prévenir le papa ? Comment récupérer la semaine et à quel moment ? Peut-elle la choisir dans le temps ?...

Nous avons tenté de joindre le tribunal de la famille pour connaître la ligne de conduite à la suite de ce changement, mais nous n'avons pas eu de réponse.



Vu la situation d'urgence et la période peu propice (vacances judiciaires), nous n'avons pas trouvé d'interlocuteur pour nous aiguiller.

Dans les cas où les parents n'arrivent plus à dialoguer, cette période a été vécue dans un climat de grandes tensions et une impossibilité de se mettre d'accord, chacun restant sur ses positions, se référant automatiquement au jugement, dont les dates étaient devenues caduques.

A chaque situation conflictuelle, notre ligne de conduite est de rappeler aux parents que le souci premier c'est de mettre l'enfant au centre de leurs préoccupations.

1.4 PROBLÉMATIQUE CRÈCHES

Nous allons vous exposer deux thématiques autour de la crèche, le premier sous l'œil des parents et le second sous l'œil des puéricultrices.

Le manque de place est évident vu le nombre de parents qui viennent vers nous affolés de ne pas encore avoir trouvé de place à quelques semaines de la naissance et d'avoir souvent tout essayé pour y parvenir (crèche communale, privée et gardiennes d'enfants).

Ces derniers mois, nous avons constaté qu'il y avait beaucoup de contrôles d'hygiène et que malheureusement cela impliquait des fermetures plus ou moins longues. La question est : que faire pendant cette période de fermeture ?

Des solutions d'urgences doivent être prises :

Le congé forcé d'un des deux parents si leur employeur l'autorise, du soutien de la famille en proximité géographique ou babysitteur à la maison pour toute la journée.

Bien sûr, ces solutions sont d'un grand luxe et ne sont possibles que pour une petite partie des familles concernées.

Nous entendons des familles angoissées, épuisées d'être sur le qui-vive.

Trouver une crèche et donc une stabilité pour son enfant est déjà un parcours du combattant, mais gérer les fermetures non prévues génère encore plus de tensions au sein de la famille.

En Wallonie et à Bruxelles, la situation est préoccupante. Certains parents ont fait des demandes dans plus de 20 milieux d'accueil différents sans jamais obtenir de réponses positives.

Selon un baromètre (sondage ipsos), 40% des parents ne trouvent pas de crèche au moment où ils en ont besoin.

Nous insistons sur le fait que pour les familles monoparentales, c'est carrément un drame étant donné qu'elles sont seules à subvenir aux besoins de la famille et la possibilité de prendre congé pour garder leurs enfants est tout à fait exclue.

Nous avons été vers les mutuelles et l'ONE afin de savoir s'il y avait des solutions d'urgence dans ces cas précis, à l'heure actuelle rien n'est mis en place.

Sous l'œil des puéricultrices et puériculteurs

Depuis quelques mois la colère gronde auprès des puéricultrices/puériculteurs, la situation du personnel de la petite enfance est très compliquée : manque de moyens, de places d'accueil et de personnel.

Elles (Ils) se plaignent de ne pouvoir faire que les tâches essentielles dites sanitaires c'est-à-dire : changer les couches, donner les biberons et organiser les siestes. Plus de rôle éducatif et social pour l'instant étant donné qu'elles (ils) sont en sous-effectif.

En effet, il n'y a qu'une puéricultrice/puériculteur pour 7 enfants alors que le budget permettrait d'en engager plus, leur souhait est d'avoir un quota d'1,5 puéricultrices pour 7 enfants.

Elles demandent de nouvelles mesures afin de rendre le secteur plus attractif.

C'est un métier avec des horaires compliqués, on commence très tôt et on finit très tard.

Les contrats sont souvent de courte durée et donc accepter des petits remplacements demande une grande mobilité.

Il n'est pas toujours simple de trouver des transports en commun tôt le matin et tard le soir.

Ajouté à cela un salaire peu attractif parce que la pénibilité est souvent sous-estimée. Ce n'est malheureusement pas la première année qu'ils/elles tirent la sonnette d'alarme et d'ailleurs, elles (ils) ont décidé d'une grève générale le 4 octobre afin de se faire entendre.

Entre 2019 et 2023, la fédération Wallonie-Bruxelles a perdu près de 1000 places d'accueil. Il en reste moins de 46.000 en tout contre près de 47.000 en 2019 avant la crise du Covid.

Les milieux d'accueil ont diminué depuis 2020, la raison essentielle de ces nombreuses fermetures sont la crise économique et la crise de l'énergie.

L'accueil de tout petits nécessite de grandes charges énergétiques.

Cependant, nous voulions terminer sur une note positive et vous faire part d'une initiative citoyenne, une solution d'accueil créée par les parents eux-mêmes.

Le 20 février dernier, les parents qui fréquentaient la crèche Abchild à Cérroux-Mousty apprenaient que la crèche fermait définitivement ses portes le 31 mars, 40 enfants allaient donc se retrouver sans place du jour au lendemain.

Certains parents ont trouvé des solutions familiales et une place d'accueil ailleurs, 17 enfants sont cependant restés sur le carreau.

Les parents ont fait le choix d'être constructifs, ont interpellé de manière dynamique les autorités politiques et l'ONE afin de trouver une solution d'urgence.

Il y avait des locaux disponibles dans une école fondamentale à Cérroux-Mousty, le directeur a donc ouvert ses portes au projet et en quelques semaines, une nouvelle crèche a vu le jour.

A force de réunions avec le pouvoir organisateur de l'école, les autorités communales, l'ONE et les parents, le projet a pu voir le jour.

Voilà un bel exemple de réactivité face à la pénurie de place.

Nouveaux avantages dans les crèches

En ce qui concerne les familles monoparentales, la crèche subventionnée est devenue moins chère de 30% depuis le 1^{er} janvier 2023.

Elle est gratuite pour les bénéficiaires de l'intervention majorée. Cela permet à ces familles de retrouver un peu de pouvoir d'achat.

Rendre les crèches plus accessibles est un soutien à la baisse de la charge mentale, c'est du temps pour souffler, engager des démarches administratives et se reconnecter à la société.

Ce tarif est valable dans les crèches subventionnées qui représentent environ deux tiers des places en Wallonie et à Bruxelles.

PERSPECTIVES POUR 2024

Un flexijob est une forme d'emploi permettant d'exercer un emploi complémentaire à des conditions avantageuses.

Qui cela peut-il concerner ?

Les personnes qui travaillent à 4/5 et les retraités.

L'accord sur le budget fédéral 2024 permettra de récupérer 75 millions d'euros pour l'extension des flexijobs.

Ils ont choisi d'ouvrir la porte à une douzaine d'autres secteurs, notamment les écoles et les crèches, ce qui répondra et soulagera en partie le manque d'effectifs.

1.5 LOGEMENT

Les personnes candidates au logement social à Bruxelles doivent toujours attendre des années avant d'obtenir un logement. La situation est

très stressante car les candidats ne connaissent pas leur position sur la liste d'attente.

Les informations ne peuvent être obtenues qu'en se rendant sur place à la société du logement.

Le secteur du logement social Bruxellois tire la sonnette d'alarme. En effet, les 16 sociétés du logement public disent manquer d'argent pour rénover leurs bâtis.

37.000 logements à rénover en 10 ans, voilà l'objectif ambitieux qui a été dégagé pour une enveloppe de 900 millions d'euros.

Malheureusement, la crise est passée par là.



La lourde inflation, les coûts salariaux en hausse et les dépenses des logements sociaux font qu'entre les recettes et les dépenses, un fossé s'est creusé.

A tel point que la limite fixée par l'organisme à 20% des revenus des locataires en question est passée à 24% et la limite serait un grand maximum de 30%.

Sont évoquées également, une augmentation des subsides régionaux ou une hausse des revenus des personnes les plus précarisées.

Ces pistes de financements sont à l'étude, pour l'instant, de l'organe régional qui a la tutelle des 16 sociétés de logement.

Lors de l'accord sur le budget fédéral 2024, il a été décidé que le salaire minimum augmentera de 37,7€ brut au 1^{er} avril 2024.

Nous avons reçu de nombreux appels de locataires de logements sociaux qui attendent depuis un long moment les rénovations indispensables afin de vivre dignement dans leur habitation.

Force est de constater que les responsables sont débordés et admettent que pendant des années, ils n'ont eu le temps que de mettre un coup de peinture entre deux locataires et avouent n'avoir ni le temps ni les moyens de faire des rénovations en profondeur.

Les locataires bénéficiant d'un logement social voient leur famille s'agrandir au fil des années et se retrouvent à 5 voire 6 pour un logement de deux chambres à la base.

Le côté exigü par rapport au nombre de personnes n'aide pas à maintenir le lieu en bon état.

A contrario, les familles dont les enfants quittent le nid, se voient pénalisées financièrement car elles bénéficient d'une chambre en trop alors que si le parc immobilier était suffisamment grand, une mutation serait possible avec des familles en attente.

En 2023, les locataires d'environ 23.000 logements sociaux qui affichaient une mauvaise performance énergétique ont bénéficié de 300€, ce montant a été déduit du décompte annuel des charges.

Nous vous avons décrit essentiellement le secteur du logement social mais nous sommes très souvent interpellés également par des familles en grande précarité dans le secteur privé.

En effet, l'accessibilité au logement privé pour les familles avec un seul revenu est devenue impossible et donc ces familles se retrouvent dans l'obligation d'accepter des logements à la limite de la salubrité et avec un très mauvais score PEB (châssis poreux, chaudière très ancienne, pas d'isolation thermique du toit, ...).

Elles n'osent jamais demander au propriétaire de faire le nécessaire pour payer moins leur facture énergétique étant donné qu'elles ont mis énormément de temps à trouver ce logement.

On voit l'effet inverse décrit ci-dessus par rapport aux logements sociaux, les familles qui louent depuis plusieurs années et dont celles-ci se sont agrandies d'un à trois enfants (par exemple) sont souvent sollicitées par le propriétaire à quitter les lieux par peur de dégradations.

1.6 RELATION INTERPERSONNELLE ET SCOLARITÉ

Décrochage scolaire

Malheureusement, depuis la crise du Covid, le décrochage scolaire est en nette augmentation surtout dans le secondaire, et on observe cette année encore des nombreuses séquelles.



Le sentiment de fatigue mentale et physique engendre un manque de motivation et la difficulté à gérer le stress.

Les problèmes de santé mentale chez les étudiants sont encore plus importants que pendant la crise sanitaire, les services sociaux débordent ! Sonnette d'alarme d'Annemie Schaus (rectrice de l'ULB).

Le contexte social, international et environnemental n'aide pas non plus les jeunes à l'optimisme.

Il faut malheureusement encore ajouter la montée de la précarité, certains doivent travailler (en plus de leurs études).

Une bonne nouvelle cependant, cette année, l'étudiant peut désormais travailler 600h au lieu de 475h tout en profitant des cotisations sociales réduites.

L'université a mis au service des étudiants la possibilité d'avoir des séances psychologiques gratuites (on parle de 8 séances).

Dans la réalité, vu le nombre de demandes qui a explosé, on parle de 3 séances.

C'est pourquoi les universités cherchent à développer des partenariats avec d'autres services vers lesquels ils pourraient les orienter afin d'alléger le coût financier.

Certains centres thérapeutiques privés ont décidé depuis le covid d'être solidaires et de proposer des consultations pour les personnes précarisées, dont font partie les étudiants.

Face à ce constat, et vu la crise économique, ces consultations sont toujours d'actualité.

Il apparaît également que les centres privés sont saturés de demandes et que le délai d'attente pour consulter un psychologue est de plus en plus long.



Il est encore plus difficile d'obtenir un rendez-vous chez un psychiatre et d'obtenir un traitement adapté lors des cas les plus complexes.

Harcèlement scolaire

Cette année, nous avons été interpellés par des parents dont les enfants subissaient du harcèlement dans le cadre de l'école.

C'est un fléau qui est devenu omniprésent, les médias relatent très régulièrement des faits de suicide d'enfants harcelés.

Les parents se sentent très désarmés et se disent chanceux quand leurs enfants osent en parler.

Paradoxalement, ces mêmes enfants demandent aux parents de garder le silence, et de ne pas intervenir auprès de la direction ou de leurs harceleurs, de peur de représailles, de l'exclusion sociale, et de perdre leurs réseaux d'amis.

Les descriptifs qui nous parviennent par les parents font froid dans le dos. Lorsque certains d'entre eux décident de réagir et de confronter la direction (les professeurs, les éducateurs) force est de constater que dans la majorité de cas de harcèlement, peu d'initiatives sont mises en place pour soulager les victimes.

C'est un sujet encore très complexe et tabou. Les réseaux sociaux et la nouvelle intelligence artificielle sont un danger. Une image ou un message devient 1.000 vues et accapare l'entière attention de l'établissement.

La répercussion au sein de la famille et du couple nourrit de grosses tensions.

9 fois sur 10, le père et la mère sont en désaccord sur la manière de gérer la situation de crise.

En conclusion 80% des élèves harcelés changent d'école par manque de solutions et de garantie d'une scolarité sereine.

On voulait vous proposer, à ce sujet, un récapitulatif succinct des différents types de harcèlements et de leur fonctionnement.

Il existe 4 types d'harcèlement scolaire

Le harcèlement physique est le plus facile à identifier, il s'agit de coups, de contraindre la victime à donner ses affaires (racket), il peut s'agir de gestes déplacés et aller jusqu'à forcer la victime à jouer à des jeux dangereux (ex : le jeu du foulard).

Le harcèlement moral et psychologique est une des formes les plus sournoises car les harceleurs se font discrets et souvent passent à l'acte à l'abri des adultes.

Cette situation n'est pas facile à prouver car c'est la parole de la victime contre celle de l'autre. Dans certains cas, l'adulte minimise ces actes d'intimidation, de menaces, de chantages, qui finissent cependant par murer la victime au silence.

Ce type d'harcèlement peut causer d'énormes dégâts psychologiques et engendrer des conséquences dramatiques pour la victime (complexes, anxiété, dépression, désocialisation, suicide...).

Le harcèlement social.

Le jeune est rejeté par un groupe de camarades, il n'a pas d'amis ou très peu, et l'exclut des diverses activités (anniversaire, jeux, travail en groupe...).

Le cyberharcèlement ou harcèlement virtuel est en lien direct avec les réseaux sociaux qui sont devenus une partie intégrante de notre quotidien.

Ce type est le plus destructeur, car il ne s'arrête jamais, il continue même en dehors des murs de l'école.

Les réseaux sociaux sont en plein boom depuis de nombreuses années. Force est de constater que de nombreux effets négatifs sont à déplorer.

Les adolescents sont souvent sujets à des propos intimidants, un stress et une anxiété grandissants, que ce soit le cyberharcèlement, l'humiliation ou l'isolement social.

Des impacts importants sur l'estime de soi également, la plupart des ados font des comparaisons sociales qui sont souvent axées sur l'image de soi et le niveau social.

Un impact sur la santé mentale des jeunes appelé « addiction aux réseaux » entraîne un manque de sommeil considérable.

Des mesures de prévention peuvent être mises en place comme :

- Sensibiliser sur le sujet et les dangers des réseaux sociaux ;
- Miser sur la communication ouverte ;
- Installer un contrôle parental ;
- Réduire l'activité des ados sur les réseaux ;
- Fixer des règles claires sur son accès et usage.

Cependant il reste essentiel de faire confiance au jeune, afin de lui permettre la construction de son identité propre sans jugement et sans tabou.

N'oublions pas que les réseaux sociaux apportent une ouverture au monde, permettent la diffusion rapide d'informations, d'échanges d'idées et favorisent les débats et font croître la curiosité.

Gratuité de l'enseignement en première et deuxième primaire

Comme relaté dans notre rapport de l'année passée, la loi sur la gratuité pour les élèves de première et deuxième primaire a bien été effective à la rentrée 2023.

La ligne de conduite gérée par la directrice générale de la Ligue des Familles, Madeleine Guyot, est de faire en sorte que cette gratuité s'étende aux autres années primaires

1.7 DIVORCE

Nous sommes très sollicités par la thématique du divorce.

Il touche toutes les couches sociales et toutes les tranches d'âges.



Les questions qui nous sont adressées sont diverses et variées. Vais-je être séparé de mes enfants ? Que va-t-il advenir de l'appartement ou la maison ? Comment cela se passe au niveau de la garde des enfants ? Et surtout quelle est la marche à suivre pour entamer la procédure ?

On ressent l'angoisse et la peur de se projeter dans la séparation, et en même temps le soulagement de pouvoir avoir des réponses à leurs interrogations.

Nous avons des appels de femmes qui nous font part de l'envie de divorcer mais qui réalisent que financièrement, elles n'ont pas les moyens de se lancer dans une telle procédure (elles se sont occupé des enfants sans jamais travailler ou avec un statut de conjoint aidant). On ressent l'amertume après un tel constat.

Notre panel d'appel démontre que nous avons autant d'hommes que de femmes qui s'interrogent sur le sujet.

Voici quelques supports de documents que nous proposons à nos bénéficiaires afin de les guider dans leurs démarches.

EXEMPLES :

- Procédure de conciliation
- Convention préalable au divorce par consentement mutuel
- Requête en divorce
- Calcul des contributions alimentaires

C'est une épreuve qui reste toujours très difficile nécessitant un grand besoin d'écoute et de soutien.

Afin d'être rassurés, les usagers appellent des nombreuses fois.

1.8 ILLUSTRATIONS GRAPHIQUES

Pour conclure la partie individuelle, nous avons choisi de vous partager une illustration graphique de l'ensemble de notre travail.

Notre choix s'est porté sur 4 d'entre eux, avec une approche différente.

Le premier concerne les problématiques rencontrées.

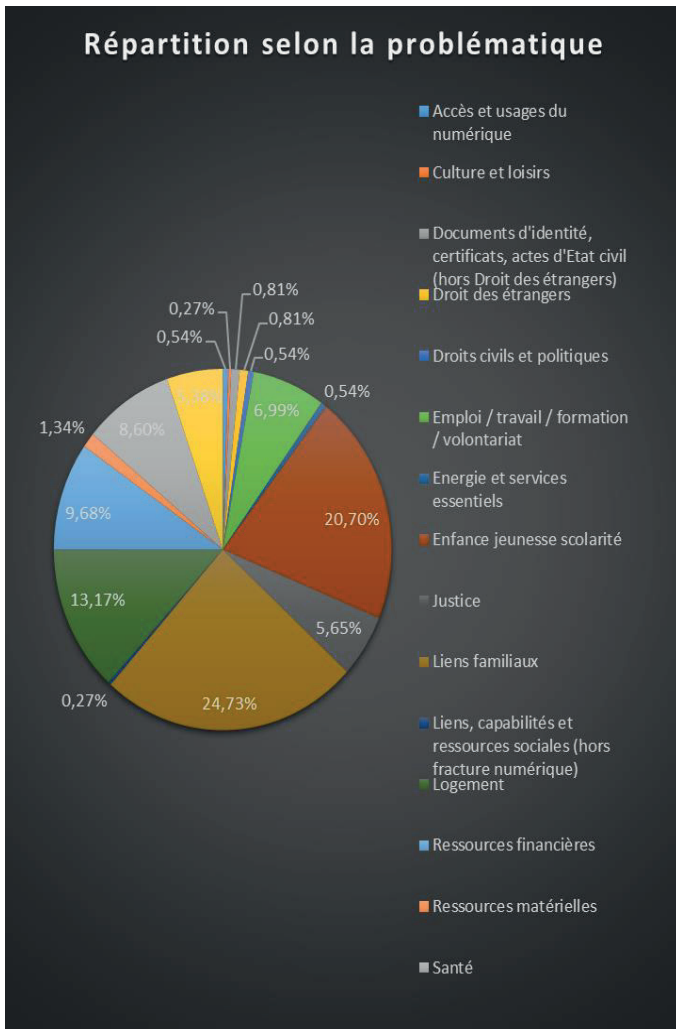
Le second porte sur la méthode d'intervention.

Le troisième donne une certaine vision de la situation matrimoniale.

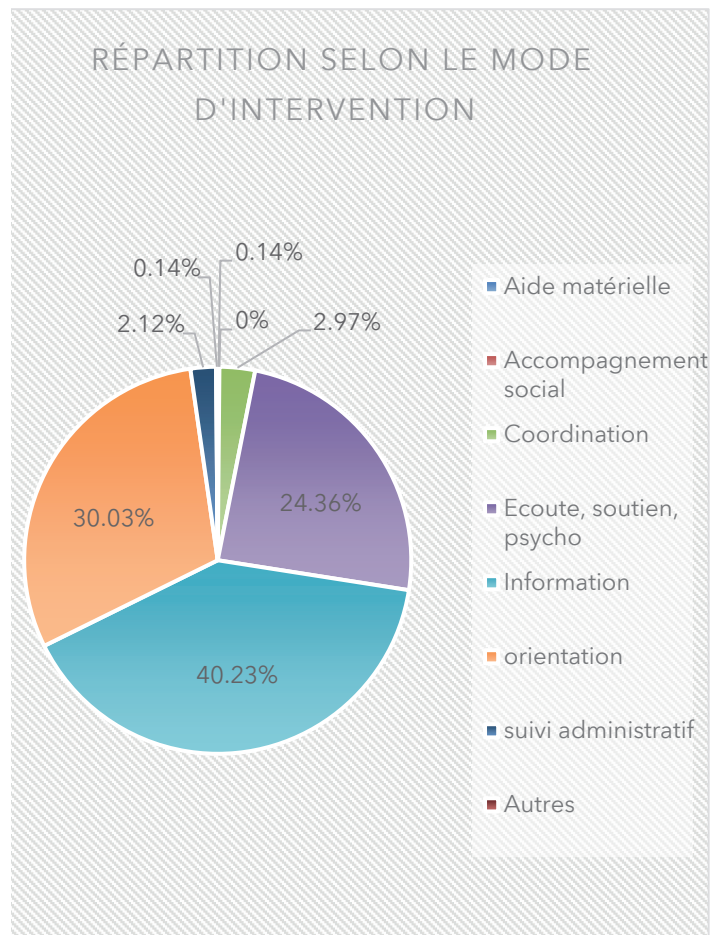
Le quatrième répartit les diverses modes de contact.

Problématiques Rencontrées	Pourcentage
Accès et usages du numérique	0,54%
Culture et loisirs	0,27%
Documents d'identité, certificats, actes d'Etat civil (hors Droit des étrangers)	0,81%
Droit des étrangers	0,81%
Droits civils et politiques	0,54%
Emploi / travail / formation / volontariat	6,99%
Energie et services essentiels	0,54%
Enfance jeunesse scolarité	20,70%
Justice	5,65%
Liens familiaux	24,73%
Liens, capacités et ressources sociales (hors fracture numérique)	0,27%
Logement	13,17%
Ressources financières	9,68%
Ressources matérielles (ex produits alimentaires	1,34%
Santé	8,60%
Situation financière/Endettement	5,38%
Total général	100,00%

1. Les problématiques de l'année 2023

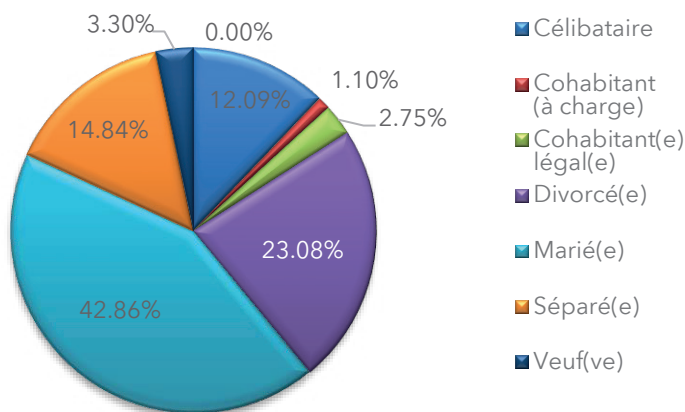


2. Le type de méthode d'intervention



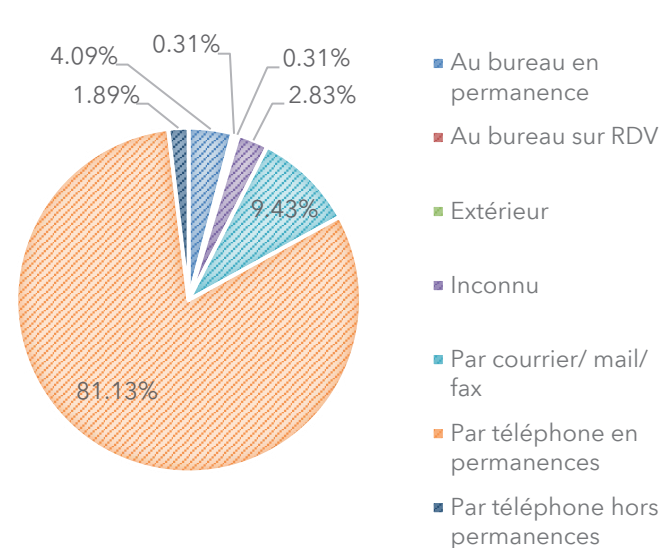
3. Répartition situation matrimoniale

RÉPARTITION SELON LA SITUATION MATRIMONIALE



4. Mode de contact

RÉPARTITION SELON LE MODE DE CONTACT



2. ACTIONS COLLECTIVES



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

De nouveaux horaires et des activités « parents/enfants » sont prévus à partir du mois d'août et pour les mois suivants

2.1 A QUELLES PROBLÉMATIQUES INDIVIDUELLES L'ACTION PEUT ELLE APPORTER UNE RÉPONSE COLLECTIVE ?

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

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

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

Nous travaillons avec des personnes qui sont en recherche d'un cours de français dit « pour étrangers » et qui ont eu une scolarité 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 offre diverses activités (service social et juridique, donnerie, distribution de colis alimentaires, ateliers créatifs et école de devoir) est bien connue et représente un lieu de confiance.

Les publics ciblés

Les cours d'alphabétisation et de français langue étrangère s'adressent à toute femme intéressée par le sujet, quelle que soit sa nationalité. L'information sur les cours et les animations se fait par les publications du CASG, par du bouche à oreille, par un courriel envoyé en début d'année scolaire à toutes les associations d'Anderlecht.

2.2 LES RÉSULTATS RECHERCHÉS

Une meilleure compréhension du fonctionnement des institutions belges, du rôle et des services offerts par les associations locales.

2.2.1. Permettre aux participantes d'acquérir des moyens d'expression et des capacités d'analyse de situations vécues.

2.2.2. 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.

2.2.3. 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.

2.2.4. 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 à notre travail.

2.3 MODALITÉS

Préparation et suivi

La préparation comprend :

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

Cours de français Langue étrangère

Ce sont donc des cours de français adaptés à un public d'adultes. Le programme vise les acquis de base pour se débrouiller dans la vie courante :

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

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

2.4 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, Bruxelles FLE, TV monde...).

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

Lieu

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

Depuis cette année, nos apprenants peuvent profiter d'une nouvelle salle aménagée par la Maison de quartier avec du nouveau matériel.

Dates et fréquences

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

Tous les lundis, mardis et jeudis, le matin de 9h00 à 12h.

Type d'encadrement

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

Nombre de participants

En septembre 2023, 10 femmes étaient inscrites pour le niveau FLE débutant.

Certaines de nos apprenantes sont 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 aux exigences extérieures (Actiris, CPAS...) et soit vers des formations plus qualifiantes.

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

2.4.1 RÉSULTATS ATTEINTS

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

En tenant compte des réponses et des constats obtenus lors de ces deux phases de recherches (auprès des autres opérateurs et

acteurs sociaux et auprès de nos anciennes apprenantes).

2.4.2 NOUVELLE ORGANISATION ET NOUVEAU PROJET

Les cours vont reprendre en janvier 2024, ils seront organisés deux fois par semaine de 9h à 12h tous les mardis et jeudis.

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

3 activités ont eu lieu en juillet et août 2023 :

- Balade au parc des 3 fontaines
- Visite du musée d'Afrique
- Journée à la mer
- Découverte de la ville bruxelloise

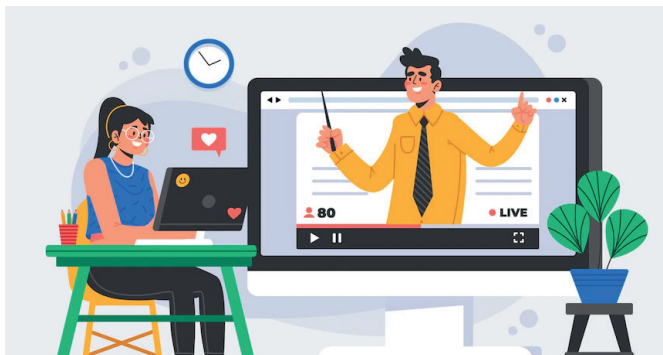
Des activités de ce type ont déjà été organisées, avec succès et intérêt pendant les vacances scolaires.

Nous souhaitons réitérer ces activités afin de créer un groupe de parents qui se rencontrent et s'impliquent dans le projet.

Le but est de permettre aux familles de partager un moment de plaisir et de rencontre.

Lorsque le public est familiarisé avec les lieux et l'activité et les modalités pratiques, il peut plus facilement reproduire l'expérience par la suite. Cela nous permet en outre, comme travailleur social, de mieux comprendre la situation des familles, les interactions parents/enfants.

D'autres projets à mettre en place sont et restent des sujets de discussion selon les disponibilités de toutes les familles participantes.



Nous avons la chance de ne pas devoir emprunter les jeux, les enfants peuvent jouer sur place, en présence des parents. C'est un lieu de proximité convivial et accueillant. Il y a également un espace pour les bébés.

Utilisation élargie de l'article 27

Toute personne a le droit de prendre part librement à la vie culturelle de la communauté, de jouir des arts et de participer au progrès scientifique et aux bienfaits qui en résultent. Article 27 de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme.

Outre les activités de groupe, nous encourageons aussi les usagers à utiliser eux-mêmes de leur propre initiative l'article 27. Pour arriver à cela, nous organisons des séances d'informations et d'échange sur l'utilisation de l'article.

Il est important de répondre à toutes les questions soulevées, comme :

Dans quel cinéma aller ?

En effet, tous les cinémas ne sont pas conventionnés. On donne les adresses. On discute sur le trajet et les moyens de s'y rendre.

Quand et comment utiliser l'article ?

L'article est valable 1 mois, il faut payer 1, 25 euros en plus, sur place.

L'article 27, est-ce que cela veut dire que je dois aller le 27 du mois ?

Nous regardons ensemble les programmes, en effet il n'existe quasiment plus de programme en version papier, on doit chercher sur internet ; comment chercher ?

Souvent le programme et les horaires changent chaque semaine...

Grace aux jeux d'échange et de pratique, et en faisant un feed-back de l'expérience, on permet au public de s'organiser et d'élargir son horizon.

3. DÉMARCHES **COMMUNAUTAIRES**



NOUS PARTICIPONS ACTIVEMENT À DIFFÉRENTS GROUPES D' ACTIONS VISANT À COMPRENDRE, ANALYSER LES DROITS DES CITOYENS ET APPORTER DES PROPOSITIONS AU GOUVERNEMENT EN VUE D' AMÉLIORER, VOIRE RENDRE TOUT SIMPLEMENT ACCESSIBLE UNE VIE CONFORME À LA DIGNITÉ HUMAINE.

LES GROUPES DE TRAVAIL DE L'INTER-CENTRES

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

Le C A S G participe également à différents groupes de travail qui nous concernent 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.

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 non-accès provoquée par les institutions.

Voici quelques exemples de notre réseau :

- 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,
- Travailleurs de rue
- Services juridiques
- Droits quotidiens



LA COLLABORATION DANS LES MÉDIAS DE LA LIGUE DES FAMILLES

Le C A S G collabore 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 CASG reste disponible pour toute autres collaborations avec les équipes de la Ligue des familles.



4. DÉMARCHE D'ÉVALUATION QUALITATIVE



Le choix du projet DEQ pour 2023-2025 s'est fait en équipe et la présentation a été rédigée par 2 travailleurs de l'équipe.

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

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

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

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

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

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

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

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

Synthèse de l'analyse de l'environnement du service ou de l'organisme en relation avec le ou les thèmes.

Voici quelques-unes de nos pistes de réflexions par rapport au thème :

- **Comment accompagner au mieux nos bénéficiaires ?**
- **Sommes-nous à la hauteur de la réponse des nouvelles problématiques rencontrées dans le cadre du CASG ?**
- **Comment faire pour être le plus efficient possible ?**

Tous ces questionnements nous semblaient évidents, et l'évaluation de l'ensemble de nos demandes sur les dernières années nous ont donné raison.

Les deux années COVID que nous venons de vivre nous ont isolés les uns des autres.

Les changements sociétaires faisant, elles ont poussé les plus faibles dans une plus grande précarité.

À la suite de ce constat, il est clair que notre travail ne peut être qu'évolutif.

La recherche de nouveaux réseaux est essentielle face à l'émergence et la complexité de toutes ces nouvelles demandes.

Dans un premier temps, d'abord les découvrir et ensuite les rencontrer afin de pouvoir collaborer dans notre démarche sociale.

Nous sommes un service de première ligne et il nous semble important de rester pertinent quant à l'action sociale menée auprès de nos bénéficiaires.

Présentation de l'objectif :

1. L'objectif est de coller au mieux à la réalité les nouvelles problématiques rencontrées aujourd'hui lors des consultations sociales ;
2. De définir un plan d'action avec les différents réseaux récemment rencontrés ;

3. De réaliser des collaborations concrètes afin que la réponse donnée soit la plus efficace possible ;
4. De ramener l'information à la Ligue des Familles, de faire part de l'émergence de ces nouvelles problématiques. La collaboration inter associative existe et est active, nous souhaiterions la renforcer.

Acteurs impliqués (qui sera impliqué dans la réalisation et l'évaluation de l'objectif ?)

Comme dit précédemment, nous allons nous entourer d'acteurs sociaux avec qui nous sommes déjà en collaboration, mais également avec tous les nouveaux réseaux spécifiquement liés à chacune des situations rencontrées.

Pour ce faire, nous nous attèlerons à chercher des nouvelles structures afin d'y trouver des réponses.

Période(s) de réalisation de l'objectif (veuillez préciser un planning par objectif)

1. Dans un premier temps, une clarification de l'ensemble de la problématique doit être évaluée afin d'élaborer notre plan d'action ;
2. Une fois les problématiques éclaircies, nous pourrons prendre connaissance des réseaux correspondants, les interpeller et pouvoir imaginer une collaboration afin de pouvoir diriger au mieux nos bénéficiaires vers les services appropriés ;
3. Un plan d'action social d'accompagnement pourra donc être mis en place ;
4. Les modalités de mise en œuvre des objectifs.

Critères et indicateurs de réalisation (quantitatifs - qualitatifs)

1. Prise de connaissance des nouvelles problématiques rencontrées ;
2. Réflexion sur les réseaux collaboratifs, afin d'établir un plan d'action ;
3. Prise de contact avec les institutions afin de pouvoir faire relais ;
4. Évaluation de la collaboration inter-associatifs au bout des trois ans.

Les modalités de mise en œuvre des objectifs

Comment allez-vous procéder pour la mise en œuvre de l'objectif ?¹

Méthode - stratégie (comment comptez-vous réaliser cet objectif ?) :

1. Organigramme des différentes problématiques rencontrées lors des permanences sociales ;
2. Réflexions portées sur la mise en place d'un accompagnement inter-associatifs, élaboration des pistes de réflexions pertinentes à chaque individu. Ensuite, le CASG collectera de la documentation, se formera, assistera à des conférences, rencontrera des responsables sur le terrain, etc.
3. Une fois ces travaux entamés, le projet est de proposer des réunions communes sur les objectifs à atteindre et de pouvoir, si nécessaire, réajuster notre plan d'action ;
4. En finalité, une réflexion sur la pratique professionnelle sera réalisée afin de s'assurer d'être le plus efficace possible auprès de nos bénéficiaires. Nous mettrons en place des nouvelles pistes de réponses.

Quelles sont les étapes opérationnelles prévues pour son développement ?

Etapes de la réalisation de l'objectif

1. Piste de réflexions, se former aux nouvelles problématiques rencontrées lors de nos accompagnements, contacts avec d'autres ASBL ;
2. Réunion d'équipe, élaboration et réadaptation de notre plan d'action ;
3. Évaluation du dispositif d'aide et d'intervention auprès de nos bénéficiaires, ainsi que la collaboration et le relai avec nos institutions partenaires.

Quels seront les moyens mis en œuvre pour l'atteindre ?

Ressources mobilisées pour atteindre l'objectif (Précisez les moyens humains,

matériels, financiers affectés à la Deq) :

Les ressources utilisées seront :

La collecte des informations, de documentations, d'activités sur le terrain, etc.

Les différentes collaborations avec le réseau (ASBL, institutions, pouvoir politique, etc.)

Financement de formations, frais de déplacement afin de rencontrer les autres ASBL..

Réalisation en 2023

Lors de la rédaction, nous avons constaté que le service était confronté à de nouvelles problématiques qui nécessitent formations, collaborations avec des réseaux plus spécifiques, lectures et échanges.

Lors de la première réunion, nous avons listé des problématiques non maîtrisées par notre service.

Voici quelques exemples de problématiques rencontrées entre 2020 et 2023 :

- Liées aux questions des parents qui sont confrontés aux recherches d'identité et souhait de changement de genre de certains de leurs enfants ou proches ;
- Le décrochage scolaire qui est en nette augmentation ;
- L'accueil des ressortissants Ukrainiens ;
- L'engorgement des tribunaux qui nous oblige à maîtriser davantage les conseils à fournir aux parents qui sont en séparation.

Des formations ont été prévues pour se former et mieux comprendre l'approche à offrir aux parents.

Il y a une formation concernant la « recherche d'identité », mais cette formation a été annulée à 3 reprises.

Un colloque a eu lieu au mois de novembre, la thématique étant « **la violence et comment y faire face** » ?

Une de nos assistantes sociales a suivi cette formation qui s'est déroulée pendant 2 jours organisée par Prefer Asbl au Centre Culturel d'Auderghem. Thématique très intéressante et variée suscitant plusieurs témoignages. Lors du colloque, il y avait des personnalités importantes, psychologues, débats et échanges pertinents.

Organiser des rencontres entre personnes confrontées aux mêmes difficultés est très difficile, car elles ne souhaitent pas s'exprimer devant d'autres personnes.

Nous avons rapidement constaté que d'autres problématiques s'y ajoutaient, comme par exemple la violence sous différents lieux, la violence intra-familiale que ce soit entre parents ou de la part des enfants envers les parents, les frères et sœurs ou les institutions.

Outils de travail mis en place

Nos dossiers sont créés par thématique afin de les transmettre plus clairement à nos bénéficiaires.

Ces dossiers rassemblent la législation, les procédures, les contacts pouvant nous éclairer pour des situations plus complexes et le réseau spécialisé dans son domaine.

Un carnet d'adresse commun est mis en place et est régulièrement complété.

Ce qui est clairement observable est qu'une année n'est pas l'autre et que les situations expliquées par les bénéficiaires sont loin d'être faciles à solutionner, d'où l'importance de travailler en réseau et en équipe.

POUR 2024

Le projet consiste à :

- Lister les nouvelles problématiques, comme la violence des jeunes et la violence intrafamiliale, les violences institutionnelles
- Rencontrer les autres interlocuteurs, ASBL, institutions pour créer une collaboration

1. Voir les exemples de questions portant sur la « méthode » du projet dans le référentiel d'autoévaluation.

entre notre service et plus particulièrement établir des moments de rencontre pour des échanges

- Poursuivre la recherche d'informations permettant l'accompagnement des bénéficiaires
- Réduire les difficultés afin d'apporter un peu de répit
- Essayer de recréer un dialogue entre les personnes impliquées dans le conflit
- Trouver des solutions avec les institutions pour mettre en place un moyen de communication et permettre aux assistants sociaux de représenter les bénéficiaires dans l'accès aux droits.

Avant la crise sanitaire, les assistants sociaux pouvaient entrer en contact avec les institutions pour gérer des dossiers des bénéficiaires et les traiter plus facilement mais actuellement, nous sommes confrontés à une « réelle violence institutionnelle », entre autres le fait que les administrations refusent que le travailleur représente et accompagne le bénéficiaire. En effet, nombreux de ces services administratifs n'ouvrent leur porte que sur rendez-vous, ce qui réduit considérablement la possibilité d'une solution .

Au courant de cette année, nous découvrirons et traiterons d'autres cas.

5. GÉNÉRALITÉS



5.1 FORMATION CONTINUE

Un membre de l'équipe a suivi au courant de cette année une formation sur le thème « **genre pluriel** ».

En effet, nous nous sommes rendu compte que nous avons de plus en plus de demandes émanant des parents dont les enfants étaient en recherche d'identité et de changement dans leurs orientations sexuelles.

Le sujet est vaste et les interrogations tellement nombreuses.

Une nouvelle vision de la jeunesse nous pousse évidemment à être curieux afin de mieux comprendre et de pouvoir les soutenir dans les choix ou les doutes qui se posent à eux.

Pour nous aussi assistants sociaux, ce changement sociétair qui touche nos adolescents demande une attention particulière, raison pour laquelle nous nous sommes dirigés vers les ASBL et autres organismes qui se spécialisent sur la diversité sexuelle et la diversité de genre.

Malheureusement, la formation a été postposée, mais nous ne manquons pas de nouer des contacts étroits avec certaines ASBL afin de pouvoir guider les parents et adolescents en quête de réponses.

Cette formation reste une priorité pour 2024.

Nous avons également participé à un colloque sur 2 jours dont l'intitulé était « **POURQUOI LA VIOLENCE** » ?

Nous avons pu analyser la violence sous de nombreux aspects, qu'elle soit d'ordre ordinaire, familiale, sectaire, collective, institutionnelle.

Pour ce faire, nous avons été guidés par des intervenants de grande qualité dans des domaines très variés : docteurs en médecine,

en anthropologie, psychologues, psychiatres mais également des criminologues et des agents pénitentiaires.

Ils nous ont décrypté chacun la violence dans leur domaine.

Il y a eu la représentation d'une pièce de théâtre pour terminer sur le thème ainsi qu'un grand débat avec tous les orateurs.

Une formation très utile dans la genèse et la compréhension de la violence que nous côtoyons tous les jours dans le cadre de notre travail.

5.2 COLLABORATION AVEC NOS RÉSEAUX

Mise à jour de l'interface D'OPALE

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

En début d'année, un énorme bug informatique a touché Opale, notre outil essentiel pour gérer nos statistiques concernant nos usagers.

Toutes les informations concernant les centaines de dossiers ont disparu. Le service Opale ne nous a trouvé aucune solution pour récupérer nos données, ce qui a obligé une assistante sociale de l'équipe à tout réencoder grâce au fait que nous conservons la version papier. Malheureusement des nombreuses asbl qui ne fonctionnent plus qu'avec Opale n'ont pas eu cette chance.

Nous avons donc choisi d'être solidaires en ne publiant pas le rapport statistique demandé par la COCOF.

Après de nombreuses réunions menées par l'équipe de la FDSS, l'interface d'OPALE était

de nouveau en fonction à partir du mois de mai.

Quelques changements ont été apportés sur la plateforme mais avec toutes les explications fournies.

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

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

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

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

CONTACTS AVEC LA COMMUNE D'IXELLES

Nous avons eu un contact spécifique avec un membre de la commune concernant la mise en place d'un projet afin d'obtenir un subside

concernant les familles monoparentales. Le projet a évolué dans une tout autre direction : l'intergénérationnel, sujet qui s'éloigne des activités du CASG.

5.3 FONCTIONNEMENT INTRA-ÉQUIPE

RÉUNION HEBDOMADAIRE

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

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

Son emploi du temps à mi-temps destiné à la gestion de la permanence sociale du CASG. Après une semaine de formation avec les collègues du service social qui lui ont donné les outils nécessaires pour gérer au mieux les appels reçus.



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.

Vu la structure de l'ASBL qui est très petite, les missions de la coordination dépassent largement les missions prévues par le décret. Il est désigné comme l'interlocuteur face aux organes décisionnels et répond aux demandes du pouvoir subsidiant.

MANDAT DONNÉ PAR L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU CASG

Depuis le 9 septembre 2004, le conseil d'administration a engagé et mandaté « Marie-Noëlle de Decker » à la coordination générale du service qui est un rôle de « direction » de l'ASBL. Le changement de titre de « coordinateur-général » en « directeur » fait l'objet d'une demande collective de l'ensemble des coordinateurs des CASG à la Commission Communautaire Française car le titre de coordination laisse la place aux interprétations tant par les travailleurs que par le public.

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

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

EN INTERNE :

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

Elle est soucieuse du bon déroulement des projets et du bien-être des travailleurs, organise des rencontres et réunions ; reste informée de tous les changements liés aux obligations dans tous les domaines.

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

À L'EXTÉRIEUR

- Assurer l'interface avec la C O C O F et le cabinet.
- Assurer la tenue des différents dossiers à rendre aux pouvoirs subsidants et instances.
- Assurer la visibilité du C A S G dans le réseau bruxellois.
- Assurer l'interface avec les partenaires des différents réseaux.
- Assurer les collaborations avec les différents services de la Ligue des familles.
- Recherche de solutions pour développer davantage de projets.
- Trouver une sécurité financière à long terme.
- Augmenter le cadre du personnel et des volontaires pour mener à bien de nouveaux projets.
- Elle organise les assemblées générales et conseil d'administration.
- Représentations externes et participations aux réunions :
- Mandat à l'assemblée de la Fédération des Services Sociaux (FDSS).
- Mandat au Conseil des Usagers de l'Électricité et du Gaz en Région Bruxelles Capitale.

- Suppléante au conseil consultatif de l'ambulatoire
- Membre du Centre d'Appui aux services de Médiation de Dettes de la Région Bruxelles-Capitale (GREPA).
- Membre de l'assemblée générale du Rassemblement Bruxellois pour le Droit à l'Habitat
- Administratrice du CA de la fédération des services sociaux

- Administratrice de la cité service à Woluwe-Saint Pierre

Les administrateurs, avec le soutien de l'assemblée générale, demandent que le titre de direction soit reconnu par la C O C O F 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 2024**

2024

2024 :

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

Nous souhaitons réaliser plusieurs projets pour l'année 2024 ; pour cela, nous réfléchissons aux modalités et la meilleure façon de les mettre en place.

Lors des discussions et points abordés aux réunions d'équipe, nous avons constaté qu'une collaboration avec des professionnels pour des problématiques spécifiques serait fondamentale.

Besoins pour les permanences sociales

Pour ce faire, dans un premier temps, **nous pensons qu'il serait primordial de remettre en place la ligne d'écoute thérapeutique (qui a eu énormément de succès les années précédentes).**

Dans un 2^{ème} temps, l'intervention d'un juriste serait nécessaire pour répondre aux démarches juridiques de nos bénéficiaires.

Besoins sociaux et culturels

En partenariat avec la Maison de quartier la Rosée, un groupe de mamans s'est constitué lors des activités afin de proposer des nouveaux projets.

Un des projets qui a retenu notre attention est le séjour dans les Ardennes qui pourrait être organisé en juillet 2024.

Pour ce faire, Nous devons chercher des subsides et/ou sponsors pour offrir ce séjour à des familles.



Besoins logistiques

1. Notre site est en création. Des nombreuses mises à jour doivent être encore soumises par les membres de l'équipe. Le travail visuel final sera revu par un infographiste.
2. Nous avons élaboré des fiches indicatives sur différents sujets (sur les pensions alimentaires, les bourses d'études, allocations familiales, congés parentaux).

Celles-ci doivent être mises à jour en lien avec les nouvelles législations.



La mise en page de ces fiches requiert de nombreuses recherches et implique la participation d'un graphiste.

8. CONCLUSION

A travers ce rapport, nous avons souhaité vous partager notre travail au quotidien.

Au vu du nombre des rapports que nous avons traité cette année, nous observons combien notre travail est essentiel.

Les statistiques sont parlantes et permettent de comprendre le travail social réalisé.

Nous nous rendons compte au fur et à mesure des années que les problématiques changent.

L'investissement et l'énergie de notre équipe doivent souvent faire face aux nouvelles propositions législatives et sociales.

Ces changements sociétaux nous invitent d'emblée à toujours s'informer, se former et travailler avec nos réseaux afin d'adapter au mieux nos réponses.

Notre engagement est de ne laisser personne sans solution. Ce qui fait notre force.



2023 RAPPORT D'ACTIVITÉS

Centre d'Action Sociale Globale CASG pour les Familles

Avenue Emile de Beco 109
1050 Ixelles
N° E : 0414652432 02
Tél. : 02/505 58 01

servicesocial@casgpourlesfamilles.be
www.casgpourlesfamilles.be