

**Rapport d'activités**  
Centre d'Action Sociale Globale  
agrée par  
la Commission Communautaire Française

2016





# TABLE DES MATIERES

<b>INTRODUCTION</b>	4
<b>GENERALITES</b>	6
<b>L'AIDE INDIVIDUELLE</b>	10
<b>LES ACTIONS COLLECTIVES</b>	
- L'ECOLE DE L'ENTR'AIDE	16
- CONSO'MALIN	21
- TOILE DE JEUX	23
<b>LES ACTIONS COMMUNAUTAIRES</b>	
- LE GROUPE DES HOMMES DES MAROLLES	28
- LE GROUPE BIEN ETRE	31
<b>LES AUTRES PROJETS</b>	
- LA DEMARCHE D'EVALUATION QUALITATIVE	36
- LE PROGRAMME SYSSO	38
- PROMOTION DE LA SANTE	39
<b>CONCLUSIONS ET PERSPECTIVES</b>	40



Cette année nous avons voulu nous atteler à l'amélioration des conditions d'accueil des usagers se rendant à la permanence sociale. La salle d'attente est devenue un lieu de tension voire de conflits. Les assistants sociaux sont de plus en plus sollicités, il est fréquent qu'une permanence de 4 heures absorbe 20 demandeurs. C'est du travail à la chaîne qui devient immanquablement contreproductif. Ainsi le dernier volet de notre DEQ (*Démarche d'Evaluation Qualitative*) sera consacré cette année à cette amélioration.

Un autre point nous préoccupe grandement : l'accessibilité aux droits sociaux.

Nous déplorons de constater que les démarches à mener pour faire valoir ses droits soient devenues bien souvent d'une complexité incommensurable pour les plus fragilisés.

Notre intention n'est pas de jeter l'opprobre sur nos législateurs mais bien de les informer des conséquences de leur politique afin qu'ils veillent à certains aménagements pour ne pas défavoriser les personnes précarisées.

La numérisation, à outrance, des diverses demandes est un réel frein à l'obtention de certains droits : allocations d'études, reconnaissance d'handicap, décrocher un rendez-vous auprès du service population de la Ville de Bruxelles,... En moyenne on peut considérer que ces mesures impactent négativement 10% de la population mais dans notre quartier cela s'approche le plus souvent de 90%. En conséquence, nous accueillons un nouveau public, qui ne maîtrisant pas les outils informatiques, est amené à venir solliciter notre accompagnement. Et ceci sans compter sur les personnes découragées qui ont renoncé finalement à l'obtention de certains droits vu la complexité à laquelle ils doivent faire face.

Concernant les actions collectives et communautaires notons que :

- L'EdE (*Ecole de l'Entr'Aide*) est soutenue par 12 volontaires pour 47 personnes inscrites ; chaque semaine de septembre à juin, 28 heures de cours sont proposées avec toujours comme fil rouge une pédagogie plus active que jamais ;
- Conso-Malin a plutôt orienté ses informations vers le chauffage, les factures et le budget ;
- Toile de Jeux a réinstauré le Café des Parents qui a rapidement été plébiscité ; l'espace jeu reste l'activité phare du projet et est bien souvent complet malgré les deux plages horaires hebdomadaires ;
- Le Groupe des Hommes des Marolles où la participation citoyenne est restée au cœur des actions malgré un léger essoufflement tandis que les activités plus ludiques sont restées très fréquentées ;
- Le Groupe Bien Etre reste un espace d'émancipation qui encourage les femmes à expérimenter que leurs propres ressources permettent d'être à l'initiative des actions mises en place. Elles furent très affectées par les attentats du mois de mars, ce qui permit l'émergence d'un débat.

Cette année, le Directeur qui assurait également la coordination générale du CASG a démissionné. Au mois de mars, il a cessé définitivement ses activités au sein de l'ASBL. C'est ainsi que, dans l'attente d'un engagement, le travailleur social qui assurait déjà une partie de la coordination quotidienne de terrain et de l'équipe a repris officiellement la fonction de Coordinateur Général et ce pendant tout le reste de l'année.

L'équipe reste toujours confiante dans sa capacité de rester un acteur de changement pour une société plus juste, équitable, encourageant le lien social et surtout, le vivre ensemble.

Bonne lecture.



### 1. LE QUARTIER DES MAROLLES.

Le territoire compte 126 nationalités différentes, en 2014, selon l'IBSA<sup>1</sup>, 69% de la population est de nationalité belge.

L'IBSA nous livre également les chiffres suivants :

	Revenu moyen par déclaration €/an	Taux d'emploi en %	Part des 0-17 ans en %	Part des 18-64 ans en %	Part des 65 ans et + en %	Population totale
Année de référence	2013	2012	2014	2014	2014	2014
Marolles	<b>13.898</b>	<b>34,75</b>	23,9	64	12,1	12.194
RBC	18.941	49,2	22,7	64	13,3	1.163.486

Nous remarquons que la répartition des âges reste sensiblement la même qu'en Région Bruxelles Capitale. Par contre, nous observons une nette différence au niveau socio-économique, les revenus moyens et le taux d'emploi étant très inférieurs aux moyennes régionales. Notons encore qu'en 2016 les logements sociaux représentent 28% du parc immobilier du quartier contre 7,3% au niveau régional.

Si la population du quartier est fortement précarisée elle est surtout multiculturelle. C'est une force sur laquelle nous nous appuyons pour retisser du lien social entre les habitants.

### 2. NOTRE ASBL

Active depuis 1926, **l'Entr'Aide des Marolles** a considérablement évolué pour atteindre aujourd'hui l'objectif général d'**apporter du bien-être à ses usagers** et ce en s'appuyant sur 3 pôles :

- l'action sociale, en tant que CASG agréé par la COCOF ;
- la santé (*maison médicale agréée par la COCOF : médecins, kinés, infirmiers*) ;
- la santé mentale (*demande d'agrément service de santé mentale déposée à la Cocof en 2008*).

L'O.N.E. gère dans le même bâtiment, une consultation prénatale et des consultations pour enfants de 0 à 3 ans et de 3 à 6 ans. Cette cohabitation qui date de l'origine de l'ASBL permet de nombreuses complémentarités notamment dans le suivi des familles présentant des problématiques multifactorielles. L'Entr'Aide des Marolles est le Pouvoir Organisateur de ces consultations depuis 2015.

### 3. NOS MISSIONS ET MODES D'INTERVENTION.

L'ASBL répond, de par ses activités, aux missions des CASG, tout en les dépassant largement. Nous articulons nos différents modes d'intervention autour de 3 axes : l'aide individuelle, l'action communautaire et l'action collective. En outre, nous élaborons plusieurs projets en transversalité.

Notre équipe est composée d'un coordinateur général, de 5,5 équivalents temps plein assistants sociaux, d'une enseignante coordinatrice de « L'Ecole de l'Entr'Aide », d'un travailleur administratif à ¼ temps et de 12 volontaires soutenant les cours d'alphabétisation.

<sup>1</sup> Institut Bruxellois de Statistique et d'Analyse

## **LA COLLABORATION INTER-CENTRES ET LA FEDERATION.**

La collaboration Inter-Centres CASG permet notamment de mettre en évidence l'évolution des phénomènes sociaux grâce à une analyse collective des problématiques formulées par les bénéficiaires. Les rencontres entre coordinateurs sont mensuelles.

Le coordinateur participe activement au groupe de travail plaidoyer qui a pour vocation de faire remonter nos observations quant aux répercussions sur le plan social des politiques menées en Région Bruxelles Capitale. Ce groupe est constitué de travailleurs et de coordinateurs de CASG et de CAP.

Afin d'objectiver les recommandations sectorielles, la FdSS<sup>2</sup>, dont nous sommes membres et qui regroupe notamment les CASG, les CAP<sup>3</sup>, et les CSSW<sup>4</sup>, a souhaité harmoniser la récolte des données afin de permettre une interprétation plus globale. La mise en œuvre du programme informatique SySSo est confiée à l'Entr'Aide des Marolles depuis 2008. Cette année, cette mission a été confiée à la FdSS pour implémenter un nouveau programme inspiré de JADE qui est un programme de récolte de données utilisé largement dans les plannings familiaux.

## **4. LES COLLABORATIONS CONVENTIONNELLES DU C.A.S.G.**

### **La convention avec l' AIS<sup>5</sup> Logement Pour Tous :**

La convention définit essentiellement les modalités d'introduction des candidatures pour un logement, l'attribution de celui-ci et l'accompagnement social dans le respect des règles de déontologie propres à chaque service. Nous sommes membres de l'ASBL et participons à leur AG.

### **La convention « RESEAU SANTE MENTALE MAROLLES » (RSMM) :**

Il s'agit d'une initiative du Centre de Guidance de l'ULB (rue Haute), de la Maison Médicale des Marolles, du Centre de Santé du Miroir et de l'Entr'Aide des Marolles qui en est le promoteur.

L'objectif du réseau est de créer des liens et de la complémentarité entre les différents services partenaires afin de faciliter une prise en charge globale de la santé, la continuité des soins et la prise en charge multidisciplinaire des problématiques rencontrées par les patients/usagers.

Le CASG participe au **Comité de Gestion**, à l'**Equipe Réseau**. Ce projet cadre avec notre vision du travail en réseau ainsi qu'avec l'approche pluridisciplinaire que nous développons.

### **La convention avec le Smes-B<sup>6</sup> :**

Le directeur représente l'ASBL et le coordinateur anime un groupe d'Intervision organisé par le SMES-B.

## **5. LES PRINCIPAUX PARTENARIATS.**

### **Les autres services à l'Entr'Aide :**

- **Service d'Aide Psychologique :** permet d'étendre le champ d'analyse sociale grâce à la collaboration avec 2 psychologues, un psychiatre, un travailleur social spécialisé en santé mentale, une logopède et une psychomotricienne. Participation commune au groupe des Hommes des Marolles.
- **Maison Médicale :** depuis le 1er janvier 2009, les pôles accueil, médecins, kinés, dentiste, infirmiers et santé communautaire sont regroupés en maison médicale agréée par la Cocof (2011). Le CASG participe activement au groupe de pilotage du pôle « Promotion de la Santé » et au projet « Groupe Bien Etre ».

En dehors de ces projets, nous collaborons pour traiter des situations individuelles.

---

2 Fédération des Services Sociaux

3 Centre d'Aide aux Personnes. Ces services sociaux privés bicommunautaires ont des missions similaires aux CASG et dépendent de la Commission Communautaire Commune plutôt que de la COCOF

4 Centres de Service Social Wallons

5 Agence Immobilière Sociale.

6 Santé Mentale et Exclusion Sociale - Belgique

- **ONE** : pour des situations individuelles et pour les animations « Toile de Jeux » dans leur salle d'attente.

### **La Ville de Bruxelles :**

Nos relations avec les services de la Ville concernent principalement :

- l'échevinat des affaires sociales et le service jeunesse, particulièrement dans le cadre de la concertation locale de la Ville de Bruxelles, qui constitue l'organe de concertation du contrat communal de cohésion sociale ;
- l'échevinat de la Propreté publique et de la Culture.

### **La Coordination et Solidarité Sociale des Marolles ASBL :**

Le CASG est représenté à chaque réunion mensuelle des travailleurs sociaux et acteurs culturels du quartier. Les informations collectées sont ensuite partagées en équipe.

Le Président de l'Entr'Aide est également Président du Conseil d'Administration de l'ASBL.

### **La Maison Médicale des Marolles et le Centre de Santé du Miroir :**

Outre nos partenariats dans l'action collective Toile de Jeux, le RSMM et le Réseau Diabète Bruxelles, ces 2 maisons médicales, n'ayant pas de service social, orientent régulièrement des situations vers le CASG.

### **Le SSM de l'ULB, Centre de Guidance :**

Nous sommes en partenariat dans le RSMM et le projet « Toile de Jeux ». Nous regrettons la fin du partenariat dans l'action Toile de jeux, qui nous a été signifiée par le Centre de Guidance, en septembre.

### **Les autres collaborations non-conventionnelles du CASG :**

- le Centre Public d'Action Sociale de la Ville de Bruxelles ;
- la Maison de Quartier « Querelle » entre autres dans le cadre des activités du *Groupe des Hommes des Marolles* et de *Toile de Jeux* ;
- la Société de logement social : le Logement bruxellois ;
- le Setis<sup>7</sup> ;
- le Siréas<sup>8</sup> ASBL et l'ADDE<sup>9</sup> ASBL ;
- la Société Royale de Philanthropie.

## **6. LA FORMATION CONTINUÉE**

### **Formations**

Le CASG est confronté à une demande accrue d'aide individuelle et doit faire face de plus en plus à des problématiques multifactorielles. Cette pression et la complexité de ces demandes ont orienté le programme de formations vers la recherche d'outils, de modes d'intervention innovants mais aussi nous ont invités à participer à des tables d'échanges de pratiques sous le biais d'intervisions et de groupes de réflexion. Certains assistants sociaux ont orienté leurs formations vers celles qui abordent les questions du parcours migratoire.

Pour nous permettre de développer des compétences communes, l'équipe est invitée à suivre ensemble certaines formations ou colloques.

---

7 Service de Traduction et d'Interprétariat en milieu Social Bruxellois

8 Service International de Recherche, d'Education et d'Action Sociale

9 Association pour le droit des étrangers

## **Supervisions & accompagnement de projet**

### **Supervision d'équipe**

Nous avons entrepris une supervision organisée toutes les 6 semaines avec M. Gonçalves du SSM Le Méridien. Nous y abordons les difficultés liées à l'aide individuelle surtout celles impactant nos valeurs de travail. Elle a également pour objectif de finaliser notre DEQ qui se consacre cette année sur l'accueil en permanence sociale.

### **Accompagnement de projet**

Comme à l'accoutumée nous axons principalement nos accompagnements en fonction des différents projets que nous menons ou dans lesquels nous sommes particulièrement actifs et dans ce cadre, le projet Toile de Jeux a poursuivi la supervision qu'il a débuté en 2007.

### **Intervision**

Le coordinateur de l'équipe a poursuivi son implication comme animateur au sein des interventions organisées par le « SMES-B ».

### **Supervision et formation pour l'ensemble de l'équipe Entr'Aide**

En 2009, l'institution a organisé un temps de supervision collective portant notamment sur la reconnaissance et la pluridisciplinarité. Cette démarche collective a été axée en 2011 sur le cadre. En 2015 nous avons bénéficié d'une supervision sur le thème : « Prendre soin de l'autre ? Prendre soin de nous, de soi ? » pour aborder les questions autour du surmenage et de l'épuisement des travailleurs, mais aussi celles relatives à notre impuissance face aux impasses dans la recherche de solutions et celles approchant notre résistance à la pression de nos patients/usagers, des institutions, des partenaires mais aussi parfois de nos collègues... Nous avons continué collectivement cette démarche en 2016.

## **Colloques et séminaires**

Tout comme en 2015, nous avons participé collectivement ou individuellement à divers colloques ou séminaires tout au long de l'année.

## **Répertoire des formations**

### **Formations :**

- Ecouter et parler, les deux faces d'une même pièce – CEFEC ;
- Stress au travail... Qu'en faire ? – Formeville ;
- Confiance en soi – Formeville ;
- Gestion équipe – Formeville ;
- Prévention de la radicalisation – RSMM ;
- Bail de résidence principale - Atelier des Droits sociaux ;
- Processus de domination conjugale - Centre régional du libre examen de Bruxelles ;

### **Supervisions et interventions :**

- supervision institutionnelle - JC Métraux<sup>10</sup> ;
- mise au vert - Aide individuelle et permanence sociale ;
- interventions - SMES-B ;
- supervision de l'équipe - M. Gonçalves Manu - Le Méridien.

### **Colloques et journées d'information :**

- Inter-Centres consacré à l'évolution de la FdSS-FdSSB: sa raison d'être, l'orientation des services, l'actualité des projets » - FdSS ;
- Journée Santé Mentale Marolles « la Honte / Fierté » -RSMM ;
- Journée CAP- CASG « Zézette épouse X... ou l'impact du numérique dans le travail social » - FdSS ;
- D'un Méridien à l'autre ;
- réunion sur l'offre de formations Alpha- FLE 2016-2017 ainsi que sur l'organisation de l'accueil et l'orientation du public. - Centre Alpha de Saint-Gilles ;
- Explorations des pratiques des travailleurs sociaux dans un contexte sécuritaire - CRACS
- Sur la route d'Istanbul – SPFB ;
- RSMM : violences intrafamiliales.

---

<sup>10</sup> Jean-Claude Métraux, pédopsychiatre et chargé de cours à l'Université de Lausanne en Suisse.

L'accueil des bénéficiaires a lieu principalement à la permanence sociale mais aussi sur rendez-vous. Par ailleurs, nous intervenons quelquefois par téléphone, à domicile, voire dans le cadre d'un accompagnement physique pour une démarche.

## 1. LES OBJECTIFS

Ceux-ci restent inchangés par rapport aux années précédentes et s'inscrivent dans le cadre plus général des missions du CASG.

Comme service social généraliste de première ligne, nous recevons tous types de demandes qu'il faut analyser pour ensuite envisager, avec l'utilisateur, toutes les pistes de solutions et le cas échéant, proposer une réorientation vers des organismes plus spécialisés.

Nous souhaitons rester les révélateurs des besoins de la population en signalant aux autorités compétentes les progrès mais aussi les problèmes, les lacunes et les dysfonctionnements de la collectivité et des institutions.

## 2. LES HEURES DE PERMANENCE

Du lundi au vendredi de 9h00 à 13h00.

Chaque travailleur social assure une permanence par semaine à jour fixe.

## 3. LA GUIDANCE SOCIALE

Le premier accueil se fait généralement lors de la permanence sociale.

Chaque usager est suivi par un seul travailleur social, bien souvent en collaboration avec d'autres intervenants psycho-médico-sociaux pour favoriser une approche globale. Nous identifions et tentons de valoriser les compétences des personnes et de leur environnement pour les rendre peu à peu "acteurs" de leur propre existence. De notre côté, nous soutenons ou effectuons les démarches nécessaires. Cette collaboration entre usagers et professionnels encourage l'épanouissement des potentialités des usagers dans le sens de leur promotion et de leur intégration dans le milieu social.

Nous partageons les situations les plus complexes pendant les réunions cliniques et les supervisions. Exceptionnellement 2 assistants sociaux peuvent être amenés à suivre une même personne quand il s'agit de situations lourdes où l'appui d'un collègue permet d'éviter l'enlisement.

### Les modes de contact :

On observe une augmentation de 4% des rendez-vous qui doit être liée à la réorganisation de la permanence sociale qui a débuté en novembre<sup>11</sup>

Mode de contact	% 2015	% 2016
Permanence	73	69
Rendez-vous	24	28
Visite	1	1
Autre	2	2
<b>Total général</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Nous constatons une diminution du nombre de contact de 11% par rapport à l'année dernière. Cela doit être en partie lié à la raison invoquée plus haut mais vraisemblablement d'autres facteurs doivent interférer comme le découragement et la lassitude qu'éprouvent les usagers dans la recherche de solutions à leurs problématiques.

<sup>11</sup> voir page suivant – Les caractères de l'aide individuelle

## L'origine du choix de notre Centre

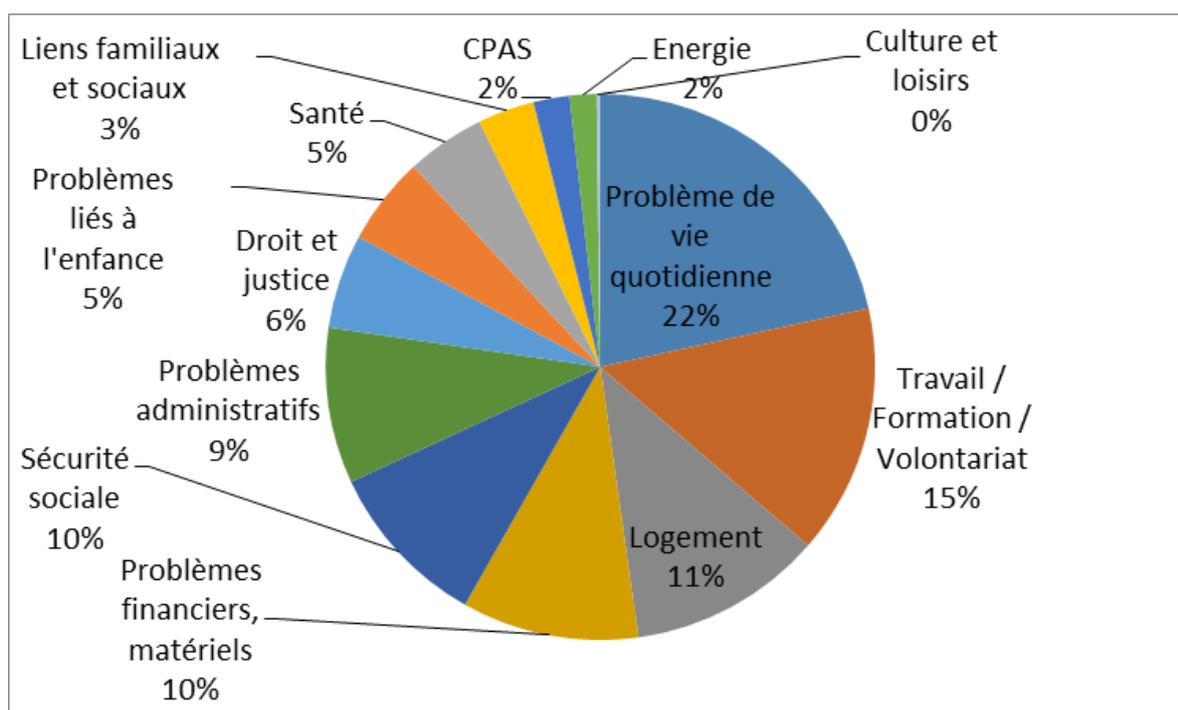
L'Entr'Aide est connue depuis longtemps par la majorité des habitants du quartier, le bouche à oreille fonctionne très bien.

Certaines personnes sont orientées par d'autres organismes comme l'ONE, le CPAS, les Maisons Médicales, ACTIRIS, les Missions Locales, le Centre de Guidance,... . D'autres usagers nous consultent suite aux actions collectives et communautaires.

## Les caractères de l'aide individuelle

Problématiques principales	2014 %	2015 %	2016 %
<b>Problèmes de vie quotidienne</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>22</b>
<b>Travail / Formation / Volontariat</b>	<b>15</b>	<b>19</b>	<b>15</b>
Logement	12	9	11
Problèmes financiers,	11	10	10
Sécurité sociale	11	10	10
Problèmes administratifs	9	10	9
Droit et justice	8	6	6
Santé	4	5	5
Problèmes liés à l'enfance	4	4	5
Liens familiaux et sociaux	3	3	3
CPAS	4	3	2
Energie	3	2	2
Culture et loisirs	0	<1	<1
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

On observe une augmentation de 4% des problématiques liées à la vie quotidienne tandis que celles liées au travail ont diminuées de 4%. La salle d'attente de la permanence reste régulièrement saturée, créant une pression continue voire de l'agressivité chez certains. Cette année fût décisive car nous avons réorganisé la permanence afin d'améliorer les conditions d'accueil du public et les conditions de travail des assistant sociaux. Depuis novembre 2016, nous organisons des entretiens toutes les 20 minutes limitant ainsi à 12 les personnes reçues. C'est le service accueil qui enregistre les bénéficiaires au fur et à mesure de leur arrivée jusqu'à ce que la permanence soit complète. Nous avons également limité le territoire de notre intervention pour les nouvelles demandes.



## **Les problématiques :**

Globalement, le nombre de problématiques qui nous sont présentées a diminué de 3% cette année mais nous avons subi une forte croissance les années précédentes. Nous remarquons de façon récurrente que la multifactorialité des problématiques au sein d'une même famille s'amplifie d'année en année.

La problématique « Problèmes de vie quotidienne » ne cesse d'augmenter, nous constatons que certains documents à remplir se complexifient et qu'en plus certains formulaires doivent être complétés en ligne.

### Problèmes de vie quotidienne (22%)

Les problèmes deviennent plus alambiqués, obligeant nos bénéficiaires à revenir à plusieurs reprises. La simplification administrative dans l'administration publique a des répercussions auprès des usagers les plus fragilisés. Il en est de même dans le secteur privé où la compétitivité génère une dégradation du service à la clientèle.

Dans les deux secteurs, le formulaire à compléter en ligne semble devenir la panacée car il simplifie grandement le travail des gestionnaires de dossiers. Dans ce monde où la numérisation s'amplifie et devient la norme, les utilisateurs ou les bénéficiaires seront amenés à effectuer le travail qui était dévolu auparavant à un employé administratif. Nous assistons à une seconde fracture numérique.

Une nouvelle fois nous observons un glissement de compétences vers les services sociaux privés. Certains documents sont tellement ardues que les bénéficiaires perdent confiance en leur potentiel et finissent par nous les confier. Ils ne tentent plus de les comprendre, de les pré-remplir voire d'en prendre succinctement connaissance.

### Travail / Formation / Volontariat (15%)

Après l'augmentation des demandes de l'année dernière, nous avons retrouvé une proportion identique à celles de 2014.

Nous accompagnons nos suivis dans la recherche d'emploi mais nous ne répondons plus à de nouvelles demandes de ce type (*à quelques exceptions près*).

Le secteur spécialisé dans l'accompagnement à la recherche d'emploi est soumis à des sollicitations multiples mais est saturé et nous oriente certains de leurs candidats auxquels nous ne pouvons répondre.

### Le logement (11%)

L'offre de logements sociaux est insatisfaisante pour faire face aux demandes et ce manque ne sera comblé que lorsque nos mandataires politiques prendront leurs responsabilités afin de mettre en œuvre des solutions pérennes et appropriées. Actuellement, il y a plus de 45.000 ménages sur liste d'attente, il faut compter entre 10 et 20 ans (*en fonction du nombre de chambres*) pour se voir proposer un logement.

L'inscription et le renouvellement annuel des candidatures aux logements sociaux sont des actes pour lesquels nous sommes régulièrement sollicités.

Nous sommes également amenés à intervenir auprès des sociétés de logement pour des difficultés techniques qui perdurent, des calculs de charges alambiqués ou toutes autres difficultés entre le bailleur et le locataire.

L'offre à la location de logement privé est également insuffisante et avec des loyers trop élevés.

Les candidats locataires émergeant du CPAS ou bénéficiaires d'allocations de chômage ne sont plus acceptés par les propriétaires. La recherche d'un logement devient alors longue et ardue débouchant souvent sur des solutions insatisfaisantes et indignes ; ces logements sont bien souvent en état de délabrement : humidité, fuites, mal chauffés, avec une installation électrique douteuse,... mais aussi sur-occupés ! La santé physique, psychique et sociale de ces familles est fortement mise à mal : problèmes respiratoires, cutanés, d'estime de soi, de dépréciation, de relégation, financiers et d'isolement social.

### Problèmes financiers (10%)

Nous gérons les impayés afin d'éviter le surendettement.

Notre public doit souvent faire face à des factures impayées. Nous négocions alors des plans de remboursement tenables.

Le parcours d'une dette nous interpelle, car en quelques mois celle-ci s'accroît considérablement : il est fréquent qu'une dette initiale de 80€ passe rapidement à 400€ ! C'est aberrant ! D'autant qu'il s'agit bien souvent de **frais de santé ou d'énergie**.

### La sécurité sociale (10%)

Nous intervenons pour le maintien ou l'ouverture de certains droits (*allocations familiales, chômage, mutuelle, pensions, bourses d'étude ou allocations d'intégration pour personnes handicapées*). Ces allocations sociales constituent fréquemment la principale source de revenus.

### Problèmes administratifs (9%)

Fortement en lien avec les problèmes de vie quotidienne, les problèmes administratifs sont encore plus révélateurs du fossé qui se creuse entre les administrations et leurs tributaires. Ici aussi, la numérisation est un frein à l'autonomisation de certains de nos bénéficiaires. Afin de garantir ou de préserver leurs droits, les usagers préfèrent nous confier leurs démarches car ils craignent de ne pas les faire valoir. Certaines démarches administratives pourraient être évitées notamment par les organismes qui ont accès à la BCSS (*Banques Carrefour de la Sécurité Sociale – base de données qui reprend l'ensemble des données individuelles de chaque citoyen assujetti à la sécurité sociale*). Citons à titre d'exemple, les mutuelles qui pourraient rendre l'accès au statut Omnio automatiquement pour ceux qui sont dans les conditions plutôt que d'exiger diverses attestations auprès de leurs affiliés.

C'est pourtant réalisable au regard de ce qui se passe pour l'application du tarif social de l'électricité et/ou le gaz naturel où tout a été automatisé.

### Droit et justice (6%)

La plupart de nos usagers rentrent dans les critères afin de pouvoir bénéficier de l'aide juridique gratuite. Malheureusement l'accès à ce service est beaucoup plus conditionné qu'auparavant rendant certains recours impossibles à introduire. Nous informons et expliquons les diverses procédures juridiques et servons aussi d'intermédiaires avec leur avocat afin de faciliter la communication ou de la rendre possible.

### Santé (5%)

Les demandes sont essentiellement d'ordre pratique : *où, comment et quand puis-je me faire soigner ? Comment puis-je conserver ou améliorer mon capital santé ?* Nous orientons, selon le cas, la personne vers la Maison Médicale de l'Entr'Aide, un hôpital, un service de soins à domicile,... ou vers des activités collectives & communautaires telles que les Promenades Vertes, le Groupe Bien Etre, les Hommes des Marolles ainsi que vers les activités proposées par le Réseau Santé Diabète Bruxelles.

Il existe peu de possibilités de réorientation vers un service de santé mentale soit par manque de place, soit parce que l'accompagnement et la collaboration ne sont pas aisés. Néanmoins, nous coopérons étroitement avec le Service d'Aide Psychologique de l'Entr'Aide et cette opportunité en interne facilite la prise en charge globale des usagers.

### Problèmes liés à l'enfance (5 %)

Nous sommes principalement sollicités pour accompagner à la recherche d'établissements scolaires ou de milieux d'accueil ainsi que d'écoles de devoirs. Les autres problématiques liées à l'enfance tournent autour du décrochage scolaire, des recours et des allocations d'études.

### Liens familiaux et sociaux (3%)

Cette problématique nécessite une prise en charge particulière. En effet, il s'agit bien souvent de situations délicates qui mettent nos usagers en grande souffrance. Régulièrement, nos entretiens relatifs à cette problématique ont lieu lors de rendez-vous afin d'y consacrer plus de temps. Les demandes émanent pour la plupart du temps d'usagères qui vivent des difficultés dans leur couple (*instabilité, problématique familiale ou administrative, mariage arrangé, délaissement de l'époux, violence conjugale*). Ces femmes ont un vécu psychologique difficile. Il peut en résulter des formes de dépression.

Nous relayons également ces femmes vers des services juridiques compétents ainsi que vers les services de santé mentale. Le travail communautaire nous semble particulièrement adapté pour leur offrir un espace sécurisé et de bien-être.

### CPAS (2 %)

Nous leur expliquons le fonctionnement du CPAS, les moments de permanence, le nom de leur AS de référence, etc. Parfois, un premier contact par nos soins avec ce dernier facilite les relations par la suite.

L'accès à l'AMU<sup>12</sup> et à la Carte Médicale<sup>13</sup> est devenu tellement cadenassé qu'aucun recours n'est possible (*ou très peu*). Nos différents échanges avec le CPAS ont également permis de remédier à la plupart des difficultés.

### Energie (2%)

De notre point de vue, l'accès à l'énergie doit être un droit fondamental.

Afin de diminuer ce poste de dépense important pour les ménages, nous privilégions la piste de la prévention en s'appuyant sur l'utilisation rationnelle de l'énergie.

---

<sup>12</sup> Aide Médicale Urgente

<sup>13</sup> Celle-ci permet la prise en charge des consultations, soins et prescriptions par le CPAS



## 1. L'ÉCOLE DE L'ENTR'AIDE - EDE

*Action d'alphabétisation et de Français langue étrangère*

**Date d'ouverture : 2008**

**Date de clôture du dossier : indéterminée**

### **A. OBJECTIFS**

À la permanence sociale, beaucoup de demandes résultent d'une incompréhension de la langue française. Même avec des connaissances de base, certains documents émanant des administrations publiques restent une énigme. C'est pour cette raison que depuis 2008 nous avons développé des cours pour personnes analphabètes ou illettrés (*ALPHA*) et des cours pour personnes scolarisées, français langue étrangère (*FLE*). Les usagers qui se présentent à la permanence en vue d'une inscription le font avec la conscience que l'intégration sociale et/ou professionnelle passera aussi par la connaissance d'une des langues nationales, ici le français. À travers ce désir fort de (re)venir sur les bancs de l'école, chacun se voit, de par la constitution de nos groupes, confronté aux questions infiniment complexes du vivre, de construire et d'apprendre ensemble, avec et malgré les différences.

### **Les différents acteurs concernés**

Bénéficiaires : tout adulte âgé d'au moins 18 ans.

#### Partenaires effectifs

- Lire et Écrire ASBL (*formations*) ;
- le Collectif Alpha (*bibliothèque*) ;
- la logopède du Service d'Aide Psychologique de l'Entr'Aide des Marolles.
- Marie-Haps section logopédie (*stagiaire et maître de stage*).

#### Partenaires ponctuels

Réseau des associations Alpha du quartier: CARIA<sup>14</sup> – CGAM<sup>15</sup> – Bruxelles laïque – EMECOJ<sup>16</sup> – Lire & Écrire zone centre – Maison des associations – Hommes des Marolles – CPAS de Bruxelles.

### **Résultats recherchés**

- prendre conscience de ses acquis, de ses forces et faiblesses ;
- prendre racine en ses capacités pour aborder les problèmes avec plus d'efficacité ;
- apprendre à apprendre, seul et en équipe ;
- à travers l'apprentissage du français, développer :
  - la capacité de discernement : quel est mon problème, besoin... ? ;
  - la prise en charge de son savoir : apprendre à apprendre ;
  - la capacité d'organiser son programme de formation ;
- à travers l'apprentissage collectif, nous développons et soutenons les valeurs .... :
  - de respect des différences ;
  - de multi culturalité comme force pour un projet commun ;
  - de mixité de genre, d'origine culturelle ou sociale, d'âge, ... ;
  - d'entraide entre les apprenants et d'égalité entre les personnes;
  - d'esprit de concertation et débat démocratique ;

<sup>14</sup> CARIA : Centre – Accueil – Recherche – Information – Animation ASBL

<sup>15</sup> CGAM : Comité Général d'Action des Marolles

<sup>16</sup> EMECOJ : Espace de Médiation, de Communication, des Cultures et de Conseils Juridiques

## **B. SPECIFICITES/PARTICULARITES**

### **Le cadre de l'inscription**

Dans le but d'être en cohérence avec l'ensemble des pratiques de l'association, nous inscrivons toute l'année. En règle générale, les institutions d'alpha/Fle ouvrent leurs portes à des moments précis du calendrier (*septembre – janvier*). Dès qu'elle en manifeste l'intérêt, elle est entendue et immédiatement redirigée vers la permanence du service social sans rendez-vous. L'assistant en charge de la permanence inscrit la personne sur une «liste d'attente» reprenant différentes questions dont celles sur la scolarité, les langues parlées, la date de naissance, le pays d'origine...

### **Des conditions favorables**

L'Entr'Aide offre la possibilité (*à la demande*) d'être suivi, soutenu, entendu... sur d'autres terrains que celui de la langue : la santé, la santé mentale et le suivi social. Ces opportunités permettent au formateur, mis face à des questions trop spécifiques (*dette, maladie, assuétude, violence conjugale...*), de rediriger, en confiance, la personne vers un professionnel compétent. Pour l'apprenant, savoir qu'il va être entendu dans ce qui l'entrave, au moment des cours, peut le libérer, l'apaiser et/ou le soulager pour une meilleure concentration, condition nécessaire pour un apprentissage vers la réussite.

### **L'investissement**

Pour nos groupes d'alpha/Fle l'avantage d'être inscrits dans un centre multi-agréé, (*MM, Santé Mental, CASG*) comme l'EAM, est de bénéficier du « savoir » de ses professionnels. Ainsi, dans une dynamique de promotion à la santé, le projet « Carrefour-santé » délègue régulièrement une infirmière, un médecin bénévole et un diététicien pour présenter aux apprenants des outils de compréhension du corps et/ou de ses dysfonctionnements.

La logopède du service psychologique offre également ses compétences via l'encadrement d'une stagiaire qui propose ses services tant aux groupes qu'aux individus en séances individuelles.

### **La constitution des groupes**

En principe, tout le monde peut suivre nos cours, dès 18 ans. Cependant, dès qu'une ou plusieurs place(s) se libère(nt) au sein des groupes constitués (*ou à constituer*), l'équipe de l'EdE prend le relais des assistants sociaux et recontacte les personnes, non en fonction de l'arrivée, mais sur base de quelques critères :

- le niveau linguistique de l'apprenant ;
- la disponibilité horaire ;
- le profil « adéquat » ;
- l'acceptation des mixités.

NB ! Profil « adéquat » : si un groupe devient trop féminin, nous sélectionnons, dans la liste d'attente, des hommes ; si le groupe rassemble plus d'africains du centre, nous sélectionnons plutôt des asiatiques, des européens,... ; si la moyenne d'âge dépasse les 45 ans, nous sélectionnons les candidats plus jeunes... L'objectif n'étant pas l'exclusion, mais bien la constitution de groupes qui prennent en compte la diversité et les mixités de la ville d'accueil. (*Si nous n'opérons pas ce tri, très vite, les groupes ne seraient constitués que de femmes maghrébines entre 45 et 53 ans*).

### **L'encadrement volontaire**

Chez nous, une action d'alphabétisation–Français langue étrangère repose presque entièrement sur le travail de volontaires bénévoles. La présence importante de ces volontaires apporte indéniablement un esprit d'investissement et d'engagement particulièrement dense. Concrètement, ils travaillent sans compter et comprennent très bien la mesure politique de leurs démarches. Ils/elles ont l'impression, de poser un acte qui a du sens, ce qui est effectivement le cas. Et un investissement

comme celui-là, sans conteste, participe à la cohésion du groupe, à l'attachement entre les personnes, au respect et enfin à la confiance dans notre action... Autant d'éléments adjuvants à l'apprentissage.

### **La pédagogie**

Si l'hétérogénéité des groupes (*aussi liée au fait qu'il y a trois niveaux*) peut sembler une difficulté (*et l'est parfois*), elle est surtout une force qui oblige la mise en place d'une démarche collaborative basée sur l'entraide. Les « forts », par exemple, aident les « faibles » mais cette aide-là est aussi un vrai apprentissage.

La sélection du volontaire se fait sur base d'une capacité à pouvoir travailler avec des groupes mixtes, dans un univers de plus ou moins grande précarité. La méthode pédagogique proposée est « l'auto-socio-construction » des savoirs qui soutient l'appropriation concrète de la langue, hors les murs de l'association.

La caractéristique principale du volontaire, c'est sa liberté mais surtout le temps dont il dispose pour mener ses interventions.

### **C. MODALITES**

#### **Locaux en sous-sol**

- 2 espaces réservés aux cours collectifs (*capacité maximale de 12 à 15 personnes*) ;
- un espace avec cinq ordinateurs ;
- une séparation rudimentaire de cet espace pour le bureau de la coordinatrice ;
- une petite cafétéria ;

#### **Participation financière**

- 20 € à l'inscription ;
- facilités de paiement (*voire la gratuité*) peuvent être accordées aux plus démunis
- participation aux frais du voyage annuel

#### **Type d'encadrement**

- 1 coordinatrice ;
- 12 volontaires bénévoles (*travail en binôme*) ;
- 2 stagiaires (*une logopède, une formatrice IRG*).

#### **Type d'activités**

- cours collectifs d'alphabétisation et Français Langue Étrangère (FLE) ;
- cours individualisés – projet d'autonomie des apprenants ;
- cours d'informatique élémentaire en vue des exercices individualisés d'alpha/fle ;
- activités d'interculturalité (*préparation d'un repas, d'un voyage...*) ;
- activités d'intégration sociale (*connaissance du quartier, des métiers, des institutions...*).

#### **Fréquence**

Les cours suivent le calendrier scolaire de septembre à juin :

- Alpha oral-écrit : 3x3 heures/semaine ;
- Fle A1.1 : 3 x 3 heures/semaine ;
- Fle A1.2 : 3 x 3 heures/semaine ;
- Renforcement : 1 x 3 heures/semaine.

## **Profil des participants**

- un public adulte (*min 18 ans*) peu ou pas scolarisé, parfois diplômé ;
- hommes / femmes d'origines, de générations, de conditions et d'horizons différents ;
- des groupes constitués des 4 mixités.

## **Chiffres**

- ainsi, en 2016, nous avons inscrit 47 personnes, 67 personnes sont restées en liste d'attente ;
- la moyenne d'âge est de 42 ans – la plus jeune a 23 ans et la plus âgée, 67 ans ;
- nous comptons 16 nationalités différentes, dont 40% d'origine marocaine, la population dominante du quartier se reflétant comme en miroir dans nos groupes ;
- nous n'avons toujours pas pu atteindre une parité de représentation hommes/ femmes, et ce malgré nos stratégies à l'inscription, (*voir pt B.a*), nous comptons, 70% de femmes sur l'ensemble de nos groupes.

## **Financement**

Il s'agit d'une action qui, à ce jour, ne dispose toujours pas de tout le financement nécessaire. L'ASBL affecte une partie de ses subsides en personnel pour assurer un encadrement de qualité mais doit avoir recours à l'aide de volontaires pour donner la majorité des cours. Aujourd'hui, le budget « Cohésion Sociale » ne couvre que 4/10 d'ETP de la coordinatrice. C'est insuffisant au regard de notre volume d'activités.

## **D. EFFETS**

Des effets tels que joie - échanges - amitié - richesse - générosité - sincérité - complicité - convivialité... sont visibles et constants. En aucun cas, nous ne travaillons spécifiquement ce bien-être là, mais nous ne pouvons nier qu'il est une conséquence « collatérale » forte de la façon dont nous menons notre pédagogie auto-socio-constructiviste.

## **E. DIFFICULTES RENCONTREES**

### **Assiduité**

En moyenne, pour une capacité totale de 45 apprenants (*3 groupes en cohésion sociale*), nous comptons 21 apprenants réguliers. Une partie de ces réguliers (*+/- 10*) sont les mêmes. Parmi les irréguliers, on retrouve des hommes qui, en général s'absentent le temps d'un emploi. La répercussion sur la composition des groupes est claire : les femmes dominant. D'autres s'absentent, plus ou moins longtemps, pour des raisons médicales ou administratives... « La pauvreté est un travail à temps plein ».

Concernant les formateurs volontaires, nous comptons 12 personnes pour encadrer nos groupes. Certains, n'étant restés qu'un mois, les répercussions sur l'équilibre des cours sont indéniables. Ajoutons, qu'un tiers de nos volontaires sont engagés depuis plusieurs années et constituent une référence solide auprès des apprenants.

### **Qualification**

Bien que nous mettions en place tout un processus avant d'accepter un volontaire au sein de notre équipe : observations libres, guidées, position d'assistant, rencontres débriefings,... nous constatons qu'une fois qu'il est sur le terrain, il ne comprend pas la dynamique de groupes et est trop peu sensibilisé (*voire sensible*) à la méthode de co-construction des savoirs... Chacun arrive à l'EdE avec son expérience intime de l'école, bonne ou mauvaise, et, en fonction, la contredit ou la prolonge avec des conséquences parfois peu convaincantes sur les méthodes employées.

## **Le temps**

Pour combler les différentes lacunes, l'EAM offre la possibilité de suivre des cours, des stages, des ateliers. Mais comme les volontaires donnent déjà 9 heures de cours, sans compter le temps des préparations et des réunions... Il ne reste que peu voire pas de disponibilité pour s'investir dans une formation complémentaire.

Dès que l'on organise des formations ou réunions pendant le temps destiné aux apprenants, ces heures (*trop précieuses*) sont perdues pour ces derniers.

Le turn-over important des volontaires entraîne un vide et un déséquilibre certain. Tout est à reprendre, à refaire, à repenser avec les apprenants et le nouveau formateur pour que le groupe reste en cohésion et en cohérence.

## **F. PERSPECTIVES**

### **En temps et en personne**

- permettre le financement à temps plein de la coordinatrice ;
- engager un soutien plus pérenne, « bras droit » de la coordination (*volontaire dans le cadre du service civil français, article 60, plan Activa,...*) ;
- trouver les moyens de créer une équipe composée d'une partie de salariés et de bénévoles ;
- obtenir quelques heures pour l'intégration de la logopède du service d'aide psychologique de l'EAM lui permettant de suivre, avec la coordinatrice, les stagiaires logo (*demandeurs depuis cette année*) et lui permettant également de créer (*avec les formateurs et apprenants*) un matériel didactique adapté et progressif destiné à l'apprentissage en autonomie.

### **Formation de formateurs**

- développer et professionnaliser cet aspect-là de notre travail : créer un programme en étapes afin d'obtenir un engagement des « volontaires en formation » sur le long terme ;
- concevoir une méthodologie « Entr'Aide des Marolles » : créer un référentiel d'apprentissage (*guide de l'élève et du professeur*) inscrit dans notre quartier et relié aux différentes activités de l'association ;
- TIC : élaboration d'un programme informatique destiné aux illettrés.

### **Poursuite des objectifs sous-jacents à l'apprentissage de la langue**

Nous continuerons à favoriser la démarche participative en nous appuyant sur les ressources propres des participants, en soutenant le renforcement du bien-être de la personne. Les apprenants seront souvent sollicités à parler de leur histoire, de leur vécu. Cette manière de procéder invite les personnes à s'exprimer davantage et à participer plus facilement à une activité du groupe. La valorisation des compétences des apprenants est ainsi mise en jeu.

Nous favoriserons toujours les rencontres et échanges entre les différents groupes communautaires de l'Entr'Aide (*Carrefour santé ou Groupe de loisirs et de discussions des Hommes des Marolles*). Nous continuerons nos participations à Ciné à la carte et aux échanges avec les autres associations Alpha du quartier.

## **2. CONSO'MALIN**

Date d'ouverture du dossier : janvier 2014

Date de clôture du dossier : indéterminée

### **A. LES OBJECTIFS**

Les difficultés financières ainsi que les problèmes de compréhension dans les démarches de la vie quotidienne constituent des situations fréquemment exposées lors des permanences sociales.

La vulnérabilité socio-économique de nos usagers et l'insécurité de revenus, sur lesquelles viennent se greffer des charges mensuelles élevées notamment pour le logement et l'énergie, entraînent un faible pouvoir d'achat chez nos usagers.

Notre société de consommation envahit l'environnement de chaque individu par la publicité, omniprésente, affichant l'abondance des biens et services présentés comme une nécessité à laquelle on ne peut échapper, et stimulant ainsi la surconsommation mais aussi l'endettement.

Par ailleurs, nous constatons auprès de notre public, une maîtrise insuffisante de l'information lors des actes d'achat et de souscription de contrat.

Certaines personnes sont trop souvent des proies faciles lors de démarchages abusifs et sont acculés :

- par des frais qui ne correspondent pas à leurs besoins ;
- par des contrats qui ne leur sont pas avantageux et dont ils ne connaissent pas les conditions générales ;
- par l'accumulation des intérêts et frais indemnitaires liés aux retards de paiement, signal d'entrée dans une spirale de surendettement.

### **Les différents acteurs concernés**

#### Partenaires

- le Centre d'Appui Social-Energie de la Fédération des Services Sociaux ;
- Le Centre d'Appui aux Services de Médiation de dettes de la Région de Bruxelles-Capitale<sup>17</sup>

#### Bénéficiaires

Les habitants adultes du quartier et des alentours, en ciblant prioritairement les personnes rencontrées en permanence sociale qui exposent des problématiques financières.

### **Résultats recherchés**

Donner les clés de compréhension de notre société de consommation pour améliorer la situation sociale et éviter l'émergence de situations d'endettement.

Créer un espace d'échanges, de discussions et de débats autour de la consommation.

Sensibiliser les habitants et les amener à développer un comportement averti et critique leur permettant d'acquérir les compétences et connaissances suffisantes pour faire des choix les plus libres et réfléchis possibles en matière de consommation et signature de contrats.

### **B. LES MODALITES**

#### **Type d'encadrement**

Trois travailleurs du CASG sont investis dans la réflexion et la préparation du projet ainsi que dans l'accompagnement des séances avec les partenaires sollicités pour leur expertise et leur habilité à animer des séances collectives.

---

<sup>17</sup> Le Centre d'Appui a pour mission principale de soutenir l'action des services de médiation de dettes du secteur public et du secteur associatif. En outre, ses missions comportent également une assistance aux personnes surendettées par la prévention et l'information.

### **Type d'activités- fréquence - nombre de participants**

Animations collectives et interactives d'information, de sensibilisation et de partage sur différents sujets liés à la consommation.

L'animation se base sur les ressources du groupe, en suscitant la réflexion en commun et l'échange de pratiques. Des mises en situation sont abordées sur les questions liées à la gestion quotidienne du budget, des achats et des économies.

Un thème différent est programmé par séance en fonction des problématiques récurrentes soulevées en permanence sociale ou en fonction des demandes exprimées par les personnes présentes lors des animations précédentes.

Le canevas suivi peut se résumer ainsi :

- les questions à se poser ;
- qu'est-ce qui est bon à savoir ?
- Quelles sont les alternatives ?

Les séances sont gratuites et la programmation est annoncée au sein de l'institution.

Comme en 2015, 3 séances ont été organisées cette année et ont traité des thèmes suivants :

- le chauffage (*l'énergie reste un thème récurrent vu les difficultés liées à la libéralisation du marché de l'énergie*) : les bons gestes pour limiter sa consommation tout en gardant le confort ;
- les factures : le parcours d'une dette, de la facture au recouvrement judiciaire ;
- le budget : comment faire des économies sur les dépenses courantes et les frais ordinaires mensuels ?

Ces 3 séances ont totalisé 25 participations dont 14 participants différents, avec près de la moitié orientés depuis la permanence sociale, les autres étant issus de groupes communautaires.

### **C. EFFETS**

Une évaluation écrite est prévue en fin d'animation.

Les participants ont exprimé une grande satisfaction générale pour les contenus échangés, ainsi que pour l'amélioration de leurs connaissances dans les matières abordées.

Nous observons que les thèmes permettent d'aborder d'autres préoccupations d'ordre social ou concernant les rouages administratifs.

Les différentes séances se sont déroulées dans un climat participatif et interactif, à tel point que le recadrage devient indispensable pour les accompagnateurs.

Les échos des experts, lors des évaluations de fin d'animation, étaient également positifs et soulignaient la grande implication des participants.

### **D. LES DIFFICULTES RENCONTREES**

Nous ne sommes pas parvenus à accroître le nombre de séances en 2016. Nous avons été confrontés à des difficultés dans les modalités pratiques de réservation des locaux et face à l'abondance de l'offre d'animations collectives organisées au sein de l'Entr'Aide. Nous nous posons la question du sens et de la place de Conso'Malin parmi les autres projets collectifs.

Il nous a été difficile de délimiter les thèmes et de rechercher des partenaires spécialisés neutres et gratuits pour certaines matières.

Nous sommes bien conscients que nous apportons des réponses ponctuelles sur des sujets précis mais nous ne répondons pas aux causes structurelles du surendettement.

### **E. PERSPECTIVES**

Nous souhaitons accroître le nombre de séances en 2017 et continuer à diversifier nos partenaires.

### **3. TOILE DE JEUX** *Projet de soutien à la parentalité par le jeu.*

Date d'ouverture du dossier : janvier 2000

Date de clôture du dossier : indéterminée

#### **A. OBJECTIFS**

Toile de jeux est un projet axé sur la famille et la relation parents-enfants en utilisant principalement le jeu comme média.

En effet, nous avons pu constater que le jeu a très peu de place à la maison, les enfants sont souvent confinés devant un écran. On remarque également que certains parents sont démunis face aux difficultés liées au comportement de leurs enfants telles que le manque de limites, de repères, d'énergie mal canalisée...

Les activités de Toile de jeux permettent de sensibiliser les parents à l'importance d'être en relation avec leurs enfants et de les observer tout en jouant avec eux.

#### **Les différents acteurs concernés**

##### Bénéficiaires

- les parents et leurs enfants.

##### Partenaires effectifs (*institutions membres*)

- la Maison Médicale des Marolles (*porteur du projet*) ;
- le CASG de l'Entr'Aide des Marolles ;
- le Centre de Guidance de l'ULB.

##### Autres partenaires

- la consultation de l'ONE à l'Entr'Aide des Marolles ;
- la Maison de quartier « Querelle » du Cpas de Bruxelles ;
- le secteur des ludothèques (*La Toile de Jeux est reconnue comme ludothèque*) ;
- le Home Dupré.

#### **Résultats recherchés**

Sensibiliser les familles défavorisées des Marolles à l'importance du jeu pour le développement de l'enfant dans sa globalité et dans la relation entre le parent et son enfant. Par le biais du jeu et du plaisir de jouer, nous tentons de renforcer les liens dans la famille.

La Toile de jeux est un appui pour les parents, un endroit où ils peuvent déposer leurs interrogations (*sur l'éducation, la santé, la scolarité, les loisirs, ...*), un lieu où ils peuvent construire les repères nécessaires à leur rôle de parent. Pour les enfants, la Toile de jeux se veut être une occasion d'expérimentation et de socialisation.

#### **B. MODALITÉS**

##### **Préparation et suivi**

En 2016, l'équipe s'est réunie 10 fois pour préparer le planning des activités, échanger des informations et discuter de l'organisation.

Il y a eu 7 réunions d'intervision portant sur la pratique, les objectifs de Toile de jeux et des situations cliniques.

Le comité de référence, dont le rôle est d'avoir un regard extérieur sur le projet et d'épauler ainsi l'équipe dans son travail et dans ses réflexions, s'est réuni 4 fois. Il a été surtout amené à régler des problèmes d'équipe. Il est composé d'un représentant de chaque partenaire effectif.



Ce dispositif nous permet de parler plus rapidement de leurs préoccupations.

### Animations à la Consultation de l'ONE

La salle d'attente de la Consultation de l'ONE (*dans les locaux de l'Entr'Aide*) est animée par la Toile de Jeux les mardis (*enfants de 0-3 ans*) et 1 jeudi après-midi/mois (*enfants de 3-6 ans*). Cette année à la demande de l'ONE, nous avons ajouté des séances le lundi après-midi et le vendredi matin aux consultations 0-3 ans afin de permettre à un plus grand nombre d'enfants de bénéficier de cette activité.

Nous incitons les parents à observer leur enfant, à reconnaître leurs compétences. Nous favorisons également les échanges entre les parents. Beaucoup de sujets sont abordés tels que le sommeil, la TV, les colères, la jalousie...

Certains enfants découvrent leurs premiers jeux à l'ONE.

Nous montrons aussi l'importance de jouer avec son tout-petit car dès la naissance, le bébé a un besoin de contact et d'expériences sensorielles.

Les jouets sont là pour accompagner les apprentissages de l'enfant.

Pour les séances des 3-6 ans, nous abordons les premiers jeux de société, nous invitons les parents à jouer. Beaucoup de rires, de plaisir lors de ces séances.

Il y a eu une réunion avec les T.M.S<sup>18</sup> de l'ONE afin d'évaluer les séances et de réorganiser les horaires.

### Le Home Dupré

En 2016 nous avons organisé des animations dans cette maison maternelle qui accueille des femmes avec enfants en situation de grande fragilité. Toute initiative pouvant leur redonner du plaisir, de la confiance en elles et de quoi renforcer le lien avec leurs enfants est d'une importance inestimable.

Avec notre sac à dos, nous allons à leur rencontre.

### Jeux à l'extérieur

En 2016, nous avons participé à une fête de quartier et à la « Fontaine animée » : il s'agissait d'une animation à destination des habitants organisée dans une rue bloquée à la circulation.

Durant les vacances d'été, nous avons joué 8 fois dans 2 petits parcs du quartier des Marolles (*la plaine des Escargots et au petit espace vert, rue de la Philanthropie*). Nous avons pu rencontrer de nouvelles familles et exercer des jeux d'extérieur en plus des jeux de société.

### Le « café des parents »

En 2016, nous avons relancé le « café des parents » qui est un groupe de parole ouvert aux parents venant à l'Espace-Jeux, à l'ONE ou à tout nouveau parent. Nous avons voulu accentuer notre travail avec les parents car pour avoir un impact sur les enfants, il est nécessaire d'agir avec le parent. L'objectif est d'aborder des sujets sur l'éducation, de susciter le questionnement des parents. Pour certaines séances, nous sommes partis de leurs questions et remarques et à d'autres, nous avons préparé des animations à l'avance. C'est ainsi que nous avons abordé les thèmes suivants : ce que l'Espace-jeux représente pour eux ; les activités à faire en été, la communication avec son enfant

Par ailleurs, à la demande de l'école maternelle de Dachsbeck, nous avons fait un « café des parents » chez eux sur le thème du « jeu ».

### Les activités spéciales

Nous avons organisé une sortie au « Wolf », qui est une ASBL qui propose des activités autour du livre.

---

<sup>18</sup> Travailleur Médico-Social

## Le prêt du jeu

Etant reconnue comme ludothèque par la Cocof, la Toile de Jeux continue à prêter des jeux aux associations. Cette année, nous avons eu 5 emprunteurs et 52 jeux prêtés.

### **C. EFFETS**

Au vu du taux de fréquentation à l'Espace-jeux (*souvent, on doit mettre le panneau « complet » le mercredi après-midi*), ce lieu reste un endroit structurant où l'enfant peut s'épanouir dans le jeu et où la relation enfant-parent est privilégiée.

Notre travail en salle d'attente est fort apprécié par les T.M.S. de l'ONE. Il est toujours aussi pertinent et des effets se font sentir au niveau de l'attention que les mamans portent davantage aux jeux et aux questions d'éducation.

La Toile de Jeux est un véritable outil de prévention dans les difficultés éducatives que rencontrent les familles du quartier.

### **D. DIFFICULTES RENCONTREES**

La psychologue étant en congé de maladie depuis janvier 2016 et l'éducatrice ayant démissionné en cours d'année, nous a obligé à recruter deux nouvelles personnes qui ont permis de donner un nouveau souffle au projet.

Nous déplorons que le Centre de Guidance de l'ULB se soit retiré du projet suite aux difficultés rencontrées au niveau des ressources humaines.

Entre les départs et les arrivées, nous avons tourné avec une équipe réduite et malgré cela, les activités ont été maintenues.

### **E. PERSPECTIVES**

En dehors de poursuivre les activités courantes (*l'Espace-Jeux, l'ONE, le « café des parents », le jeu dans les parcs, le Home Dupré*), nous comptons, en 2017, trouver des subsides pour augmenter l'effectif du personnel et de développer de nouvelles activités.



## **1. Le Groupe des Hommes : « LES HOMMES DES MAROLLES »**

Date d'ouverture du dossier : septembre 2005

Date de clôture du dossier : indéterminée

### **A. OBJECTIFS**

Le projet communautaire s'adresse aux hommes du quartier des Marolles pour répondre aux problématiques d'isolement, de rupture de liens dans le couple et la famille, de perte de repères par rapport à leur place d'homme, de mari et de père dans la société actuelle en pleine mutation.

Ces hommes doivent également faire face à de nouvelles problématiques car l'exclusion sociale augmente dans notre société à tendance néolibérale. Ce changement privilégie notamment la dépréciation de soi et la victimisation. La souffrance qui en résulte n'est en réalité *qu'une réaction normale à une situation anormale.* » Le projet communautaire aura dès lors pour principal objectif de permettre aux hommes « *d'Être et de se sentir auteurs et acteurs, individuels et collectifs, de leurs devenir<sup>19</sup>* ».

### **Les différents acteurs concernés**

#### Bénéficiaires :

Ce projet s'adresse à tout homme de plus de 18 ans mais plus particulièrement aux personnes isolées, en rupture de lien. Par ailleurs, à l'exception des réunions de l'espace-accueil du lundi soir, toutes les activités du groupe sont ouvertes aux femmes (*voire aux enfants accompagnés pour certaines sorties comme les excursions*).

Enfin, si le groupe se nomme « Les Hommes des Marolles », il est ouvert également aux personnes n'habitant pas le quartier ou n'ayant même aucun lien a priori avec celui-ci.

#### Partenaires :

- les habitants du quartier ;
- la Maison Médicale et le Service d'Aide Psychologique de l'Entr'Aide des Marolles ;
- la Maison de quartier Querelle – Bruxelles ;
- le Comité de la Samaritaine ;
- le RSMM ;
- le Théâtre des Tanneurs et le Centre Culturel Bruegel ;
- la coordination sociale des Marolles ;
- la Maison Médicale des Marolles ;
- le Service de Santé Mentale « Le Méridien » ;

### **Les résultats recherchés**

En terme d'objectifs généraux, notre action vise à :

- revaloriser ces personnes par la reconnaissance et la stimulation de leurs ressources propres ;
- retisser les liens entre les habitants du quartier les plus isolés ;
- lutter contre la précarisation et le processus psychique d'auto-exclusion ;
- soutenir la mixité tant culturelle que de genre ;
- susciter une réflexion avec les habitants et avec les professionnels du terrain ;

---

<sup>19</sup> Jean-Claude Métraux, pédopsychiatre et chargé de cours à l'Université de Lausanne en Suisse.

- susciter la participation active des habitants aux actions entreprises par les autres associations du quartier ou dans le cadre plus ponctuelles «d'actions citoyennes organisées par les autorités communales».

## **B. MODALITES**

### **Type d'encadrement :**

- 2 assistants sociaux du CASG ;
- 1 travailleur social du Service d'Aide Psychologique.

### **Types d'activités - fréquence et nombre de participants**

Notre projet s'est développé selon plusieurs axes :

- espace de rencontre du groupe des « Hommes des Marolles » : accueil inconditionnel, échanges d'informations, promotion d'une participation active, moments ludiques, sorties culturelles ;
- actions concrètes prétextes à la rencontre développant une posture de proximité au sein du quartier (*activités ludiques d'extérieur*) ;
- développement de réseaux autour des personnes concernées et des professionnels.

Espace-rencontre Querelle pour « Les Hommes des Marolles », point de départ de toutes les activités.

Nous avons poursuivi l'animation d'un **espace-accueil en soirée** (*deux heures le lundi soir, tous les quinze jours*) dans les locaux de la maison de quartier Querelle située dans un parc de logements sociaux. Cette initiative invite les « **Hommes des Marolles** » à se retrouver dans un lieu convivial, à partager certaines informations sur les activités du quartier, à participer à des activités ludiques ou des échanges autour de questions qui les touchent. Cette initiative est le point de départ de nombreuses activités organisées par les habitants avec les professionnels :

- des actions et projets citoyens : notamment ceux développés ou amorcés en 2012 : le Comité Embellissement de la Querelle – le projet de récolte du pain, le potager collectif de la Samaritaine ainsi que le projet théâtre « Entre deux chaises ».
- des sorties culturelles tous les mois (*théâtre, musées, expositions,...*).
- des participations, en tant qu'invité ou co-organisateur, à certains événements ou projets artistiques et sociaux mis en place dans le quartier, comme la fête de quartier Querelle, la Journée Santé Mentale, la fête des voisins de la Samaritaine,...
- des activités sportives : chaque semaine, une activité (*pétanque en été, ping-pong le reste de l'année*) accessible au plus grand nombre est organisée ;
- des visites pour lesquelles le groupe invite d'autres associations du quartier à découvrir une ville, un musée, un site.

## Nombre d'activités organisées en 2016

<b>Projet Groupe Hommes 2016</b>	<b>Nombre de rencontres</b>	<b>Participants (Participations)</b>	<b>Moyenne de Participants par séance</b>
Espace-rencontre des Hommes des Marolles	18	13 (102)	5,6
Co-organisation d'événements avec les partenaires	5	9 (28)	6
Sorties culturelles			
▪ Théâtre/Musées/Expos	17	12 (76)	4.5
▪ Voyages	3	46 (61)	20
Participation aux événements de nos partenaires	5	11 (31)	6
Implication citoyenne :			
▪ Repair Café <sup>20</sup>	9	5 (19)	2
▪ Autres (Contrat de Quartier Jonction <sup>21</sup> ,...)	1	4 (4)	4
Activités ludiques saisonnières	39	8 (141)	3.5
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>108 (462)</b>	<b>4,7</b>

### **C. EFFETS**

L'action communautaire s'est bien poursuivie tout au long de l'année. L'écho rencontré tant auprès des habitants des Marolles qu'auprès des différentes associations, acteurs sociaux et politiques a permis à nouveau d'être intégré dans les activités récurrentes et le nouveau Contrat de Quartier Jonction.

Plus spécifiquement, un noyau dur très actif est resté à la base de la majorité des actions entreprises. Par contre, l'intégration de nouveaux habitants s'est à nouveau fortement réduite cette année.

La participation citoyenne est restée au cœur des actions mises en place par le groupe. Celle-ci est toujours, à nos yeux, un levier important de changement social et un vecteur efficace de la revalorisation des personnes.

### **D. DIFFICULTES RENCONTREES**

Un certain essoufflement de la dynamique participative au sein du groupe a conduit à une diminution sensible des actions et projets citoyens ainsi que des participations en tant que co-organisateurs à des événements de nos partenaires (*activités qui réclament une forte implication des habitants*); par contre, le nombre des activités plus collectives que sont les sorties culturelles, sportives, ludiques et excursions s'est, lui, maintenu.

### **E. PERSPECTIVES**

Nous souhaitons donner un nouvel élan au groupe par l'intermédiaire de nouveaux habitants qui viendraient apporter une nouvelle dynamique.

Nous souhaitons également reprendre nos supervisions afin de nous aider à réfléchir sur nos méthodes de travail et éventuellement trouver de nouvelles pistes pour redynamiser le groupe.

<sup>20</sup> <http://1000bxlentransition.be/all-project-list/repair-cafe-des-marolles/>

<sup>21</sup> Jonction est le 16e Contrat de Quartier attribué par la Région de Bruxelles-Capitale à la Ville de Bruxelles pour la période 2014-2018 et se développe autour d'un projet dont l'objectif est de rendre plus agréable l'espace public aux abords de la Jonction et de l'immeuble de logements Brigittines/Visitandines.  
<https://www.bruxelles.be/artdet.cfm/8118>

## **2. Le Groupe BIEN ETRE:**

Date d'ouverture : 06/2002

Date de clôture du dossier : indéterminée

### **A. OBJECTIFS:**

Nous nous sommes rendus compte que certaines personnes n'ont que nous comme lien car elles reviennent chaque semaine auprès d'un des services de l'Entr'Aide des Marolles afin de solliciter une écoute, être rassurées, nous tenir au courant d'un événement qu'elles rencontrent, etc.

Le Groupe Bien Etre tente de répondre à cette solitude, à la fragilité des unes ou à la détresse des autres. Ce lieu offre aux femmes la possibilité de créer des liens qui les aident à surmonter leurs difficultés quotidiennes : l'isolement social, leur parcours migratoire parfois difficile, leur rôle de parent et/ou d'épouse, etc. Le Groupe Bien Etre essaye, encore aujourd'hui, de répondre à ces problématiques par une approche en santé/sociale communautaire.

### **Les différents acteurs concernés**

#### Bénéficiaires

Nous visons prioritairement les femmes du quartier des Marolles, sans exclusive. La majorité des activités se déroulant en journée, le groupe accueille principalement des personnes sans emploi et/ou disposant de faibles revenus.

Le Groupe Bien Etre est intergénérationnel, composé de femmes de 18 à 85 ans, de multiples nationalités et origines ethniques, principalement marocaines, espagnoles, belges, italiennes, somaliennes, congolaises, chiliennes, équatoriennes, algériennes, tunisiennes, etc.

#### Partenaire effectif

- la Maison Médicale de l'Entr'Aide des Marolles ;

#### Partenaires ponctuels

En 2016, nous avons collaboré avec :

- l'ASBL Garance<sup>22</sup> ;
- le Contrat de quartier Jonction ;
- le RSMM ;
- l'espace communautaire Radis-Marolles ;
- le groupe santé environnement ;
- différents groupes collectifs et/ou communautaires de l'Entr'Aide des Marolles.

### **Résultats recherchés**

- chercher à développer le bien-être individuel, collectif et de quartier ;
- apprendre, découvrir et partager ;
- développer la confiance en soi pour une plus grande autonomie personnelle ;
- amplifier la solidarité dans le quartier ;
- favoriser une démarche d'apprentissage en matière de décisions collectives et de pouvoir collectif ;
- acquérir et partager des savoirs, savoir être et savoir-faire ;
- redécouvrir son réseau naturel de relations ;
- développer la conscience citoyenne et la participation active à la vie du quartier.

---

<sup>22</sup> voir page 33 – Activités ponctuelles

## B. MODALITES

### Types d'encadrement

L'équipe, qui fonctionne en autogestion depuis 2012, est composée de travailleuses de l'EAM de différentes professions :

- 1 assistante sociale du CASG ;
- 1 kinésithérapeute de la Maison Médicale ;
- 1 personne, de formation artistique, engagée pour le Groupe Bien Etre.

Chaque professionnelle occupe une fonction d'accompagnatrice, en s'appuyant sur une méthodologie commune, celle de guider les participantes vers le développement d'activités collectives et/ou communautaires.

### Types d'activités – Fréquence – Nombre de participantes

#### Activités récurrentes

- La gymnastique en musique et gym douce : activité menée par une participante très engagée qui rassemble un public de femmes motivées à exercer des exercices cardiovasculaires et musculaires. Les 3 séances hebdomadaires s'organisent en totale autonomie, sans accompagnatrice depuis septembre 2015.
- La gymnastique hypopressive : activité menée par une professionnelle qui sensibilise les dames à prendre conscience des muscles de leur périnée et à adopter des mécanismes permettant de résister aux pressions abdominales.

- Vivre son Corps : Nouvelle activité menée par une professionnelle qui utilise plusieurs techniques comme la relaxation, des automassages, un travail sur la respiration et sur la voix, du do-in et de la méditation.

- Le yoga : programmé en fin de semaine, draine un public mixte soucieux de travailler les tensions de stress accumulées grâce à des techniques de respiration et de mouvements variés.

- Lundi à thèmes : plusieurs femmes du Groupe Bien Etre ont construit ces moments avec pour principe de passer du temps ensemble, de s'entraider, de « se former », d'échanger des idées, de créer des projets, de se soutenir dans les difficultés de la vie familiale et sociale, de lutter contre l'isolement, la perte de confiance en soi, l'absence de relations sociales, ...
- Atelier cuisine : les participantes, chacune à leur tour, partagent et apprennent aux autres une recette de leur patrimoine.
- Atelier Créatif : L'une apprend à l'autre son savoir-faire en matière de couture, de tricot ou de bijoux dans un esprit de partage et de convivialité. Cet atelier est mené par l'ensemble du groupe.

	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI
9h30-11h30	 Lundi à thème	 Atelier création		 Atelier cuisine 1€	 Gym hypopressive 1€
12-13h	 Vivre son corps 1€				
13-14h30	 Gym douce 1€				
		 Gym en musique 1€		 Gym en musique 1€	 Yoga mixte

### Activités ponctuelles

En 2016, le projet de soigner les sans-abris du quartier des Marolles, en leur préparant des repas, a été réitéré. Afin d'y parvenir, des collectes pour financer les repas ont à nouveau été organisées dans chaque activité du Groupe Bien Etre. Toutes les participantes se sont ainsi senties investies quelle qu'en soit la forme (*dons de denrées alimentaires, financiers ou moyens humains*).

Tout comme l'année précédente, des distributions tant dans la rue qu'à l'asile de Nuit Pierre d'Angle ont été réalisées.

Une animation sur la sécurité au quotidien a été organisée dans nos locaux par l'ASBL Garance, dont la mission première est de renforcer l'autonomie des femmes en matière de sécurité et de prévention des violences. Nous tentons de trouver de nouvelles pistes de collaboration pour approfondir le thème.

Dans le cadre de l'atelier Création, nous avons collaboré avec une styliste du Contrat de quartier Jonction afin de donner un nouveau souffle à la créativité des dames. 8 séances ont été organisées d'octobre à novembre. La collaboration a été vécue positivement de part et d'autre.

Parallèlement à ces projets, des sorties ont été organisées :

- une balade à Oostende ;
- une sortie à Gand ;
- des sorties cinéma : « Fatima » et « Demain » ;
- la participation à la journée Santé Mentale du RSMM sur le thème de la Honte et de la Fierté ;
- la participation « aux promenades vertes » organisées par Santé Environnement, etc.

Cette année, un grand nombre de dames ont participé à deux sorties organisées par le Groupe des Hommes des Marolles :

- une sortie aux étangs de Virelles ;
- une sortie culturelle à Bouillon ;

### Nombre de participantes :

Année	Participations	Nombre de participantes
2012	2.451	276
2013	2.885	316
2014	2.361	259
2015	2.346	238
<b>2016</b>	<b>2.292</b>	<b>286</b>

En 2016, on compte 2.292 participations aux différentes activités. L'assistante sociale, déléguée par le CASG, est active dans 3 activités récurrentes :

- le **lundi à thèmes** qui comptabilise une moyenne de 6,06 personnes par séance avec 176 participations sur l'année ;
- **l'atelier créatif** qui compte une moyenne de 6,73 personnes par séance avec 202 participations sur l'année ;
- **la cuisine** qui a une moyenne de 14,4 personnes par atelier avec 216 participations sur l'année.

### **C. EFFETS**

Le Groupe Bien Etre maintient son développement depuis plusieurs années. Tremplin pour les unes, lieu d'expressions, de rencontres ou d'échanges pour les autres, l'effet de valorisation des compétences de chacune est toujours aussi bien véhiculé auprès des femmes.

En s'impliquant dans les projets, dans les activités menées, elles expérimentent que leurs propres ressources permettent d'être à l'initiative des actions mises en place.

### **D. DIFFICULTES RENCONTREES**

Nous étions en direction de Liège lorsque les attentats de Bruxelles ont frappé. Quinze dames et une accompagnatrice coincées dans ce train. Arrivées à Liège, impossible de revenir à Bruxelles. Journée d'errance, de panique, d'anxiété. Par des moyens de fortune, nous sommes finalement revenues à Bruxelles en fin de journée.

La référence à cette journée noire semble importante à souligner dans ce rapport car même si le terme traumatique en psychologie ne s'applique pas, il y a clairement un impact fort sur notre public, déjà fragilisé au niveau social, économique et psychologique. Encore aujourd'hui, le besoin de parler des effets de notre société, des identités, des religions, des inégalités, ... se fait sentir. Les dames de confessions musulmanes sentent (*vivent*) une détérioration de l'image de leur communauté et en souffrent énormément...

Une autre difficulté soulevée en 2016 concerne la coexistence entre les activités, les consultations, les professionnels de la grande institution que représente l'Entr'Aide des Marolles. En effet, quelques différends entre un travailleur en consultation et les dames en activité ont été rencontrés. De ce conflit, a découlé pour plusieurs participantes, un sentiment de manque de reconnaissance des activités du Groupe Bien Etre. Nous réfléchissons à comment réajuster et valoriser leurs actions tout en tenant compte de la vie institutionnelle.

Depuis septembre 2015, nous travaillons à 3. Bien que cette configuration simplifie certaines choses, nous sommes toutefois submergées par le nombre d'activités, de participantes,... de travail que cela implique. Ce fonctionnement est difficile. Nous sommes constamment sollicitées sur le terrain. Le travail au Groupe Bien Etre demande une mobilisation importante et les temps de réflexion sont difficiles à dégager au vu de la charge de travail de chacune. Nous souhaitons travailler à 4 et attendons que de nouveaux moyens financiers puissent se dégager.

### **E. PERSPECTIVES**

Nous souhaitons soutenir et dégager le temps nécessaire à la réalisation de nouvelles initiatives des dames.

En 2017, elles souhaitent réitérer les repas pour les sans-abris ; partir un week-end à Chevetogne ; enrichir les collaborations avec d'autres associations ; rester ouvertes à d'autres projets ;...

Bien que l'équipe d'accompagnatrices soit submergée de travail, nous continuerons à instaurer un moment privilégié de mise au point où une place sera laissée au débat contradictoire afin de renforcer et de mieux argumenter nos décisions.

Tout comme les années précédentes, nous avons l'objectif de nous ouvrir davantage vers l'extérieur tant au niveau des partenaires qu'au niveau de la réalisation concrète des projets et/ou activités existantes du Groupe Bien Etre.



### 1. La Démarche d'évaluation qualitative (deq)

Personne de contact : Alain Caufriez – 02/510.01.92 – [a.caufriez@entraide-marolles.be](mailto:a.caufriez@entraide-marolles.be)

Chaque centre agréé par la COCOF doit mener une DEQ sur 3 années. La démarche vise à stimuler une réflexion sur le long terme.

#### **A. THEME**

Nous avons choisi de poursuivre le travail entamé entre 2010 et 2013 en conservant la même thématique : « *Parvenir à accueillir chaque personne dans le respect total des différents aspects de sa vie* ».

#### **B. OBJECTIFS**

Cette année nous avons souhaité finaliser notre DEQ en nous axant sur l'amélioration de l'accueil dans le cadre de l'aide individuelle, principalement lors des permanences sociales.

La salle d'attente de la permanence ne désemplit pas avec une moyenne des personnes reçues qui gravite autour de 20, et ce, en 4 heures,... ce n'est plus du travail de qualité ; les personnes qui attendent se disputent, elles tambourinent à la porte si elles estiment que nous prenons trop de temps,... le climat devenait de plus en plus délétère.

Nous souhaitons pouvoir recevoir les demandes dans un climat serein et d'avoir la possibilité de consacrer le temps nécessaire à la recherche de solutions avec l'utilisateur.

#### **C. LES ACTIVITES REALISEES EN 2016, LES EFFETS ET LES PERSPECTIVES**

##### **Activités**

- 5 supervisions menées par M. Gonçalves du SSM Le Méridien ;
- 1 mise au vert : « *Aide individuelle et permanence sociale* ».

Dans un premier temps, les supervisions ont permis un partage de pratiques d'intervention pour ensuite analyser plus finement les divers types de demandes ainsi que l'origine des bénéficiaires. Par la suite, nous avons abordé les freins et les difficultés à une régulation, une limite établie à 12 personnes reçues et une éventuelle mise en place d'un territoire d'intervention.

Fin septembre, nous avons consacré une journée entière à l'organisation d'un nouvel accueil lors des permanences sociales. En fin de journée, après une élaboration minutieuse d'un nouveau mode d'accueil, nous avons décidé d'implémenter cette nouvelle organisation dès novembre. Il s'agira dès lors de :

- limiter les permanences à 12 bénéficiaires à raison d'une personne toutes les 20 minutes ;
- demander aux usagers de s'inscrire préalablement à l'accueil qui leur fournira un ticket avec l'heure de passage ;
- réorienter les demandes des nouveaux usagers qui n'habitent pas dans le périmètre préétabli.

Nous avons également convenu de garder une attention particulière aux personnes les plus fragilisées.

Les 15 premiers jours de novembre, ce sont les assistants sociaux qui ont donné les tickets afin d'expliquer clairement le but de la mesure et d'éviter ainsi que le personnel de l'accueil n'essuie les invectives des éventuels mécontents.

### **Effets**

Nous avons privilégié d'évaluer le processus lors de nos réunions d'équipe hebdomadaires.

Les usagers, dans l'ensemble, étaient très satisfaits, voire honorés que nous ayons pris le temps et la peine de réfléchir à de meilleures conditions d'accueil.

Les assistants sociaux ont, pour leur part, éprouvé quelques difficultés dans l'organisation du nouveau timing mais après quelques semaines, ce nouvel agencement fonctionnait très bien.

Les assistants sociaux ont également apprécié l'amélioration de leurs conditions de travail.

### **Perspectives**

Nous avons prévu de poursuivre cette évaluation continue durant les premiers mois de 2017 de manière à aménager certains détails organisationnels s'il y a lieu.

## **2. Le programme SySSo**

Date d'ouverture : 2009

Date de clôture du dossier : 2017

### **A. OBJECTIFS**

SySSo (*Système de Statistiques pour Services Sociaux*) est un programme de recueil de données « mesurables » relatif au travail d'aide individuelle.

Il est commun à tous les CAP et CASG tout en pouvant être personnalisé par centre en fonction des spécificités.

#### **Les résultats recherchés**

SySSo répond à différents objectifs tels que faciliter :

- l'analyse du profil et des problématiques rencontrées par les usagers ;
- l'élaboration des statistiques des problématiques rencontrées par centre mais également à l'échelle des autres centres membres de la FdSS ;
- la tenue à jour du dossier d'aide individuelle ;
- la recherche d'un dossier via le module de recherche.

### **B. MODALITES**

#### **Préparation et suivi :**

Les réunions du comité de pilotage ont été remplacées par des rencontres orientées autour du nouveau programme

#### **Type d'encadrement :**

2 personnes du CASG dégagent du temps pour le projet :

- le coordinateur ;
- un assistant social.

#### **Types d'activités**

En 2016, sachant que nous allions changer de programme courant 2017, le programme SySSo a continué à fonctionner en roue libre. Les réunions organisées au cours de l'année 2016 étaient essentiellement destinées à poser les balises du futur programme Opale et à fixer les modalités de la migration des données vers ce nouvel outil. Le coordinateur du CASG ainsi que le travailleur social détaché de SySSo, de par leur expérience acquise avec l'ancien programme, continuent à participer activement aux groupes de travail constitués par la FdSS pour le développement d'Opale.

### **C. DIFFICULTES RENCONTREES**

Etant donné que SySSo allait être abandonné, de nombreux travailleurs ont exprimé leurs inquiétudes quant à ce nouveau programme et les obligations d'encodage que celui-ci risquait de nous imposer. Les inquiétudes portaient aussi sur les informations encodées dans SySSo, certains se demandaient si elles étaient perdues, si ça valait la peine de continuer à encoder,... Il a fallu les rassurer sur ces points.

Ce nouveau programme n'imposera pas plus d'obligations d'encodage que SySSo et les données encodées dans SySSo pourront tout à fait être transférées et exploitées dans Opale.

### **D. PERSPECTIVES**

Le développement du nouveau programme avance bien et devrait être déployé dans le courant de l'année 2017. Le groupe de travail Opale a fait le choix de se calquer sur les items de SySSo en les améliorant et en les rendant améliorables, afin d'avancer rapidement et efficacement avec des perspectives de développements futurs.

### **3. Promotion de la sante (PdIS)**

Date d'ouverture : septembre 2009

Date de clôture du dossier : indéterminée

#### **OBJECTIFS**

Etendre la dynamique de promotion de la santé à l'ensemble de l'Entr'Aide (*professionnels, bénévoles, usagers*) ainsi qu'au quartier pour améliorer la propre prise en charge des usagers/patients dans la gestion de leur état de santé globale.

*Un travailleur social du CASG est impliqué dans le Comité de Pilotage.*

#### **Types d'activités :**

- le carrefour Santé ;
- les Focus Groups ;
- le Groupe Ouvert ;
- le projet Nutrition Santé.

*Si vous souhaitez prendre connaissance des actions menées de manière détaillée, nous vous invitons à consulter le Rapport d'Activités de la Maison Médicale.*

## **1. LES ACTIVITES MENEES PAR LE CASG**

### **L'aide individuelle**

Après des années de difficultés quant à l'organisation de l'accueil lors de la permanence sociale, nous avons enfin fini par trouver une solution pérenne qui satisfait tant les usagers que les professionnels.

La régulation du flux a fondamentalement modifié l'ambiance qui régnait précédemment dans la salle d'attente, tant et si bien que les animations organisées par le Carrefour Santé les lundis et mardis avaient peu d'audience par manque de participant (*ce projet a bien entendu revu ses modes de sensibilisations*).

Les demandes d'aide dans le cadre des problématiques liées à la vie quotidienne ont augmentés de 4%. Cela s'explique, en outre, par la complexité de l'accès aux droits. En outre, la numérisation à l'excès des services publics oblige les bénéficiaires à compléter des formulaires en ligne, compétence qu'un bon nombre d'entre eux n'ont pas. Ce sont alors des services comme le nôtre qui doivent se suppléer aux agents administratifs ou autres gestionnaires de dossiers qui, auparavant encodaient eux-mêmes les formulaires papiers envoyés par les demandeurs. Subséquemment, cette simplification administrative a des répercussions sur notre charge de travail, c'est un peu le principe des vases communicants. Les services publics se "marchandise" davantage comme par exemple dans le secteur bancaire, des assurances, des fournisseurs d'énergie,...

Le paradigme social évolue de plus en plus vers une société plus individualiste qui ralentit considérablement l'émancipation des personnes les plus fragilisées. Nos usagers vont devenir de plus en plus tributaires de nos services sans aucun horizon d'autonomisation. Cela nous pose vraiment question.

C'est pour cette raison que l'accessibilité aux droits doit rester notre leitmotiv.

### **La poursuite du développement des projets collectifs et communautaires**

Particulièrement dans les domaines :

- du développement de compétences : cours d'alphabétisation et Conso'Malin ;
- de la santé, du bien-être et du lien social : projet Groupe Bien Être, du groupe des Hommes des Marolles et la Promotion de la Santé ;
- de la relation parents-enfants : toile de jeux ;

## **2. POINT DE VUE FINANCIER**

### **Les frais de fonctionnement**

Malgré l'augmentation de ce subside en 2012, il ne permet toujours pas de couvrir l'entièreté des frais réels liés aux actions collectives et communautaires. Etant fort actifs dans ce domaine, nous avons depuis des années un réel problème pour financer correctement ces projets.

### **Les frais de personnel**

L'ASBL affecte depuis des années du personnel supplémentaire au CASG pour qu'il puisse développer ses projets. La recherche de ces moyens complémentaires pour financer ces postes prend énormément de temps et représente un stress permanent pour le coordinateur général.

**Vu le développement des activités, nous demandons que, à minima, un temps plein supplémentaire soit financé par la COCOF.**

### **3. PERSPECTIVES**

Maintenir et soutenir les projets en place car ils gardent énormément de sens dans notre action sociale.

Nous serions tentés d'organiser plus de séances collectives pour soutenir certaines demandes récurrentes et cycliques, comme : les bourses d'études, les documents à retourner aux SISP,...

Mais à côté de cela nous allons sérieusement nous atteler à l'accessibilité aux droits sociaux – Nous avons opté pour que notre DEQ 2017 – 2019 porte sur ce thème.



