2024 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.

CASG POUR LES FAMILLES
SERVICE SOCIAL

SOMMAIRE

Introduction 3
Contexte du CASG en 2024 4
Une petite équipe… en sous-effectif et des postes inoccupés
L'annonce du déménagement de la ligue Famille
Rappel des missions des CASG à Bruxelles
Les CASG à Bruxelles et leurs spécificités
Déploiement des missions en 2024 au CASG pour les familles
Notre action individuelle
Notre action collective
CASG : réflexion sur la première ligne 10
Éléments de compréhension
Méthodologie
Mode de contact
Nature intervention
Actes techniques
Méthode d'intervention
Les Chiffres statistiques du CASG pour les familles 14
Méthodologie pour l'utilisation des chiffres
La notion de problématique
La problématique générale
La spécificité de la problématique
Affiner la problématique
Les acteurs et la demande
Comparatif 2023 – 2024 18
2023
2024
Traitement : champs non obligatoires
Les problématiques au CASG en 2024 20
Logement 21
Augmentation du coût de la location
Situations des familles nombreuses
Insalubrité des logements
Personnes sans chez soi
Liens familiaux 24
Séparation
Allocations familiales
Successions
Reconnaissance et contestation de paternité
Famille monoparentale
Violences conjugales
Famille et milieu carcéral
Scolarité, jeunesse et enfance 30
Scolarité
Harcèlement scolaire
Santé mentale
Jeunesse
Enfance
Pénurie des places en crèches
Difficultés des naissances multiples
Perspectives depuis le remplacement de la coordination en octobre 2024 34
Référencement
Travail en réseau
Perspectives pour le travail collectif
Projet DEQ 36
Formations et supervision 38
Outil Salt via la supervision
Intelligence collective
Sensibilisation à la monoparentalité
Conclusion 41
Bibliographie 42

INTRODUCTION

En 2024, notre structure le **CASG** pour les familles a été témoin de plusieurs transformations, à la fois internes et externes, qui ont marqué un tournant important dans l'accompagnement des familles et des personnes en situation de précarité.

Dans un contexte institutionnel, le service social a dû poursuivre ses missions avec une équipe réduite, confrontée à un sous-effectif structurel et à plusieurs postes vacants.

Par ailleurs, l'annonce du déménagement de la Ligue des familles, structure et porteuse du **CASG**, a suscité interrogations et incertitudes, tant au sein de l'équipe que chez les partenaires.

Malgré ce climat, le **CASG** a continué de répondre à ses missions essentielles auprès des familles, en tenant compte des spécificités propres à la Région bruxelloise.

Ce rapport propose un état des lieux du travail réalisé en 2024 par le **CASG** pour les familles à Bruxelles.

Il s'articule autour de plusieurs axes : la mise en œuvre concrète des missions individuelles et collectives, la réflexion autour du rôle de première ligne, les modalités d'intervention et les données statistiques collectées au cours de l'année.

Une attention particulière sera portée à la complexité des problématiques rencontrées par les familles, avec un approfondissement thématique des enjeux liés au logement, aux liens familiaux, à la parentalité, à la scolarité ou encore à la petite enfance.

Enfin, dans un contexte de transition, marqué notamment par l'intégration d'une nouvelle coordination en octobre 2024, ce rapport présentera les perspectives de travail, le projet de la démarche qualitative (DEQ) et les formations suivies par l'équipe.

Nous pouvons souligner que depuis le remplacement de la coordination, une nouvelle dynamique s'est mise en place au sein du **CASG**, axée sur le renforcement du travail collectif, la participation active aux réseaux locaux et l'usage de l'outil Salt en supervision ont soutenu cette évolution.

Ces perspectives posent les bases d'un accompagnement plus cohérent, coordonné et ancré dans les réalités du terrain.

Bonne lecture à tous et à toutes

LE CONTEXTE DU CASG **EN 2024**

Au courant de l'année 2024, le CASG a fait face à deux difficultés majeures qui ont engendré un fonctionnement peu optimal au sein du centre.



UNE PETITE ÉQUIPE… EN SOUS-EFFECTIF ET DES POSTES INOCCUPÉS

L'équipe du CASG est initialement une petite équipe. Avant la modification d'agrément en juillet 2024, le CASG comptabilisait : 1 ETP aide administrative, 1 mi-temps AS non exploité depuis janvier 2024 (pour le travail collectif), 1 ETP et demi AS pour le suivi de l'action individuelle (les permanences sociales) avec des périodes d'irrégularité. Le mi-temps AS de la coordinatrice pour 0.5 ETP n'était pas exploité car la charge de travail de la fonction de coordination semblait être prépondérante.

L'action collective a été suspendue en raison de l'absence de la collaboratrice occupant le poste d'assistante sociale à la Rosée. Aucune activité n'a été organisée au courant de cette année 2024. Le remplacement de ce poste dédié aux activités collectives n'a été effectif qu'en novembre 2024. Le poste de coordination a connu un gap de mai 2024 à octobre 2024.

Cette réalité vécue en 2024 a créé des limites du point de vue d' actions et de la mise en œuvre de projets. A cause de ces absences et de postes inoccupés comme celui du poste créé par le subventionnement « renfort COVID », les actions du CASG n'ont pas pu être mises en œuvre correctement.

L'ANNONCE DU DÉMÉNAGEMENT DE LA LIGUE DES FAMILLES

La ligue des familles a annoncé son déménagement en janvier 2024, celui-ci est alors prévu pour mars 2025. Initialement, l'équipe du CASG devait partager les nouveaux locaux mais ce projet n'a pas pu aboutir faute d'espace dans les futurs locaux.

En outre, les nouveaux locaux de la ligue des familles sont situés au 4e étage d'un immeuble et le CASG, en tant que service social de première ligne se doit d'être visible.

Le nouvel emplacement du bâtiment est également très proche d'un autre CASG ce qui n'est pas idéal et pouvait engendrer un effet doublon. Face à cette réalité, l'équipe du CASG est partie à la recherche d'un nouveau local. La coordinatrice prenant ses fonctions en octobre 2024 a soutenu l'équipe dans la réalisation de ce projet en tenant compte de certains critères travaillés en équipe : pas de CASG à proximité, un budget maximal de 1250 euros pour le loyer, une accessibilité PMR et la location d'un local qui se situe au rez-de-chaussée afin de répondre au besoin de visibilité. Après plusieurs visites, le choix du nouveau local s'oriente vers la commune de Saint Gilles (côté gare du midi) dans un local de 100 m² nécessitant certains travaux d'aménagements et qui ont pu être réalisés.

Pour résumer, travailler en sous-effectif a occasionné un déséquilibre pour la réalisation des activités en interne et la difficulté de mettre en place des projets qui puissent être pérennes. Le déménagement de la ligue des familles sans le CASG fut vécu initialement comme un bouleversement impliquant le besoin d'une nouvelle énergie pour la recherche du nouveau local. En octobre 2024, la nouvelle coordinatrice du CASG a pris ses fonctions. Une assistante sociale a également remplacé l'AS qui était désignée pour les projets collectifs mi-novembre 2024. Ce changement a redynamisé les activités internes et externes pour redonner au CASG une nouvelle direction avec comme perspective de revaloriser l'identité « familles ».

Au dernier trimestre 2024, l'équipe est donc au complet et respecte la norme d'agrément de la COCOF.



RAPPEL DES MISSIONS DES CASG À BRUXELLES

Les Centres d'Action Sociale Globale à Bruxelles sont des services sociaux généralistes agréés par la COCOF et tous membres de la Fédération des Services Sociaux. Leur mission est de favoriser l'inclusion sociale en offrant un accompagnement personnalisé et en développant des actions collectives adaptées aux besoins des populations vulnérables. Les services des CASG sont ouverts à toute personne confrontée à une difficulté sociale, sans distinction. Leurs services sont gratuits. [1] [2]

Les missions des CASG à Bruxelles sont définies par la COCOF, conformément au décret du 5 mars 2009 relatif à l'offre de services ambulatoires dans les domaines de l'action sociale, de la famille et de la santé, et à l'arrêté du Collège de la COCOF du 4 juin 2009 portant application de ce décret. [3]

Ces textes législatifs établissent le cadre légal et les missions des CASG, qui sont [4] [5] [6] :

- Un accueil sans rendez-vous : Les CASG assurent un premier accueil sans rendez-vous, généralement accessible au moins 20 heures par semaine. Ils offrent un espace d'écoute et de soutien aux personnes dans leurs difficultés sociales.
- Une analyse de la situation des usagers et une orientation vers des services spécialisés si nécessaire : En fonction des besoins identifiés, ils orientent les usagers vers des services spécialisés, tels que des services juridiques, médicaux ou psychologiques.
- Un accompagnement social personnalisé selon les besoins réels de chaque usager.
- La mise en place d'actions collectives et communautaires : Au-delà de l'accompagnement individuel, les CASG développent des projets collectifs visant à renforcer le lien social et à lutter contre l'isolement. Ces initiatives peuvent inclure des groupes de parole, des ateliers thématiques, des activités culturelles ou des événements communautaires.
- Plaidoyer et remontée d'informations : Les CASG jouent également un rôle de relais auprès des autorités publiques en signalant les problèmes et les lacunes identifiés dans la collectivité, afin d'améliorer les politiques sociales et les services offerts.

Ces missions visent à favoriser l'accès des bénéficiaires aux droits fondamentaux et aux ressources sociales, sanitaires, économiques et culturelles.

Il ne faut pas confondre les CASG avec les CAP (Centre d'Aide aux Personnes) qui sont un autre type de service sociaux généralistes mais qui sont agréés par la COCOM. Ces deux types de structures offrent des services plus ou moins similaires. Les missions des CAP sont prévues par l'arrêté du 9 décembre 2004 du Collège réuni relatif à l'agrément et au mode de subventionnement des centres d'aide aux personnes. [7] [8]

Les différences entre les CASG et les CAP sont les suivantes :

- Les CAP ont comme mission principale d'offrir un premier accueil social tandis que les CASG ont une offre d'accompagnement social et communautaire.
- Les CASG ont l'obligation de prévoir 20 heures minimum de permanences sociales.
- Les actions collectives sont une des conditions d'agrément des CASG.



[1] https://www.fdss.be/fr/type-of-member/casg/
[2] https://www.fdss.be/wp-content/uploads/rapport-def.pdf
[3] https://www.fdss.be/fr/type-of-member/casg/
[4] https://solidarite-savoir.be/centre_action_sociale_globale/
[5] https://www.fdss.be/fr/type-of-member/casg/
[6] https://ccf.brussels/nos-services/bien-etre-et-sante/accueil-aide-et-soins/aide-sociale/

LES CASG À BRUXELLES ET LEURS SPÉCIFICITÉS

- Wolu-Services (Woluwe-Saint-Pierre) : ce CASG offre une aide sociale généraliste, un service de médiation de dettes et met en place des actions collectives axées sur le lien social et l'inclusion. Le centre propose également un accompagnement numérique et organise des activités culturelles accessibles à tous pour renforcer la participation citoyenne et l'accès à la culture.
- Tels Quels (Bruxelles-Ville) : Tels Quels axe sur action vers les personnes LGBTQIA+. Il offre un accompagnement social spécialisé, des permanences sociales, des espaces de parole et des ateliers thématiques. L'association mène également des actions d'éducation permanente, produit des outils pédagogiques et organise un festival culturel annuel. Elle travaille pour défendre les droits et libertés des personnes lesbiennes, gays, bisexuelles, transgenres, queers, intersexuées, asexuelles, aromantiques, et autres minorités sexuelles et de genres.
- Solidarité Savoir (Molenbeek-Saint-Jean) : Solidarité Savoir propose une aide sociale générale, des modules d'initiation à la citoyenneté et à l'informatique, ainsi qu'un accompagnement numérique pour faciliter l'accès aux démarches administratives en ligne. L'association organise également des activités communautaires visant à renforcer le lien social et la participation citoyenne.
- Service Social Juif (Bruxelles-Ville) : Le Service Social Juif offre un accompagnement social global, incluant la médiation de dettes, ainsi que des activités communautaires pour les personnes âgées. Il met en place des projets spécifiques tels que l'école de devoirs, un groupe de parole pour les survivants du génocide des Tutsis, et un programme de maintien à domicile pour les survivants de la Shoah et encore bien d'autres.
- Espace Social Télé-Service (Bruxelles-Ville) : Espace Social téléservice lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale en offrant une gamme de services incluant un accueil de jour pour personnes sans-abris, des ateliers collectifs, un magasin de seconde main, un service juridique, de médiation de dettes, ... Le centre vise à restaurer des liens sociaux et à favoriser l'insertion socio-professionnelle des personnes en difficulté.
- Espace P (Schaerbeek) : Ce CASG offre un accompagnement social, médical et juridique aux travailleurs du sexe, à leur entourage et aux clients, dans le respect de leurs choix de vie. Ils mettent en place également des activités collectives et communautaire, ils travaillent également le volet prévention, organisent des groupes de parole, ateliers d'autodéfense, cours de FLE, activités culturelles, ….
- Entr'Aide des Marolles (Bruxelles-Ville) : Entr'Aide des Marolles se concentre sur le soutien aux personnes en situation de précarité dans le quartier des Marolles. Ce CASG propose une aide sociale générale, un service de santé mentale, une maison médicale, une école de français, ainsi que des activités collectives et communautaires. L'association met l'accent sur la participation citoyenne, le lien social et l'accès aux droits fondamentaux pour les habitants du quartier.
- Service Social de Bruxelles Sud-Est (Ixelles/Etterbeek) : Le CSSBSE offre une aide sociale générale, un accompagnement administratif, juridique et psychosocial, ainsi que des activités collectives et communautaires. Ce centre offre un accueil, une information et un accompagnement de toute personne sans distinction, avec une attention particulière aux populations les plus vulnérables. Le centre est décentralisé, avec un centre principal et quatre antennes à Ixelles et à Etterbeek.
- CASG pour les Familles (Ixelles) : Notre centre se concentre sur le soutien aux familles en difficulté, en offrant des services d'aide sociale, des activités éducatives et des espaces de rencontre. Il développe des projets visant à renforcer les liens familiaux et à favoriser l'inclusion sociale des publics fragilisés.

DÉPLOIEMENT DES MISSIONS AU CASG POUR LES FAMILLES

L'action individuelle

Le CASG assure un premier accueil. Il examine avec les usagers les besoins et assure une guidance en fonction des situations. La mission principale du CASG est d'aider les familles à surmonter les obstacles qu'elles rencontrent dans leur quotidien et améliorer leurs relations avec la société. Les usagers sont soutenus dans leurs difficultés en leur proposant un accompagnant lors des démarches juridiques et/ou administratives. En outre, les assistants sociaux soutiennent également psychologiquement les personnes en grande détresse, les écoutent et les orientent vers les structures adaptées. L'objectif est de renforcer l'autonomie de l'usager, de l'aider à sortir d'une situation difficile, sans jugement.

Le CASG peut être est sollicité par chaque membre de la famille d'où la variété des questionnements et des matières abordées. Des demandes sur la sécurité sociale, sur les allocations familiales, les congés parentaux, tout le volet juridique (divorce, garde d'enfants, problème intra-familial, problème avec un locataire/propriétaire, endettement, héritage, ...) sont formulées auprès de l'équipe sociale. Les réponses sont données à l'aide du réseau existant et d'outils (ex : droit quotidien) afin d'être le plus complet et précis dans le suivi réalisé.

L'équipe sociale s'informe, se sensibilise afin d'être plus compétente pour répondre aux problématiques (ex : participer à une formation sur les tenants et aboutissants d'une thérapie de couple (volet lien familial), prendre connaissance de la mise en place d'une administration de biens (volet juridique). Ces formations sont toujours directement liées aux nouvelles demandes et aux changements des législations qui touchent la famille dans toute sa globalité.



L'action collective

Depuis plus de 20 années, le CASG développe un partenariat avec « La Rosée » (maison de quartier situé à Anderlecht). Celle-ci met en place des locaux et une partie du matériel pour des activités collectives encadrées par l'équipe sociale du CASG.
Le CASG est responsable du projet « Vie sociale et alphabétisation » : ce projet a comme approche une sensibilisation culturelle et veille à l'intégration des mamans primo-arrivantes dans la vie quotidienne, ce qui leur permet de remplir tant leur rôle dans l'éducation des enfants que de s'émanciper dans les activités de la vie quotidienne.

De nombreuses activités d'animations sociales ont vu le jour autour de ce projet par des groupes de travail sur l'accessibilité aux droits fondamentaux. Cela s'est concrétisé par des séances d'informations collectives reprenant la présentation du contenu et du cadre des ateliers, aux échanges de questions et réponses avec l'aide d'une interprète. Des cours de français furent donnés deux fois par semaine par l'AS en charge de ce projet collectif. Parallèlement, des sorties et évènements culturels furent organisées : sorties cinéma, des visites guidées d'expositions, des ateliers de pratique musicale et théâtrale, la présentation du spectacles à la Rosée ou encore la visite des parcs de Bruxelles. Le but fut de favoriser l'expression des participantes.

L'AS en charge de ce projet a été absente toute l'année 2024. L'équipe apprendra son décès en décembre 2024 ce qui a suscité beaucoup d'émoi.

Au dernier trimestre 2024, l'équipe a pris contact avec la responsable de la Rosée. La nouvelle coordinatrice du CASG ainsi qu'un membre de l'équipe sociale ont formulé de nouvelles propositions pour le travail collectif (ex : atelier de réparation de vélo pour parents et enfants, projet numérique) ou une reprise du projet initial ce qui n'était pas souhaité par la Rosée car l'AS absente annonçait son retour pour janvier 2025.

Une révision complète du projet collectif est en cours au CASG. En effet, le déménagement des locaux vers St Gilles prévu en 2025 amène l'équipe à se projeter vers de nouvelles réflexions afin de mettre en place des activités collectives liées au public de proximité (avec ses besoins spécifiques). Ceci pourra remettre en question le partenariat avec la Rosée car étant située à Anderlecht poursuivre ce partenariat n'est pas opportun dans une logique de proximité avec le public.



RÉFLEXION SUR LA PREMIÈRE LIGNE



ÉLÉMENTS DE COMPRÉHENSION

Pour comprendre et évoluer sur nos activités futures en 2025, il nous est apparu essentiel de porter une attention sur plusieurs éléments en 2024.

- Notre accessibilité ou comment les usagers prennent contact avec le CASG
- Les actes techniques ou ce que le CASG réalise concrètement pour aider les usagers
- Les méthodes d'intervention ou comment le CASG met en œuvre son accompagnement
- La nature des interventions ou déterminer s'il s'agit d'une aide ponctuelle ou d'une guidance

Ces éléments seront définis, explicités et les chiffres de 2024 seront exposés.

MÉTHODOLOGIE

Pour alimenter ce chapitre sur les modes de contact, les actes techniques effectués, les méthodes d'intervention ou encore la nature des interventions, nous allons utiliser les données Opale. Opale est un logiciel utilisé pour la gestion des dossiers des usagers. La coordination réalise des statistiques et plus largement des KPI dans le but d'améliorer en collaboration avec l'équipe l'organisation du travail ainsi que la mise en œuvre des activités individuelles et collectives.

[20] *Il est fédéré par la FDSS et utilisé par tous les autres CASG de Bruxelles*
[21] *KPI : Key performance indicator – indicateurs de performance*

LES MODES DE CONTACT

La façon dont les usagers contacte le CASG est élémentaire dans une compréhension du fonctionnement du public avec le service social. Avant que le CASG ne devienne le Centre d'Action Sociale Globale agrée et subsidié par la COCOF, il était le service social de la ligue des familles.
Les interactions entre les AS et les usagers se déroulaient principalement par téléphone (les usagers appelaient de partout en Belgique et cela s'est perpétué avec les années malgré l'agrégation de la COCOF qui n'agit que sur le territoire de Bruxelles).
Pour 2024, 68% des usagers ont pris contact par téléphone avec le CASG pendant les heures de permanences. Nous notons que 14.5% des usagers se sont présentés au CASG en présentiel et 10% sont entrés en contact avec le CASG par mail soit directement via la boite mail « service social » soit par l'intermédiaire de la ligue des familles qui transfèrent les demandes vers le CASG.



DONNÉES	NOMBRE	TOTAL
Au bureau sur RDV	4	1,41%
Au bureau en permanence	41	14,49%
Par téléphone hors permanences	5	1,77%
Par téléphone en permanences	193	68,20%
Par courrier/ mail/ fax	29	10,25%
Au domicile	2	0,71%
En rue	0	0,00%
Extérieur	0	0,00%
Durant une activité collective ou communautaire	0	0,00%
Autres	0	0,00%
Sans sa présence	0	0,00%
Total des valides	274	
Inconnu	9	3,18%
TOTAL GÉNÉRAL	283	

LA NATURE DES INTERVENTIONS

La nature des interventions est une donnée intéressante et elle fait lien à l'égard de ce qui a été explicité sur les modes de contact.
La nature de l'intervention est soit ponctuelle soit une guidance. En effet, comme le démontre les chiffres ci-dessous, les suivis réalisés sont principalement ponctuels c'est-à-dire que les usagers formulent une demande (des questions sur leurs situations, une problématique), le CASG réalise un suivi avec les outils à disposition (ex : les juristes du droit quotidien) ou en prenant des renseignements auprès du réseau. Les AS reviennent alors vers l'usager avec des réponses ou des pistes pour les soutenir dans leurs démarches.

NOM DU CENTRE	BXL - CASG PLF		
Données	Valeur	% Valide	% Total
Ponctuelle	138	76,24%	48,76%
Guidance	43	23,76%	15,19%
Total des valides	181		
Inconnu	102 [22][23]		36,04%
Total général	283		

Que faut-il entendre par aide ponctuelle ? L'usager ne revient donc pas vers le CASG. A contrario, la guidance fait référence au suivi et à l'accompagnement typique de ce que doivent proposer les services sociaux de première ligne comme le CASG.

Les réflexions : le besoin de guidance est moins important au CASG pour les familles ? Est-ce que le CASG est considéré, vu comme une ligne d'information par les usagers et les intervenants professionnels?

La coordination tente dès son arrivée en octobre 2024 de motiver l'équipe vers une approche du social d'accompagnement (de guidance) faisant écho avec la première ligne.

[22] La répartition géographique par dossier ne peut pas être représentée car les paramètres Opale tels qu'ils étaient administrés et gérés ne rendait pas le champ de la région/code postal comme obligatoire. Il y a en effet 88% des dossiers qui n'ont pas de code postal en 2024. Nous y reviendrons.
[23] 102 données sur la nature sont manquantes ce qui est à considérer sur 283 dossiers, c'est 36% de données qui n'ont pas pu être exploitées.
[24] La première Ligne est décrite dans la littérature comme des services assurant l'accès aux soins (pour les CASG on parlera davantage d'ouvrir un accès administratif par exemple) ce qui nécessite un échange et un accompagnement.

LES ACTES TECHNIQUES

Il faut noter que les actes techniques sont toutes les démarches réalisées pour aider les usagers.
Le service social du CASG a réalisé principalement des actes « par téléphone » ce qui est cohérent par rapport à la nature des interventions et les modes de contact.

NOM DU CENTRE	BXL - CASG PLF	
Données	Valeur	% Total
Téléphone	398	93,65%
Courrier/Mail/Fax	48	11,29%
Lecture, Compréhension	29	6,82%
Remplissage de formulaire	8	1,88%
Déplacement	1	0,24%
Recherche	314	73,88%
Analyse	3	0,71%
Autres	0	0,00%
Total des valides	292	
Inconnu	133 [24]	31,29%
Total général	425	



LES MÉTHODES D'INTERVENTION

Une question essentielle est celle du « comment » sont aidés les usager et que reçoivent-ils comme réponse de la part du service sociale ? C'est majoritairement de l'information qui est donnée pour 34 % ce qui correspond à la dynamique question/réponse induite par un échange téléphonique. Ensuite, nous retrouvons l'orientation à raison de 27%. En effet, si les usagers nous contactent en première lieu, un travail majeur de l'équipe sociale est de réorienter vers des services spécialisés.
Il y a de ce fait une nécessité d'étayer au maximum le réseau de partenaires et d'avoir une bonne connaissance du réseau associatif bruxellois pour que cette orientation soit fructueuse.

[25] *133 actes techniques n'ont pas été enregistrées ce qui représente 31% de données perdues.*

L'écoute/soutien psychologique n'est pas négligeable dans son apport : 24% des usagers sont effectivement écoutés pendant cette transmission d'informations. Outre un questionnement, c'est parfois dans une dimension de détresse que les usagers viennent déposer leurs situations. Les AS prennent donc le temps pour que les usagers déposent la situation avant d'apporter des solutions.

NOM DU CENTRE	BXL - CASG PLF	
Données		% Total
Information	254	33,64%
Anamnèse	0	0,00%
Médiation	8	1,06%
Orientation	202	26,75%
Accompagnement Social	0	0,00%
Ecoute, soutien psychologique	184	24,37%
Recherche, analyse	40	5,30%
Aide Matérielle	0	0,00%
Coordination	19	2,52%
Suivi administratif	12	1,59%
Suivi juridique	9	1,19%
Ecrivain/informaticien public	1	0,13%
Prep. audition, audience, entretien, etc	0	0,00%
Accompagnement physique	1	0,13%
Conseil juridique	11	1,46%
Autres	3	0,40%
Total des valides	744	
Inconnu	11	1,46%
Total général	755	



LES DONNÉES STATISTIQUES **DU CASG POUR LES FAMILLES**



MÉTHODOLOGIE POUR L'UTILISATION DES CHIFFRES

Comme spécifié, les dossiers des usagers du CASG sont répertoriés dans "Opale", logiciel qui répertorie les dossiers des usagers.

Préalablement à l'encodage de la demande dans le logiciel, l'assistant social utilise un support papier pour réaliser l'anamnèse sociale : la fiche individuelle.

Les fiches individuelles sont ensuite classées dans une farde. Elles portent un numéro de dossier (numéro et année avec une réinitialisation chaque année). Ce travail manuscrit permet en effet au CASG de conserver un accès papier et de pallier aux situations de crash informatique (comme en 2022 où toutes les données Opale ont été perdues).

L'encodage dans Opale reprend une série d'informations titulaires de l'usager (nom, prénom, âge, commune, situation économique, nationalité, etc). Le canevas permet au service social d'identifier les problématiques. Cette identification se base de l'anamnèse sociale réalisée par l'assistant social.

Fin 2024, une révision de la procédure Opale a été réalisée en équipe dans un soucis d'intégration, de compréhension, et d'harmonisation des pratiques. Parallèlement, la fiche individuelle « papier » a également été revue avec le souhait qu'elle corresponde davantage à une anamnèse sociale. La fiche utilisée initialement ne présentait pas suffisamment d'éléments pour tenir compte de tous les aspects de la situation de l'usager. En effet, à titre d'exemple : une problématique liée à la salubrité de logement peut avoir un impact considérable sur la santé ou même sur un réseau/entourage qui se désolidarise.

LA NOTION DE PROBLÉMATIQUE

Pour mieux comprendre comment sont définis les problématiques, elles sont présentées selon leurs différents niveaux.

Les problématiques sont répertoriées selon trois niveaux :

LA PROBLÉMATIQUE GÉNÉRALE

Le **premier niveau** identifie la problématique générale de l'usager. On en dénombre 16.

101 - Ressources matérielles
102 - Situation financière / Endettement
103 - Ressources financières
104 - Logement
105 - Emploi /travail /formation /volontariat
106 - Santé
107 - Enfance jeunesse scolarité
108 - Liens familiaux
109 - Liens, capabilités et ressources sociales (hors fracture numérique)
110 - Accès et usages du numérique
111 - Énergie et services essentiels
112 - Justice
113 - Culture et loisirs
114 - Droits civils et politiques
115 - Documents d'identité, certificats, actes d'État civil (hors droit des étrangers)
116 - Droit des étrangers



LA SPÉCIFICITÉ DE LA PROBLÉMATIQUE

Le **deuxième niveau** permet de préciser la problématique générale.

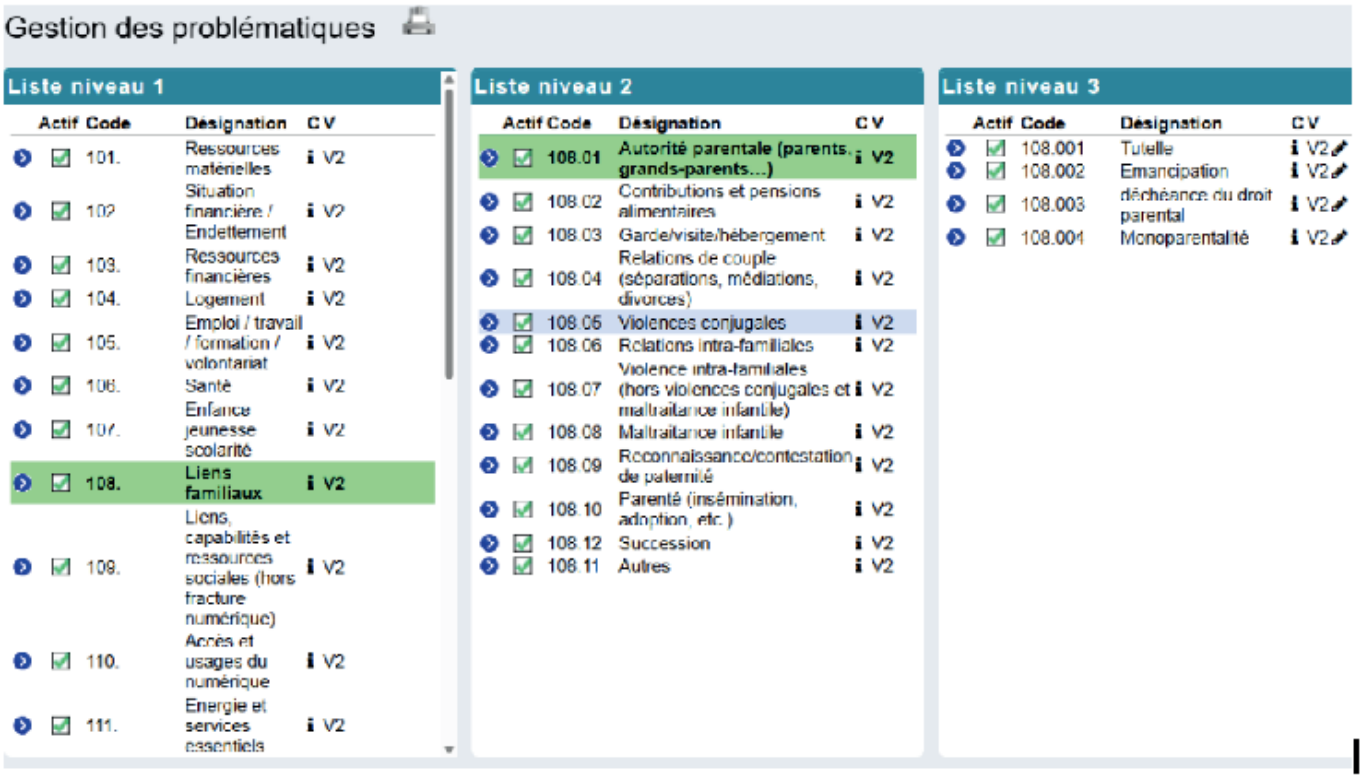
Dans le cadre d'une problématique de logement le deuxième niveau se déploie comme suit :

104.01 recherche de logement
104.02 Accès à la propriété
104.03 Adresse de référence
104.04 Insalubrité
104.05 Rénovation réparation entretien
104.06 Décompte de charge
104.07 Caution locative
104.08 Déménagement
104.09 Expulsion
104.10 Loyer
104.11 Bail
104.12 Problème de voisinage
104.14 Hébergement d'urgence
104.13 Autres

AFFINER LA PROBLÉMATIQUE

Il est possible de créer un troisième niveau pour être encore plus fin dans l'identification de la demande de l'usager. Le troisième niveau a été déployé dans un GT en équipe fin 2024 pour les problématiques qui nous semblaient les plus élémentaires par rapport à notre identité « famille ». C'est en effet les problématiques : enfance, jeunesse et scolarité et les liens familiaux qui ont fait l'objet d'une réflexion pour la création d'un troisième niveau.

A titre d'exemple, ci-dessous, le tableau reprend :
1 : la problématique « générale » - Liens familiaux
2. La problématique de niveau 2 - Autorité parentale parents, grands-parents en rapport aux liens familiaux
3. La problématique de niveau 3 - Tutelle / Emancipation / déchéance du droit parental / monoparentalité.



LES ACTEURS ET LA DEMANDE

Au-delà de cette subdivision sous forme de listes, il est nécessaire de désigner les acteurs concernés par la problématique

01 Fournisseurs et commerçants
02 Acteurs du monde du travail, de la formation et de l'insertion
03 Administrations publiques (hors travail et insertion)
04 Assurances / Banques/ Crédits
05 SNCB/ STIB/ TEC/ DeLijn et autres opérateurs de transport
06 Acteurs de l'enseignement, de la jeunesse et de l'enfance
07 Bailleurs de logements
08 Services associatifs ambulatoires
09 Hôpitaux, médecins généralistes, spécialistes, urgentistes (hors associatif)
10 Mutualités
11 Structures d'accueil des publics spécifiques avec hébergement (hors étrangers)
12 Centres culturels - Services associatifs à visée culturelle - Services d'éducation permanente
13 Acteurs de la justice
14 Service de police
15 Spécifiques étrangers
16 Aidants proches, réseau social de la personne
17 Autres

IL EST ÉGALEMENT IMPORTANT DE RELEVER LE SOUHAIT DE L'USAGER DANS SA DEMANDE.

01- Être informé sur ses droits ses services et leur accès
02- Ouvrir un accès, entamer une démarche concrète
03- Prolongé, proroger un accès
04- Renoncer à l'accès, arrêter une démarche
05- Réseau d'un problème de procédure hors litige, recours
06- Gérer un litige
07- Envisager un recours après décision, exclusion d'un droit, sanction ou autre
08 Autres

VOICI UN EXEMPLE DE DÉPLOIEMENT COMPLET :

108.002	108. Liens familiaux	108.01 Autorité parentale parentalité	108.002 Émancipation
13.01	13 Acteurs de la justice	13.01 Cours, tribunaux, greffes	
07	07 Envisager un recours après		

Lorsque le dossier de l'usager est connu au CASG, nous ajoutons des problématiques qui sont alors considérées comme des interventions dans un même dossier.



COMPARATIF **2023 - 2024**

Au CASG pour les familles, nous comptabilisons respectivement 372 et 379 dossiers en 2023 et 2024. Le but n'est pas de comparer ces deux années mais ce travail a permis aux nouveaux engagés de s'appuyer sur la réalité vécue par les autres membres de l'équipe l'année précédente.

Si le ratio est différent en 2023 et en 2024, les problématiques les plus abordées au CASG pour les familles sont les mêmes.

- Les liens familiaux
- L'enfance, la jeunesse et la scolarité
- Le logement

Aborder ces trois problématiques est un choix méthodologique qui nous paraissaient cohérent. En effet, comme explicitez ci-dessous, ces trois problématiques réunies représentent 59% de nos demandes traitées en 2024.

EN 2023

*** 25%** des interventions pour les liens familiaux dont :

- **32%** pour des questions des modalités de gardes, visites et hébergements
- **18%** pour des contributions et pensions alimentaires
- **16%** pour les relations intra familiales
- **12%** pour les relations de couples
- **7%** pour l'autorité parentale

De manière marginale : les violences conjugales ou intrafamiliales, la maltraitance infantile, la reconnaissance ou contestation de paternité.

*** 21%** des interventions pour l'enfance, la jeunesse et la scolarité

- **32%** pour de questions sur les bourses d'études
- **19%** pour l'accueil de la petite enfance

De manière marginale : le décrochage scolaire, les comportements à risque, les activités extrascolaires, le droit scolaire (équivalence, inscription), la maltraitance infantile (hors cadre familial) et l'orientation scolaire.

En ce qui concerne, l'enfance, la jeunesse et la scolarité, nous retrouvons 11 interventions dans la catégorie « autres » ; **14%** sont donc non répertoriés avec précision.

*** 13%** des interventions pour les questions de logement dont :

- **39%** pour la recherche de logement

De manière marginale : l'accès à la propriété, l'adresse de référence, l'expulsion, le décompte de charges, l'hébergement d'urgence, les problèmes de voisinage, la caution locative, le bail.

En ce qui concerne le logement, nous retrouvons 11 interventions dans la catégorie « autres » à savoir **22%** ce qui peut vraisemblablement signifier qu'Opale ne propose pas suffisamment de catégories.

EN 2024

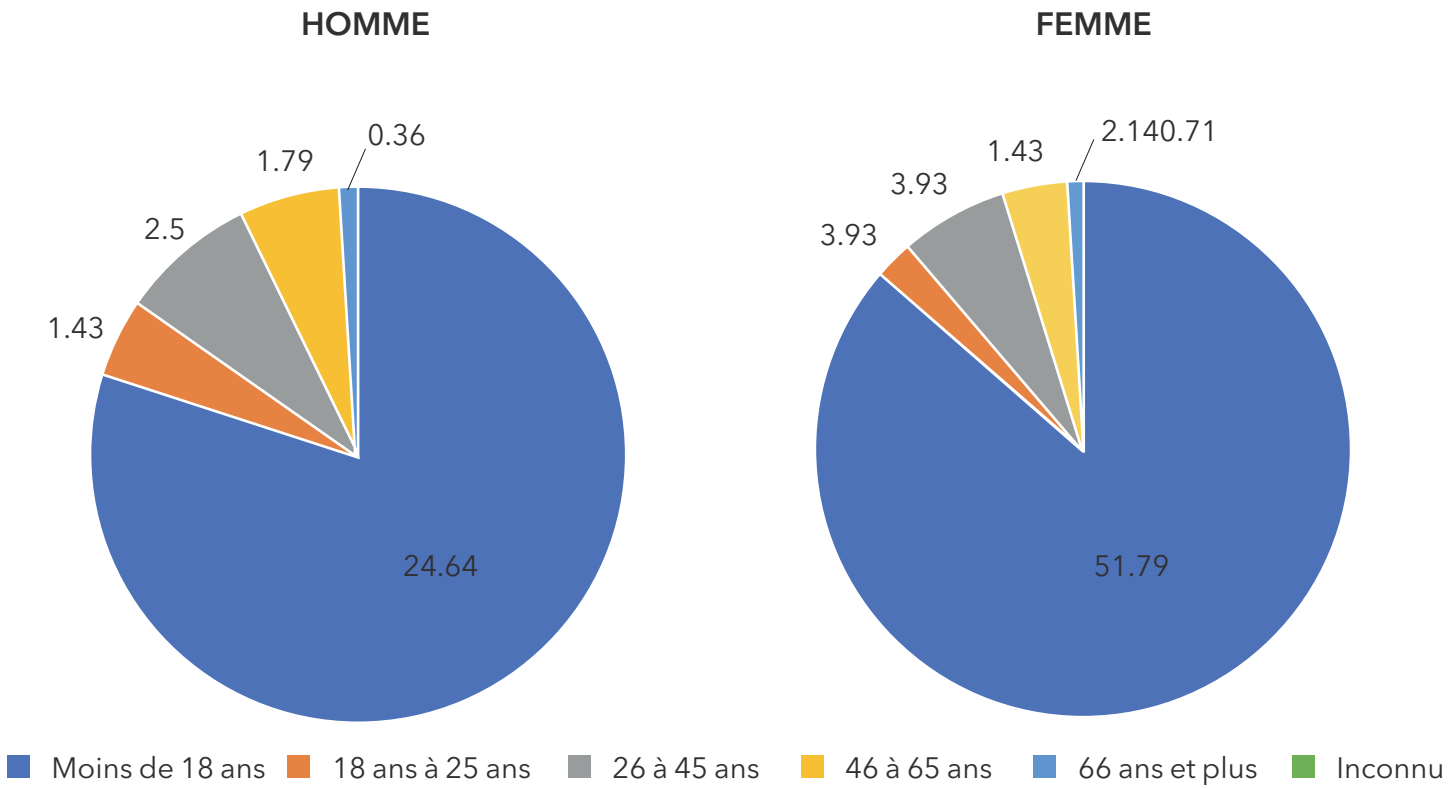
Avec un nombre de dossiers similaires (372 en 2023) (379 en 2024), nous retrouvons une nette diminution dans les questions sur les liens familiaux avec **18%** en 2024 contre **25%** en 2023. Un pourcentage similaire pour les interventions liées à la jeunesse, la scolarité et l'enfance qui stagne à **21%**. Toutefois, ce qui est interpellant, ce sont nos interventions pour la question du logement qui ont sensiblement augmenté : **13%** en 2023 contre **22%** en 2024.

Si nous ne pouvons pas tirer de conclusions concernant ces chiffres et restons prudents sur les relations de causes à effets, l'augmentation des demandes sur les questions du logement nous interpelle et met l'équipe sociale face à un défi dans la recherche de ressources pour répondre aux demandes.

Traitement : champs non obligatoires

Tant pour 2023 que pour 2024, la coordination est confrontée à une difficulté par rapport au reporting de chiffres et l'élaboration de KPI. En effet, avant la révision de la procédure Opale fin 2024, de nombreux champs ne devaient pas être encodés obligatoirement (code postal, âge…) lors de la création du dossier de l'usager dans Opale. Il est supposé que ce soit dans le souhait de préserver l'anonymat des usagers.

Lors de l'encodage, certaines informations titulaires ne sont donc pas reprises. Cette réalité ne nous permettra donc pas de proposer des croisements de données mais nous allons néanmoins exemplifier un croisement entre l'âge et le genre pour 2024.



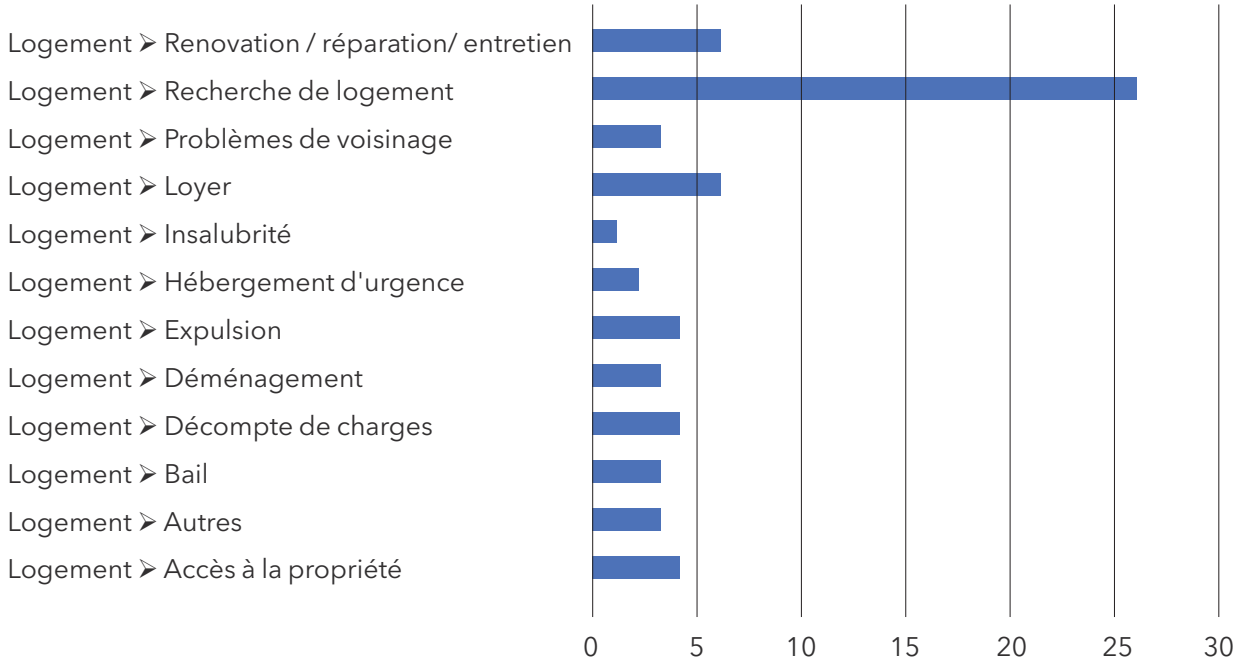
Si le reporting du « genre » semble être représentatif, ce n'est pas le cas pour l'âge. En effet, ce serait des usagers entre 18 et 25 ans qui feraient appels au CASG selon le reporting des chiffres Opale or ce n'est pas le cas dans la réalité. L'équipe des AS soutient que le public majoritaire est celui de femmes entre 40 et 50 ans.

LES PROBLÉMATIQUES AU CASG **POUR LES FAMILLES EN 2024**



LE LOGEMENT

L'une des problématiques majeures rencontrées lors de nos permanences sociales est la crise d'accès à un logement décent, qui représente 22% % des demandes. Ce sont les demandes pour la recherche de logement qui sont les plus prépondérantes comme le démontre cet histogramme.



Cette situation a été confirmée à travers nos nombreux échanges au sein du réseau d'action sociale bruxellois. La crise touche particulièrement les ménages à faibles revenus, se manifestant de manière très marquée auprès des populations vivant sous le seuil de pauvreté qui représentent 33 % de la population bruxelloise.

Augmentation du coût de la location

Le coût de la location a considérablement augmenté ces dernières décennies, avec une hausse de 200 % en 30 ans pour un loyer moyen (données de 2022).
Entre 2010 et 2020, les loyers ont augmenté de 83 %, soit cinq fois plus que l'inflation et trois fois plus que l'évolution du salaire moyen. En outre, Bruxelles rencontre un important écart entre son nombre de logements sociaux 6,78% et les demandes (plus de 54 000 ménages demandeurs) Entre 30 et 50% de la population bruxelloise est éligible à un logement social. (RBDH, baromètre du logement 2024).

Nous avons pu observer cette indisponibilité de logements de par notamment l'augmentation des demandes d'informations durant les permanences sociales concernant l'allocation au loyer, une aide permettant de soutenir les ménages en attendant l'attribution d'un logement social.



Afin d'y remédier, le gouvernement a récemment pris des mesures contre les loyers abusifs. Elles seront applicables dès le 1er mai 2025. Dorénavant, un loyer sera considéré comme abusif dans 2 situations :

1. S'il dépasse de 20% son loyer de référence, qui se réfère à la grille des loyers.
2. S'il n'excède pas de 20% ce loyer de référence mais que le logement ou son environnement présente des défauts importants qui nuisent à sa sécurité et à sa qualité.

Situation des familles nombreuses



Le public spécifique du CASG, constitué principalement de familles, soulève également une problématique supplémentaire : la difficulté de trouver des logements adaptés aux familles dites nombreuses. L'offre de logements suffisamment grand pour accueillir une famille de trois enfants (et plus) et accessibles financièrement est très limitée en région bruxelloise. De plus, près d'un ménage sur deux est une famille monoparentale, ce qui impacte non seulement le niveau économique des personnes, mais aussi leurs chances d'obtenir un logement, en raison des discriminations exercées par certains propriétaires.

La hausse des prix a des conséquences multiples. Aujourd'hui, de nombreux ménages consacrent jusqu'à 50 % de leur budget mensuel au paiement du loyer.

En premier lieu, elle a entraîné une augmentation des colocations, notamment chez les jeunes, qui ne peuvent plus se permettre de louer un bien seul. L'indisponibilité de logements suffisamment grands ainsi que les prix élevés des loyers, ont conduit à un phénomène de surpopulation dans les logements. Certaines familles se voient contraintes de déménager vers des zones moins chères, voire hors de la capitale. (RBDH, Anne-Sophie Dupont, décembre 2022)

Les discriminations sur le marché locatif sont également en hausse. Les critères d'accès deviennent de plus en plus nombreux et exclusifs, affectant également la classe moyenne.
Nous avons par exemple, reçu la demande d'une famille dont le bailleur de leur domicile a envoyé un préavis pour la fin de leur bail. Monsieur, étant au CPAS et suivant une formation, cherche un logement depuis 6 mois et n'obtient aucun retour positif du fait de sa situation financière. Pourtant, le CPAS peut se porter garant si le logement se trouve dans la commune et Monsieur présente la preuve des loyers payés des 2 dernières années.

Insalubrité des logements



Lors de nos permanences, nous avons aussi reçu plusieurs plaintes concernant l'état de salubrité des logements. Le patrimoine immobilier bruxellois étant âgé, de nombreux logements sociaux ou non sont considérés comme insalubres mais continuent d'héberger des personnes, y compris des familles avec des enfants en bas âge, ce qui fragilise leur quotidien déjà difficile.
Les problèmes tels que des moisissures et une mauvaise isolation affectent gravement la santé des occupants, réduisant leur espace de vie, jusqu'à rendre une ou plusieurs pièces du logement inutilisables. Les conséquences sont visibles tant sur la santé que sur la sécurité et impactent le bien-être psychologique des membres du ménage (stress, fatigue, tensions dans les relations familiales). Les agences immobilières sociales (AIS), face à ces situations attribuent la faute aux locataires, comme dans le cas par exemple d'un manque d'aération.

Les démarches pour signaler ces problèmes, telles que les demandes d'enquête pour insalubrité, sont longues et périlleuses. De plus, une telle procédure peut mener à la « fermeture » du logement, laissant la famille sans solution de relogement, faute de logements sociaux disponibles. Concernant le secteur de la location privée, il est encore plus complexe de lutter contre les abus des propriétaires.

Personnes sans chez-soi

Enfin, il est difficile d'évoquer la crise du logement sans mentionner la croissance inquiétante du nombre de personnes sans chez-soi. En 10 ans, son nombre a plus que doublé, passant de 1 729 en 2008 à 4 187 en novembre 2018. Par ailleurs, le nombre de personnes sans-chez-soi a quadruplé depuis 2008 ; pas moins de 7 134 personnes ont été dénombrées par Bruss'help la nuit du 8 novembre 2022. (Vivalis, baromètre social 2023).
Plus de la moitié de ce groupe vit réellement dans la rue ou dans des structures d'accueil d'urgence, tandis qu'une autre partie est hébergée par des CPAS ou dans des maisons d'accueil. Le reste se réfugie dans des logements inappropriés, comme des squats ou chez des communautés religieuses. Ces chiffres sont d'autant plus choquants lorsqu'on sait que 6,5 millions de m^2 de surfaces habitables (maisons, espaces commerciaux, bâtiments publics) restent inoccupés depuis longtemps. (Le Soir, septembre 2024).
Bruss'Help a publié de nouveaux chiffres dans son dernier rapport, 9777 personnes sont sans-abris ou mal logées, c'est-à-dire dans un squat, chez un ami ou dans des abris. Une évolution donc de 25 % en hausse depuis 2022.

En conclusion, l'équipe sociale du CASG pour les familles se sent souvent démunie face à l'ampleur des demandes concernant l'attribution de logements sociaux, l'insalubrité, l'explosion des loyers et les longues attentes. Elle se joint aux associations bruxelloises dans le plaidoyer politique pour que le logement devienne une priorité, et pour que des investissements significatifs soient réalisés dans des solutions structurelles, le logement étant une base essentielle et vitale pour tout individu.



LES LIENS FAMILIAUX



Quand nous observons l'ensemble des problématiques via notre outil statistique OPALE nous pouvons constater de manière flagrante que la thématique du lien familial fait partie des plus importantes demandes d'aide au CASG.

En effet plus de **18%** des demandes arrivées au CASG en 2024 reprennent la thématique des liens familiaux. Voici plus précisément les demandes qui émanent de cette thématique.

Nous allons décliner différentes demandes liées à cette problématique et la manière donc nous y avons répondu.

La séparation



La séparation de parents suscitent de nombreuses interrogations : comment faire pour la maison, qui doit payer quoi, comment organiser la garde des enfants, la contribution alimentaire est-elle obligatoire ? qui doit la payer ? Il faut savoir que **9 %** de nos demandes d'aides touchent la problématique de la séparation et nous comptabilisons **4%** de procédure judicaire autour de la séparation.
C'est une partie des questions auxquelles nous répondons au CASG pour les personnes désireuses de se séparer. La peur du conflit avec l'autre conjoint est une grande source d'angoisse et le coût financier est un facteur important dans la prise de décision de s'engager dans un divorce ou une séparation. Les accords à l'amiable sont peu fréquents, et les jugements au tribunal de la famille sont alors les seuls recours pour trouver un terrain d'entente pour l'organisation futur de la famille.

Il faut savoir que le nombre de divorce est de plus de 20000 en 2023, c'est une augmentation de 3,6%, par rapport à l'année précédente. On divorce après 14,7 ans de vie commune en moyenne, les divorcent représentent plus du tiers des issues du mariage. Concernant la cohabitation légale, en 2023 il y a eu 28 957 déclarations de cessation. Il faut savoir qu'à propos de la loi sur l'hébergement égalitaire (2007) une étude récente (2024) faite par IWEPS nous informe que 2 enfants sur 5 sont hébergés uniquement par la mère cela correspond à 230 000 enfants. Ce projet d'hébergement demande de la part des deux parents de mettre en place de conditions positives qui ne sont pas toujours suffisantes pour un hébergement égalitaire (éloignement, pas de logement, manque de disponibilité horaire travail …)
(Source STATBEL)

Malgré les jugements et le descriptif des obligations de chacune des parties, on constate que l'obligation de paiements des contributions alimentaire n'est pas toujours respectée, s'en suis alors des poursuites. En effet, **14%** des demandes d'aides qui arrivent au CASG sont des problématiques du non paiements des pensions alimentaire. Un recours est possible auprès de SECAL [26] en attente de régularisation de la situation. 92% des demandes sont introduites par des femmes. Notre gouvernement a opté pour une simplification administrative en donnant un accès direct au registre central des décisions judiciaires ainsi qu'à l'accès des infos sur allocations familiales.

[26] Le SECAL (service de créance alimentaire) est un organisme a été créé en 2004 par une branche du SPF finances pour aider les personnes qui rencontrent des difficultés à recevoir leurs pensions qui leurs sont dues. Sous certaines conditions le SECAL intervient pour récupérer les pensions impayées, et avance dans certains cas la pension alimentaire.

Les allocations familiales

Comment les obtenir ? Comment faire son choix ? Quels sont les avantages ? Qui les perçoit après une séparation ? Les parents doivent-ils disposer d'un compte commun ? Comment les dépenses doivent-elles être justifiées ? Il faut noter que 16% des demandes d'aide concernent la thématique des allocations familiales (reprises dans la problématiques « ressources financières »).



A nouveau, tout dépend de la manière dont les deux parents s'entendent. Les choses peuvent être très simples avec un compte rendu à l'autre parent en fin de mois et un rééquilibrage des frais à partager. Toutefois, si le couple est en désaccord, les modalités doivent être décrites dans un jugement.
N'oublions pas que le régime des allocations a complètement changé depuis 2020, il est devenu régional et il est divisé 4 régions : Bruxelles, Wallonie, Flandre et la communauté germanophone. Le domicile de l'enfant détermine la région compétente. Chaque région à ses propres montants et propres règles. Désormais, les familles peuvent choisir elles-mêmes leur caisse d'allocations familiale.
Pour les familles séparées avec enfants mais qui ne vivent pas dans la même région c'est souvent un casse-tête.
Il faut noter que la moyenne des naissances en Belgique en 2024 est de 14300 pour toutes régions confondues.
Source STATBEL.

Les successions

Il s'agit souvent de demandes pour connaître la marche à suivre pour rentrer les documents des héritiers légaux afin de pouvoir faire avancer les droits à la succession. Beaucoup de nos demandes sont complexes (un des enfants sous tutelle administrative, pas de testaments, …). Ces éléments compliquent fortement les choses au sein des fratries. **3%** de nos demandes touchent la problématique de la succession.
Les droits de succession en Belgique varient entre les héritiers selon le degré de parenté et le montant de leur part de succession.
On enregistre 112000 décès en Belgique pour l'année 2024 (STABEL)

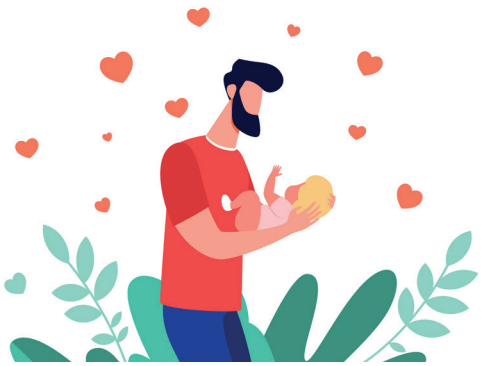
Il arrive que le testament soit contesté par les membres de la famille : un membre de la famille déshérité, un remariage du parent avec une personne peu considéré par les enfants et qui hérite d'une grande part, sont parfois des raisons de réfuter le testament. Ils choisissent en général de faire appel à la justice.

Il faut savoir que le délai de paiement est de 6 mois à dater du décès lorsque le décès a lieu en Belgique (puisque la déclaration doit être déposée dans les 4 mois). Le délai est de 7 mois si le décès a lieu dans un autre pays d'Europe (puisque la déclaration doit, dans ce cas, être déposée dans les 5 mois).
Notaire.be

La reconnaissance et contestation de paternité

Il arrive que durant la grossesse les couples se séparent. Cela concerne **2%** de nos demandes d'aides. Cela peut avoir un effet considérable même si les enjeux sont différents pour les deux parents. D'un côté, la mère qui exige du père une responsabilité civique et financière. Un test ADN peut être exigé par la mère, avec un médecin désigné par la justice. Une fois la preuve actée par la justice, la mère peut demander une pension alimentaire.
D'un autre côté, c'est le père (ou la conjointe GPA) qui exige d'avoir un droit de regard sur l'enfant à venir.

Pour toutes ces demandes relatives à la filiation, c'est le tribunal de la famille qui est compétent. Il devient souvent un moyen de pression quand les séparations se passent mal, et exclus complètement l'autre conjoint.
Il doit alors faire valoir ses droits en prouvant qu'il est le père et qu'ils ont eu une relation pour qu'il puisse faire partie de la vie de l'enfant. Ce sont des situations très douloureuses. Les choses se compliquent encore quand les deux conjoints habitent dans deux pays distincts.



Les conflits entre grands parents et petits enfants

C'est un sujet que nous avons longuement abordé dans nos rapports d'activités précédents. Pendant le covid et la période post-covid nous avons reçu de nombreux appels de grands parents qui ne pouvaient plus voir leurs petits enfants par soucis de protection, d'un risque d'infection qui induisait une trop lourde responsabilité pour les enfants s'il y avait contamination. Nous comptabilisons **15%** de nos demandes d'aide sur la problématique relationnelle grand parent enfants en 2024.
Les choses ont bien changé depuis le COVID mais nous avons des retours qui évoquent des fréquences de visites moindre des petits enfants chez leurs grands-parents.

Dans certaines situations, lorsqu'il y a des tensions entre enfants et grands-parents : prêt d'argent refusé, désaccord avec la belle- fille ou le beau- fils, les demandes de visites ou l'hébergement des petits enfants sont parfois refusés. Les grands parents ont alors l'impression d'être puni. Dans le but d'aider ces grands parents à y voir plus claire, le service social du CASG leur fait parvenir le livret édité par la fondation Roi Baudouin « Être grands-parents aujourd'hui, c'est aussi une question de droits ». C'est un support très apprécié par sa clarté et sa diversité d'informations. Certains de nos conseils dans la médiation intra- famille ont également permis à ses grands-parents de retrouver du lien ou de résoudre des conflits.

Cependant, lorsque le dialogue est totalement rompu entre parents et grands-parents, ces derniers peuvent faire une requête moyennant un document spécifique auprès du tribunal de la famille. Cette requête est relative aux droits des grands parents à l'égard de leurs petits-enfants.

Faire appel à la justice, dans le relationnel familial est toujours très délicat notamment par la peur d'une perte du lien de confiance avec le parent ou de ne pas avoir gain de cause. Les petits enfants peuvent être également entendus (à partir de 12 ans) et parfois plus jeunes, s'ils en font la demande. Le juge statue après avoir entendu toutes les parties.

Les familles monoparentales et leurs enfants

La ligue des familles a publié le baromètre des parents en 2024, cette enquête spécifie que nous comptabilisons 27% de familles monoparentales en Belgique.
Il faut savoir que 40% des familles monoparentales ont des revenus inférieurs à 2200 euros.

Dans l'expérience de l'équipe sociale au CASG, nous retrouvons des mamans (plus que de papas) qui nous partagent leurs désarrois face à leur enfant adolescent. Elles ne reconnaissent plus leur autorité parentale. Cela se traduit très souvent par de l'absentéisme scolaire. L'enfant choisit de ne plus rentrer pour partager les repas, réfute les remarques et devient parfois violent verbalement voire physiquement. C'est très difficile à vivre pour le parent en quête de solutions et qui souvent n'a pas le référent paternel de son côté. Il semble qu'il y ait une culpabilité de la situation familiale (divorce, séparation).



L'adolescence dans une situation de monoparentalité est une période où la communication est parfois très compliquée. L'équipe sociale peut alors proposer des pistes de solution à l'extérieur de la cellule familiale : groupe de parole pour ados, rendez-vous psy au planning familial, recourir à une figure référente (oncle, ami de la famille.)

Quand la situation devient encore plus problématique et met en danger la fratrie ou le parent lui-même, certains parents ont recours au tribunal de la jeunesse dans le but de mettre en place des mesures d'aide pour l'accompagner et l'encadrer dans les difficultés que l'adolescent traverse.
Cela reste pour beaucoup de parents une solution* extrême et en ressort souvent un sentiment d'échec familial.

De concert avec les acteurs associatifs soutenant les familles monoparentales, le Gouvernement bruxellois s'est engagé, dans sa Déclaration de Politique Régionale, à établir un plan d'actions spécifique aux familles monoparentales et en particulier aux femmes seules avec enfants (2021-2025), L'objectif est de pouvoir actionner un maximum de leviers régionaux afin de développer des actions innovantes pour venir en aide à ces ménages.

Voici les 8 actions de ce plan :
- Développer une information sur mesure à destination des parents solo.
- Lancement d'appels à projets de soutien aux familles monoparentales.
- Elaboration d'une boîte à outils à destination des communes, des CPAS et acteurs de première ligne.
- Un label « Kids friendly » pour les lieux publics et infrastructures qui proposent des dispositifs accueillants pour les enfants et leur famille.
- Formation et sensibilisation des communes et des CPAS sur le non-recours aux droits.
- Actions de sensibilisation ciblées dans les crèches, haltes-garderies et écoles communales.
- Campagne de sensibilisation grand public sur la monoparentalité.
- Une transition numérique qui inclut les femmes et les personnes précarisées.

Nous sommes bientôt au bilan de ce plan d'action que le CASG ne tardera pas d'analyser pour que le travail social avec ces familles soit cohérent. [27]

[27] *Plan bruxellois de soutien aux familles monoparentales – juillet 2021 https://equal.brussels/fr/publications/plan-monoparentalite/*

Les violences conjugales

C'est un sujet qui reste très délicat, d'abord d'accepter de se dire qu'on est dans une dynamique de maltraitance physique ou psychologiques et surtout d'oser en parler. En général, la conversation commence sur tout autre chose, et quand l'usager se sent en confiance, on comprend qu'il y a un malaise. En général, les usagers sont plutôt dans l'envie de partage et posent beaucoup de questions sur les modalités de séparation, les droits de la personne, les garde d'enfants, la contribution alimentaire. Avant d'établir une demande concrète, l'état d'esprit est souvent craintif.

Il y a de nombreux réseaux spécialisés dans le domaine de la violence conjugale qui sont de vrais soutiens pour toutes ces femmes qui subissent la violence au quotidien. Le service social oriente vers les structures appropriées et reste disponible pour les soutenir dans toutes leurs démarches si elles le désirent.



Par rapport à la violence psychologique, le travail est plus complexe. Cela passe par des injures, des agressions verbales, des propos rabaissant et/ou humiliant.
Ce sont des situations qui durent souvent depuis longtemps et qui s'accumulent. Il s'agit d'avoir le courage de dire « stop » pour retrouver de l'estime de soi et de sortir de cette spirale destructrice. La prise de conscience, souvent soutenue par des proches permet de réagir et de refuser cette maltraitance. Un gros travail d'investigation pour prouver cette maltraitance devant la justice est alors engagée : preuves de mails, sms, enregistrements, témoignages de l'entourage proche sont nécessaires afin de légitimer la séparation. Un soutien psychologique et des cellules de parole aux victimes de violence psychologique, apportent énormément dans ce long travail de reconstruction.
« En Belgique, environ 1 personne sur 3 (32,2%) âgée de 18 à 74 ans a déjà subi des violences sexuelles, physiques ou psychologiques par un (ex-)partenaire intime. Cette proportion est semblable pour les hommes et pour les femmes. » -
Résultat d'une enquête réalisé en 2022 par l'IWEPS, l'IBSA et Statistiek Vlaanderen.

La famille et le milieu carcéral

Le service social est consulté par des mamans de jeunes garçons qui à force de récidives, purge une peine de prison. Ceci concerne **4%** de nos demandes d'aide. On constate que cela touche tous types de milieux sociaux, mais pour chaque famille rencontrée, aucune n'ose en parler ni à la famille plus éloignée, ni aux amis par crainte d'être jugée ou une honte de la situation. Ces mamans assument les parloirs, les rendez-vous avec les avocats ainsi que toute la gestion qui tourne autour de la prison. On peut dire que la famille est enfermée au même titre que le jeune adulte dans sa prison.

Ces mères sont plongées dans un mutisme car les pères occultent souvent la situation. Elles nous font part du besoin de soutien/ réconfort en venant au CASG et de pouvoir se livrer complètement sans être jugées. Si elles le désirent, nous proposons un soutien psychologique via les plannings familiaux et parfois avec tous les membres du ménage qui peuvent être très impactés. Dans certains cas, le service social intervient pour la prise de rendez-vous en expliquant la situation familiale à l'intervenant afin de pallier à l'urgence. L'important par la suite est de sauvegarder le lien familial et la confiance pour chacun des membres de la famille. C'est une condition importante pour une réinsertion réussie.

En 2023, le nombre de jeunes pris en charge pour un fait qualifié d'infraction était de 1900, ce chiffre englobe les filles et les garçons mais également les différents moyens de prise en charge par le



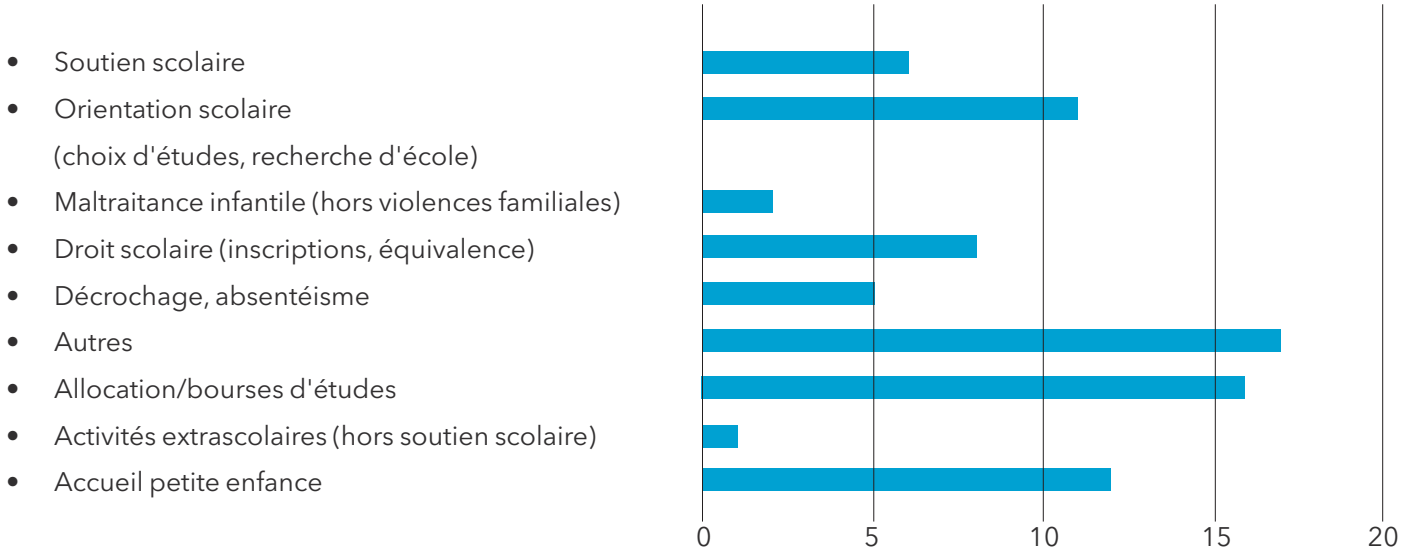
Service de Protection de la Jeunesse, la moyenne d'âge est de 15 ans. Au cours de cette année-là, ont été comptabilisés 13 dessaisissements.
(Source Fédération Wallonie Bruxelles)

Cette question ne concerne pas uniquement les mineurs, mais aussi les familles ayant un enfant majeur faisant encore partie du ménage et qui se voit condamné pour une peine d'emprisonnement. Malheureusement, aucun chiffre précis sur ce type de situation n'est recensé mais il semble pourtant que beaucoup de familles vivent cette réalité bouleversante.

SCOLARITÉ ENFANCE ET JEUNESSE

Pour rappel, environ **21%** des demandes formulées par les usagers sont intégrées dans cette thématique en 2024.





SCOLARITÉ

Depuis le Covid, nous constatons que le décrochage scolaire n'a fait qu'augmenter.
En effet, de nombreux parents prennent contact avec le CASG, pour se confier sur le fait que leurs enfants sont perdus avec leur scolarité. Les parents ne savent plus gérer le désarroi de leurs enfants.

Les appels que le CASG reçoit traitent pour la plupart du temps de l'absentéisme régulier et la crainte pour la santé mentale de leurs enfants.
En effet, des études montrent que le nombre de prescriptions pour troubles de santé mentale a augmenté et il a fallu du temps pour que la souffrance des jeunes soit prise en compte.
Nous comptabilisons **6%** de nos demandes d'aides qui concernent le soutien scolaire, **8 %** pour le décrochage scolaire et **11%** pour une orientation scolaire.
Grâce à nos réseaux, nous relayons aux parents les différents organismes et acteurs sociaux qui pourraient les soutenir dans leurs problématiques. Ces dernières sont par exemple : les choix scolaires, les difficultés rencontrées avec les devoirs, ainsi que le refus de certains enfants d'aller à l'école.



Il faut savoir que de 2020 à 2021 et de 2023 à 2024 le décrochage scolaire est passé de 50000 à 9300 et concerne **5 %** de nos demandes. De nombreuses associations de défense des parents et des enfants ont attiré l'attention des pouvoirs politiques. Un nouveau décret a enfin vu le jour afin de pouvoir accompagner chaque jeune en situation d'absentéisme préoccupant.

Le décret du 16/05/2024 est un décret relatif à la réduction du décrochage scolaire et à la lutte contre l'absentéisme des élèves. Celui-ci reste cependant très controversé car il nécessite des procédures administratives lourdes quand l'absence est avérée. D'après certains acteurs psycho-médicosociaux, il semble qu'il y ait peu de réflexion sur les causes du mal être des élèves. Un manque de moyens sur la compréhension du décrochage scolaire est à déplorer.

Le service social est également confronté à des parents qui ont choisi de mettre leurs enfants dans une école néerlandophone, mais qui ne parlent pas du tout cette langue et qui souvent, n'ont pas de référent pour les soutenir. Ces parents peine à suivre les devoirs et sont finalement peu soutenus. Lorsque l'école leur fait parvenir des courriers d'avertissement à l'égard du manque de suivi, les parents peuvent manquer de réactivité à cause de cette barrière linguistique. Quand les parents contactent le CASG, les décisions de l'établissement scolaire ont souvent déjà été prises, (renvois, échecs) nous avons donc peu de marge de manœuvre pour agir en amont [28].

Dans une situation de renvoi en cours d'année scolaire, la recherche d'un établissement qui accepte l'élève s'avère souvent compliqué. Il faut rassurer les parents, mais aussi les conscientiser sur l'urgence de la situation. Il arrive que pour certains parents, il est important que l'enfant soit scolarisé dans une école à proximité ou dans la même commune, mais souvent cette possibilité est vaine. Ces parents sont alors contraints d'inscrire leur enfant dans une école qui propose des places pour les élèves en situation de renvoi. Il est impératif que les parents acceptent que leur enfant soit inscrit dans une autre école pour terminer son année scolaire. Il est également nécessaire de leur rappeler que c'est une obligation et qu'en parallèle cela permet à l'élève de ne pas décrocher complètement. Les parents ont la liberté de rechercher une autre école qui leur conviennent mieux pour l'année suivante.

Source ligue des familles- statbel -libre Belgique

[28] En 2025, le CASG va mettre en place des sensibilisations dans les écoles (1060, 1070, 1190) à destination du corp professoral dans le but de les sensibiliser aux difficultés engendrées par la barrière linguistique. Le souhait du CASG est d'apporter des connaissances du réseau dans l'idée de pouvoir agir en amont et de soutenir ces parents dans le suivi scolaire de leurs enfants.

HARCÈLEMENT SCOLAIRE

Le harcèlement scolaire se caractérise par différents éléments :

- Une relation où l'un des deux a plus de pouvoir
- Un caractère volontaire et répétitif des mauvais traitements
- Une situation dans un contexte social, de groupe

Il peut prendre différentes formes : verbales, matérielles, corporelles, relationnelles, sexuelles. Il se passe dans le cadre de scolaire mais peut se poursuivre en ligne, sur les réseaux (photos, vidéos privés, commentaires haineux.).
Les conséquences sur l'enfant victime sont dévastatrices et se matérialisent par des difficultés à suivre les cours, des pensées négatives, des troubles du sommeil et finalement des répercussions sur la confiance en soi.

Il est nécessaire de réagir très vite mais malheureusement dans la plupart des cas, les enfants harcelés ont très peur des représailles ce qui les empêchent de se confier.

En cas de conflit avec l'école, la fédération Wallonie Bruxelles a mis en place un numéro vert d'écoute et de guidance qui est le 080095580. Il permet aux familles et aux personnes travaillant à l'école de parler de la situation et de les guider vers les professionnels qui peuvent aider: psychologues, assistants sociaux et juristes. Les appels sont gratuits et l'anonymat est garanti. Le numéro 103 est une ligne d'écoute-Enfants dédiée uniquement aux élèves.

PROBLÈME DE SANTÉ MENTALE

Dans le rapport d'activité 2023, le service social a évoqué les problèmes de santé mentale qui touchent de nombreux étudiants.
L'anxiété, l'état dépressif, un comportement alimentaire addictif, font partie des symptômes de ces troubles. Nous pouvons observer que leur parcours scolaire est compromis et se traduit souvent par de l'absentéisme et pour certains, par l'abandon du cursus.

JEUNESSE

Nous sommes consultés par les étudiants pour l'octroi de la bourse d'études et cela concerne 16 % des demandes. La demande se fait en ligne (allocations-etudes.cfwb.be)
Deux formulaires sont à remplir pour le niveau secondaire ou le niveau supérieur. Les renseignements demandés sont très clairs avec de nombreux astérisques explicatifs.
La demande pour les bourses d'étude se fait du 9 juillet au 31 octobre. Nous restons disponibles pour toute question concernant l'élaboration du dossier.

ENFANCE

Pénurie de places dans les crèches
Le baromètre de la Ligue des familles indique que 67% des parents rencontrent des difficultés à trouver une crèche pour leur enfant (chiffres de 2023). Ces chiffres se reflètent également dans notre service avec une représentation de 21% des demandes au sein de la thématique « jeunesse ».
Cette pénurie de places entraine une pression pour les familles comme pour le personnel, régulièrement en sous-effectif.
Impactant particulièrement les mères encore majoritairement en charge du ménage, celles-ci sont plus susceptibles d'être contrainte de ralentir voire d'interrompre leur carrière profession-

nelle pour s'occuper des enfants, ce qui nous renvoie à la question des inégalités de genre.
Le ratio actuel : une puéricultrice pour 7 enfants est jugée largement insuffisant pour garantir un accueil de qualité et un encadrement adapté au bien-être et au développement des tout-petits.

Nous voulons également souligner le manque voire l'inexistence des crèches à horaires décalés dans la région bruxelloise. Comment les parents, et en particulier les mères, peuvent-ils envisager un retour au travail après un congé de maternité sans disposer d'une solution pérenne pour la garde de leurs enfants ? Si le soutien familial peut représenter une aide précieuse ponctuelle, il ne saurait être considéré comme une solution de garde stable et durable.

Le Plan Cigogne établi pour 2021-2026 et censé renforcer le secteur de l'accueil de la petite enfance, peine encore à répondre à l'ampleur des besoins. Les efforts engagés sont réels, mais insuffisants face à l'augmentation démographique et à l'évolution des besoins des familles.

Aides naissances multiples
Nous sommes fréquemment contactés au sujet des aides disponibles pour les naissances de jumeaux suivie d'une naissance dans un délai de 18 mois voire légèrement au-delà. En région wallonne, il est possible de bénéficier de certaines aides comme l'intervention d'une aide familiale, puéricultrice, … Ce dispositif n'est pas applicable en région bruxelloise.
Nous aimerions attirer l'attention sur la difficulté des parents dont les enfants naissent seulement quelques jours au-delà de la limite des 18 mois.
Nombreuses demandes portent sur les besoins d'accompagnements et les éventuels recours envisageables pour une famille se retrouvant dans une situation de naissance multiples avec les mêmes besoins qui en découlent mais qui restent sans solution en raison du dépassement, même minime, du délai réglementaire.

La seule proposition que nous présentons actuellement est d'insister auprès des services communaux afin de pouvoir obtenir un soutien physique ou matériel, démarche qui demande une charge émotionnelle et physique supplémentaire pour les parents, déjà fortement sollicités.



PERSPECTIVES DEPUIS LE REMPLACEMENT **DE LA COORDINATION**



Le dernier trimestre 2024 est celui de changements à différents niveaux :

- Management plus **organisationnel** repartant des valeurs dans le travail social (harmonisation des pratiques, transparence, esprit d'équipe, collaboration dans le travail, équité dans la répartition des activités, reconnaissance personnelle acquise grâce au travail fourni pour et avec les usagers).
- Instauration de quatre **entretiens de fonctionnement** par an formalisés sur base de la description de fonction et d'un canevas de suivi mis en place par la FDSS
- Mise en place de **GT, réunions de projets**, … pour favoriser l'accomplissement du travail en équipe
- Reprise du **travail en réseau**, du référencement et de la communication externe

TRAVAIL SUR L'ORGANISATIONNEL ET LA STRUCTURE DU TRAVAIL

- Partage des agendas entre les membres de l'équipe pour favoriser la transparence dans l'organisation de chacun.
- Création d'un agenda partagé pour les permanences sociales dans le but de favoriser l'équité.
- Travail accompli pour les projets à disposition de tous et travaux de chacun accessibles le serveur dans le cadre d'une nécessité de suivi (en cas d'absences).
- Création des procédures de travail et de bonnes pratiques à disposition et la connaissance de toute l'équipe.
- Reformulation de la procédure Opale dans le but d'harmoniser les pratiques entre chaque AS.
- Instauration d'un OJ pour les REU avec des gardiens (animateur parole, timing, PV à tour de rôle) et des spécificités : informations, discussions, souhaits d'amélioration.
- Proposition d'un cadre de fonctionnement de la REU (charte) élaboré par une AS sur base d'une formation acquise : l'intelligence collective.
- Instauration des réunions opérationnelles qui ont lieu de manière hebdomadaire en vue d'avancer sur les chantiers (DEQ,RA, ouverture réseau, déménagement, communication extérieure, …).

LE RÉFÉRENCEMENT ET LA COMMUNICATION EXTERNE

Le CASG souffre depuis plusieurs années d'un manque de visibilité. Cette réalité a deux facettes. Premièrement, en 2024 les bureaux du CASG sont situés à l'arrière du bâtiment de la ligue des familles. Il n'est donc pas visible du public (passants, …). Deuxièmement, les informations sur les sites de référencement ne sont pas mises à jour reprenant notamment encore les mesures « COVID ». En outre, l'adresse du CASG mentionné sur « google » est celle de la maison de quartier « La Rosée » et le numéro de téléphone est incorrect. C'est le premier levier que la nouvelle coordination a actionné. Les données ont été mises à jour sur les sites de référencement et l'adresse sur Google a été modifiée.

Le site internet a été retravaillé en équipe et la page Facebook reprise en main et animée. Un nouveau logo a été créée et de nouveaux dépliants avec nos missions ont été recrées en équipe.

LE TRAVAIL DE RÉSEAU

Un travail de lien avec le réseau a été mis en œuvre dès octobre 2024

- Reprise de contact avec la coordination ixelloise.
- Recréer du lien entre la FDSS (inter-centre) et les autres CASG (ex formuler des questionnement à l'attention des coordinations.).
- Récréer une connexion avec la ligue des familles (rencontre avec les différents services : Hamac, service études…).
- Rencontres et organisations de sensibilisation (via le melting papot de Brusano, avec le petit vélo jaune, psybru).
- …

PERSPECTIVES POUR LE TRAVAIL COLLECTIF

Nous travaillons à proposer un atelier créatif parents-enfants dans l'idée d'explorer les liens familiaux via différents médiums artistiques. Celui-ci se tiendra le mercredi après-midi, entre 14h30 et 16h30.

Au départ de besoins nommés par les parents, nous réfléchissons à proposer des stages durant l'été 2025 à destination des enfants.

Nous souhaitons également mettre en place des activités culturelles familiales.
L'objectif actuel est de pouvoir rencontrer, via diverses initiatives, le public habitant dans les alentours afin de prendre connaissance de leurs éventuels demandes et besoins. A partir de ceux-ci, des pistes de travail se dessineront qui nous permettront de développer l'axe collectif et communautaire du CASG.

PROJET **DEQ**



La Démarche d'Evaluation Qualitative est une obligation de la COCOF dans la réalisation d'une réflexion autour d'une thématique définie. Le projet DEQ concerne la période 2023 – 2025 a été suspendu en 2024 en l'absence de ressources suffisantes en personnel pour réaliser et poursuivre la réflexion et le travail.

Le projet initial de la DEQ est celui de travailler sur l'amélioration de l'accompagnement des usagers sur base du constat que les demandes de ces derniers étaient vastes, complexes et nécessitaient des réponses spécifiques. Grosso modo, initialement il était question de se former sur différentes problématiques pour étendre ses connaissances et apporter des réponses adéquates aux usagers lors des permanences sociales.

Par manque de moyens humains, il n'a pas été possible de mettre en œuvre ce projet formatif en 2024 hormis la mise en œuvre de supervisions d'équipe, aucune formation pour la DEQ n'a pu être accomplie.

Des supervisions d'équipe ont effectivement été mises en œuvre dans le cadre de la DEQ sur base de la nécessité que l'équipe parvienne à collaborer efficacement et de manière soudée et ce avant d'envisager des aspects formatifs et d'apprentissages.

A l'arrivée de la coordinatrice en octobre 2024, le projet DEQ a pris une autre dimension. La coordinatrice a poursuivi le travail de la DEQ sur le volet formatif étant entendue que parfaire ses connaissances sur des sujets ou problématiques est enrichissant et nécessaire aux réponses que l'on peut apporter aux usagers en travail social. Toutefois, il paraissait nécessaire d'apporter préalablement une réflexion de fond et définir les freins et les moteurs de l'accompagnement avant d'aborder de processus d'amélioration ou de pistes pour un meilleur accompagnement des usagers.

Une phase de réflexion et d'identification a alors été menée en équipe.
L'équipe a repéré quatre freins majeurs à l'accompagnement des usagers :

- **La fracture numérique**
- **La barrière linguistique**
- L'infrastructure et l'accueil
- L'accessibilité des autres services et administrations

Comment ces freins peuvent devenir des moteurs ?

La fracture numérique et la barrière linguistique retiennent toute notre attention. Ils suggèrent un accompagnement et des ressources spécifiques d'autant plus que dans la réalité des interventions ces freins sont cumulés dans certaines situations.

La fracture numérique réduit considérablement l'accès aux droits sociaux et engendrent des inégalités sociales. En effet, des usagers nous interpellent car ils n'ont pas accès à Internet, n'ont pas d'ordinateur ou ne savent pas comment l'utiliser… N'ayant pas la main, ils n'ont pas la possibilité de réaliser certaines démarches administratives or nous sommes dans une ère de profond changement, l'ère du « tout numérique » comme nouvelles injonctions des administrations publiques ou du secteur privé. Ce n'est pas une réalité vécue mais une réflexion : les mutuelles et les banques porteuses de l'ère du numérique ferment leurs guichets ce qui orientent davantage les usagers vers les CASG.
C'est en proposant un accompagnement spécifique que le CASG peut intervenir en aidant l'usager à réaliser certaines démarches en ligne tout en gardant à l'esprit que l'autonomie qui est au cœur de nos actions ne s'acquerra qu'après un long processus d'apprentissages de l'usager. Il ne suffira donc pas d'accompagner l'usager dans ces démarches ou des réaliser avec lui mais également de l'orienter vers des formations pour l'aider à acquérir des compétences numériques qui lui seront utiles dans son quotidien.

Le CASG pour les familles va mettre en place un ordinateur à disposition des usagers en 2025 dans le nouveau local du CASG. Les modalités et l'organisation de l'accès à cet ordinateur poseront d'autres questions qui doivent encore être réfléchies en équipe.

En outre, au vu de l'accompagnement proximal et l'utilisation des données personnelles, le CASG met en projet une convention qui reliera l'usager au service social, autorisant celui-ci à utiliser les données utiles à la réalisation et l'avancement des dossier des usagers.

En outre, le CASG souhaite à terme mener des sensibilisations dans les écoles à destination du camp professoral ou encore à destination des parents dans des aspect plus informatifs ou de ressources. Plus en lien avec les familles, nous avons effectivement décelé des inégalités dans ces institutions que sont les écoles. La fracture numérique s'y opère avec notamment l'obligation d'utiliser l'application « smartschool » qui met à la marge certains parents dans le suivi de l'éducation de leurs enfants.

La barrière linguistique est un frein important dans le suivi d'un dossier social et est vecteur d'inégalités en ce sens qu'en l'absence de compréhension, les marges de manœuvre des usagers sont considérablement réduites. La barrière linguistique décourage en outre certains intervenants professionnels qui n'orientent pas adéquatement ou réalisent une anamnèse qui semble approximative de la situation de l'usager.
Très souvent, ces usagers n'ont pas de personnes ressources et sont isolés ce qui aggrave la situation.

Le service social du CASG peut trouver des ressources pour contrer cela et apporter un accompagnement de qualité. Pour l'année 2025, nous avons en projet **l'utilisation des technologies**. « Google Lens » peut traduire des documents de manière instantanée. Google traduction vocal nous permet de comprendre la demande de l'usager et de lui répondre dans sa langue. L'**utilisation des interprètes** : le Setis[29] propose des interprètes à des tarifs réduits pour les ASBL. Même si cela demande une organisation entre plusieurs professionnels et les usagers, prendre le temps de faire cette démarche nous permettra de comprendre plus aisément les demandes, d'orienter et de solutionner correctement.

[29] Le SeTIS Bruxelles met à disposition des services d'interprétation et de traduction auprès des services publics et associatifs de la Région de Bruxelles Capitale. Il travaille exclusivement à la demande des professionnels

FORMATION ET SUPERVISION **EN 2024**



2024 fut une année de changements : entre l'absence de la coordination et l'annonce du déménagement (et séparation) avec la ligue des familles, la priorité n'a pas été dans le formatif[30].

Toutefois trois formations essentielles[31] seront développées : la supervision et l'outil SALT, la formation sur l'intelligence collective et le colloque sur la monoparentalité.

LA SUPERVISION VIA L'OUTIL SALT

La supervision a été mise en place suite à une situation « de crise » face aux bouleversements vécus par l'équipe du CASG.
L'objectif était d'apaiser et de redonner du sens au travail en repartant des besoins individuels et de rendre compte d'un objectif commun et de valeurs communes.
Pour soutenir l'équipe dans ce projet, la superviseuse désignée est intervenue à 3 reprises (une rencontre avec chacun individuellement et deux supervisions en groupe).

Que signifie SALT ?
'S' de stimuler, apprécier et activer les forces et ressources présentes en se focalisant sur ce qui marche;
'A' de Apprécier et apprendre des expériences de chacun, être curieux de tout;

'L' de 'Listen', 'learn, 'link'. Écouter avec attention et créer des liens.
'T' de transférer et transformer.

Plus qu'un outil, SALT est une attitude, une façon de travailler.

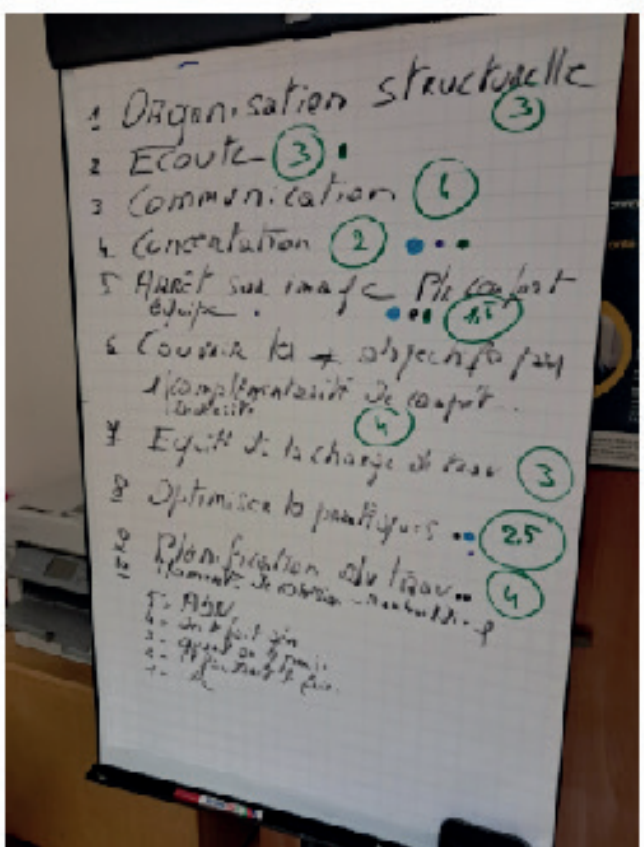
La construction en équipe :

Le but
Chacun a représenté en image sa vision du CASG idéale et l'a ensuite expliquée au groupe.
Le groupe a ensuite co-construit un visuel du rêve commun qui inclus tous les éléments des rêves individuels.

En pratique
Le groupe a défini une série de pratiques nécessaires (existantes ou non) à la réalisation du rêve commun.

L'Auto-évaluation
Le groupe a évalué où il se trouve actuellement. Cela permet d'échanger sur ce qui fonctionne déjà et sur ce qui est perfectible.

Plan d'action
De manière à rapidement avoir des résultats concrets sur quelques points, le groupe a décidé pour quelles pratiques établir un plan d'action pour commencer.



Ci-dessous, l'image représentant les axes essentiels : nous pouvons observer l'échelle définissant un degré de progression

1. A l'état d'idée
2. Il faudrait le faire
3. On le fait quand on y pense
4. On le fait généralement
5. On le fait toujours

Nous pouvons également voir que chaque membre du groupe a choisi son axe prioritaire (les points notés à côté des axes de travail)

- La concertation
- Le confort de l'équipe
- Optimiser les pratiques

La suite du cycle (mise en œuvre du plan d'action) se construit sur le terrain. La coordination a répondu à ces axes de différentes manières.

Pour répondre au besoin de concertation sur le travail et de confort de l'équipe: organisation de GT en groupe (notamment pour la révision de la procédure Opale), instauration d'entretiens de fonctionnement à raison de 4x/an afin de permettre à l'équipe de pouvoir déposer dans un cadre sécurisant ses souhaits et aspirations, mise en place également d'une réunion hebdomadaire pour organiser l'évolution des différents projets.

Pour répondre au besoin d'optimisation : réalisation de procédures de travail et de bonnes pratiques. Toutes les procédures du travail au niveau de l'administratif/secrétariat ont été actualisées et partagées sur le serveur. Des bonnes pratiques sont également à disposition de tous les travailleurs et reprennent les procédures de cadre (télétravail, absence au travail, prise de congé). Au besoin d'optimisation, s'ajoute une nécessité d'harmoniser les pratiques et d'adopter un fonctionnement commun et transparent.

[30] Vous trouverez le tableau des formations réalisées en infra. La plupart ne seront pas développées car il n'y a aucune trace écrite des apports de ces formations et les travailleurs ne sont plus dans le circuit actuellement pour les partager.

[31] Dans la mesure où elles auront un impact sur l'avenir de l'équipe du CASG.

L'INTELLIGENCE COLLECTIVE

Une assistante sociale de l'équipe du CASG a eu l'opportunité de suivre une formation sur l'intelligence collective et résonne comme une suite de la supervision. Elle sera également utile pour les techniques d'animation dans le travail collectif.

Lors de la formation « Faciliter l'intelligence collective », la travailleuse sociale de notre équipe a découvert de nouveaux outils pour la prise de décision par consentement et a participé à des exercices pratiques. Elle a également exploré des techniques d'animation de réflexion collective telles que le fishbowl, la fleur de lotus ou les six chapeaux de bono.

Cette formation a permis de poursuivre les réflexions collectives sur la posture de facilitateur.
Ces exercices pratiques donnent la possibilité au travailleur social d'intégrer et d'utiliser ces outils, tant dans les réunions internes d'équipe que dans l'accompagnement de groupes. Ils renforcent leurs compétences pour animer et dynamiser des projets communautaires.

L'assistante sociale a comme projet pour 2025 d'utiliser les 6 chapeaux de bono au CASG[32]. Elle conviendra de deux moments de rencontre en équipe pour travailler une procédure de cadre de réunion à travers cette technique d'animation.

[32] *https://www.lescahiersdelinnovation.com/les-six-chapeaux-de-bono/*

LE COLLOQUE SUR LA MONOPARENTALITÉ

La coordinatrice a participé à la journée d'étude sur la monoparentalité en décembre 2024. Cette journée fut une belle entrée en matière sur cette façon de « faire famille » : de l'historique, aux enjeux sociaux et sociétaux, des politiques publiques mises en œuvre et de leurs évolutions. Une partie de la matinée et de l'après-midi fut consacrée à des ateliers animés par des intervenants de terrain ou des experts sur la question de la monoparentalité. Celle-ci pose encore beaucoup de questions aujourd'hui notamment sur sa reconnaissance, son statut et la diversité du réseau d'aide et de soutien. Participer à cette journée d'étude fut essentielle pour connaître les réalités d'aujourd'hui et attirer l'attention de l'équipe du CASG sur ces familles dont les vulnérabilités sont nombreuses.



CONCLUSION

L'année 2024 a été marquée par d'importantes perturbations au sein du CASG tels que des absences prolongées et des incertitudes liées au déménagement de la Ligue des familles. Ces événements ont fragilisé le fonctionnement interne et freiné la mise en œuvre des projets, notamment collectifs. Malgré ces obstacles, la reconstitution de l'équipe au dernier trimestre et l'arrivée d'une nouvelle coordinatrice ont permis de relancer les activités et la réflexion autour de notre identité et de notre ancrage territorial.

A la suite de nos constats concernant la visibilité du CASG, une amélioration du référencement sur différentes plateformes et un travail de réseau et de communication, notamment par la mise à jour du site Web ont été menés.

A travers les statistiques des permanences sociales, nous avons observé que les usagers nous ont majoritairement contacté par le biais du téléphone et pour des interventions souvent ponctuelles. Le récent déménagement à Saint-Gilles et la nouvelle visibilité du CASG, au sein d'un quartier avec des demandes diverses vont permettre un travail en présentiel et de guidance, davantage cohérent avec les missions d'un service social de première ligne.

Nous avons retracé dans ce rapport, divers enjeux rencontrés par le public, notamment dans le secteur du logement, des liens familiaux et de la scolarité. Les problématiques qui en découlent telles que l'accès à un logement décent et abordable, le non-paiement des contributions alimentaires et la précarité infantile sont des préoccupations majeures de l'équipe pour les années à venir, et plus particulièrement dans ce contexte d'instabilité politique.

Rythmée par une nouvelle énergie, l'équipe du CASG abordera 2025 avec des perspectives stabilisées et une volonté renouvelée de répondre aux besoins des familles notamment via la participation à des appels à projets, la demande du label Kidsfriendly et la présence à des évènements avec les professionnels et le public.

Afin de rester au plus près des réalités vécues par notre public, nous aimerions souligner les formations suivies par l'équipe tels que la supervision, la sensibilisation à la monoparentalité et à la santé mentale.

Enfin, l'équipe au complet offre une base solide pour renforcer une approche plus centrée, dynamique et durable en 2025 tout en restant fidèle à notre mission d'inclusion sociale au service des familles.

BIBLIOGRAPHIE

Articles en ligne

- **Alter Echos.** Petite enfance, un secteur au bord de l'explosion ? Disponible à : https://www.alterechos.be/petite-enfance-un-secteur-au-bord-de-lexplosion/
- **Fédération Wallonie-Bruxelles** – Publications et rapports officiels. https://www.federation-wallonie-bruxelles.be ➢ Documents de référence pour les politiques familiales, éducatives et sociales
- **IBSA (Bruxelles)** – Institut Bruxellois de Statistique et d'Analyse. https://ibsa.brussels
- **IWEPS (Wallonie)** – Institut wallon de l'évaluation, de la prospective et de la statistique. https://www.iweps.be
- **Lecho.be.** Les nouvelles règles du jeu pour louer un bien à Bruxelles. Disponible à : https://www.lecho.be/monargent/analyse/immobilier/les-nouvelles-regles-du-jeu-pour-louer-un-bien-a-bruxelles/10601806.html
- **Le Guide Social**. Le secteur de la petite enfance sous tension : la parole au terrain. Disponible à : https://pro.guidesocial.be/articles/echos-du-terrain/article/le-secteur-de-la-petite-enfance-sous-tension-la-parole-au-terrain
- **Ligue des familles,** en collaboration avec **Statbel** et La Libre Belgique. ➢ Études sur la parentalité, les familles monoparentales, les coûts liés à l'enfance. Exemple : Baromètre des familles 2024 (à préciser selon ton document source).
- **Logiciel OPALE** – Outil de gestion et de production de rapports statistiques dans le secteur social. ➢ Utilisé pour centraliser les données d'intervention sociale dans les services comme les CASG.
- **Notaires.be** – Fédération des Notaires de Belgique. https://www.notaire.be ➢ Informations juridiques fiables sur les successions, la filiation, les droits familiaux
- **Parent solo** : Plan bruxellois de soutien aux familles monoparentales https://equal.brussels/fr/publications/plan-monoparentalite/
- **RBDH – Rassemblement Bruxellois pour le Droit à l'Habitat**. https://www.rbdh-bbrow.be ➢ Analyses critiques sur les politiques du logement à Bruxelles et données sur le mal-logement.
- **Statbel** – Institut national de statistique de Belgique. Site officiel : https://statbel.fgov.be ➢ Source principale pour les statistiques socio-économiques belges : logement, familles, démographie, pauvreté.
- **Statistiek Vlaanderen (Flandre)** https://statistiekvlaanderen.be ➢ Ces trois instituts offrent des données comparatives régionales utiles à l'analyse territoriale des problématiques sociales.
- **Vivalis**. Baromètre social 2023. Disponible à : https://www.vivalis.brussels/fr/actualites/barometre-social-2023

Documents PDF en ligne

- **Bruss'help.** Infographie rapport dénombrement 25.Disponible à : https://brusshelp.org/images/Infographie_rapport_denombrement_25_FR.pdf
- **FDSS.** Rapport Déf. Disponible à : https://www.fdss.be/wp-content/uploads/rapport-def.pdf

Sites web institutionnels

- **CASG pour les familles**. Qui sommes-nous ? Disponible à : https://www.casgpourlesfamilles.be/qui-sommes-nous/
- **CCF Bruxelles**. Aide sociale. Disponible sur : https://ccf.brussels/nos-services/bien-etre-et-sante/accueil-aide-et-soins/aide-sociale/
- **CSSBSE**. Centre de Service Social de Bruxelles Sud-Est. Disponible à : https://cssbse.be/
- **Entraide Marolles.** Solidarité et soutien dans les Marolles. Disponible à : https://entraide-marolles.be/
- **Espace P.** Accueil des travailleurs du sexe. Disponible à : https://espacep.be/
- **Espace Social / Télé-Service**. Un espace de solidarités au cœur de Bruxelles. Disponible à : https://espacesocial.be/
- **FDSS.** Centres d'Aide aux Personnes (CAP) – Wolu-Services ASBL. Disponible à : https://www.fdss.be/fr/type-of-member/cap/#:~:text=Les%20Centres%20d%E2%80%99Aide%20aux%20Personnes%20%28CAP%29%20sont%20des,officielles%20%C3%A0%20Bruxelles%2C%20le%20fran%C3%A7ais%20et%20le%20n%C3%A9erlandais.
- **Fédération des Services Sociaux de Bruxelles** : Disponible sur : https://www.fdss.be/fr/type-of-member/casg/
- **Guide Social.** Le secteur de la petite enfance sous tension : la parole au terrain. Disponible sur : https://pro.guidesocial.be/articles/echos-du-terrain/article/le-secteur-de-la-petite-enfance-sous-tension-la-parole-au-terrain
- **Solidarité Savoir.** Centre d'Action Sociale Globale. Disponible à : https://solidarite-savoir.be/centre_action_sociale_globale/
- **Réseau SAM**. CASG – Wolu-Services ASBL. Disponible à : https://www.reseau-sam.be/fr/prestataires/casg-wolu-services-asbl
- **Vivalis Brussels.** La subvention organique pour les centres d'aide aux personnes. Disponible sur : https://www.vivalis.brussels/fr/la-subvention-organique-pour-les-centres-daide-aux-personnes

2024
RAPPORT D'ACTIVITÉS

Centre d'Action Sociale Globale
CASG pour les Familles

50 avenue du Roi,
1060 Saint Gilles
N° : 0414652432
Tél. : 02/505 58 01

servicesocial@casgpourlesfamilles.be
www.casgpourlesfamilles.be

Création : www.ogudujour.com