2025
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 : 2025 l'ancrage saint-gillois au service de la proximité 2

Contexte du déménagement 4

Travail individuel 5

Rappel de nos missions 5

Problématiques rencontrées 6

Quelques chiffres... 7

L'aliénation parentale 8

Burn out Parental 9

Barrière linguistique 10

Fracture numérique 11

Qu'est-ce l'isolement social ? 12

Le manque de dispositifs d'accompagnement spécifiques pour enfant atteint de TSA à Bruxelles 13

Formations 2025 15

Nouvelles mesures gouvernementales et ses conséquences 16

Limitation des allocations de chômage 16

Quelques détails sur le mécanisme de cette réforme 17

Risque de précarité pour les femmes 17

Congés parentaux 18

Réduction de la déductibilité des dons 18

Travail de réseau 19

MELTING PAPOT organisé par Brusano. 19

Jouer pour grandir 22

Place à nos droits 23

Travail collectif 24

"Art'Attache" 25

"Derrière Maman" 25

Kidz & Kult 26

Conclusion 27

Bibliographie 28

INTRODUCTION

2025 L'ANCRAGE SAINT-GILLOIS AU SERVICE DE LA PROXIMITÉ

L'année 2025 restera gravée dans l'histoire de notre **Centre d'Action Sociale Globale (CASG)** pour les familles comme celle d'une renaissance géographique, le renforcement de la présence dans le réseau et l'élargissement des connaissances du tissu associatif. En quittant nos anciens locaux pour nous installer au cœur de Saint-Gilles, nous avons fait le choix délibéré de la visibilité et de l'accessibilité. Ce déménagement ne représente pas seulement un nouveau code postal, mais une réponse concrète à notre mission fondamentale : aller là où la précarité s'installe et où le besoin de lien social se fait le plus pressant.

Ce rapport d'activités 2025 témoigne d'une année de mutations profondes. Notre arrivée à Saint-Gilles a immédiatement généré une augmentation significative du travail en présentiel avec une guidance nettement plus accrue, marquant la fin progressive du travail social ponctuel. Ce nouveau cadre a permis l'éclosion d'une dynamique collective renouvelée, symbolisée par le succès des Portes Ouvertes en mai 2025, une intégration réussie dans la coordination sociale de Saint-Gilles et la potentialité d'une insertion au sein de celle de Forest. En rencontrant un nouveau public et en tissant un nouveau réseau de partenaires, le **CASG** a affirmé son rôle de pilier de la première ligne sociale bruxelloise.

Il faut noter que ce déploiement s'est opéré dans un contexte politique et social mouvant. L'année 2025 a été marquée par les réformes du gouvernement « ARIZONA », dont les premières conséquences sur les familles bruxelloises nous ont obligés à adapter nos stratégies d'intervention et à nous informer significativement dans le but d'anticiper les impacts. Face à ces défis, nos missions de **CASG** qu'il s'agisse de l'action individuelle ou du développement des projets collectifs n'ont jamais été aussi essentielles.

À travers ce rapport, nous mettrons en lumière les activités collectives : la poursuite de « Art'attache », le développement du projet « derrière maman » et Kidz and Kult (devenu « Family and Kult » en 2026). Nous évoquerons également notre intégration au sein du projet GAPPI, projet phare de la coordination sociale qui s'est développé avec « Jouer pour grandir » ainsi que notre participation à Place à nos droits. Ces deux évènements font écho à la notion de parentalité qui fait lien direct à nos missions fondamentales. En septembre, le **CASG** pour les familles a également participé au Melting Papot organisé par Brusano, source d'enrichissement dans une dynamique d'échanges interservices. Ces différents évènements et projets se sont organisés de manière concomitante au travail social individuel qui sera également abordé dans ce rapport.

Outre la problématique du logement et des liens familiaux, le service social a pu observer une propension à certaines problématiques : de l'aliénation et du burn-out parental à la question des troubles du spectre autistique (TSA) chez les enfants. Ces réalités sont appuyées une nouvelle fois avec ces deux défis majeurs : la barrière linguistique et la fracture numérique.

Enfin, cette année a également confirmé combien les actions collectives constituent un levier essentiel dans la lutte contre l'isolement social. À travers les ateliers, les rencontres et les projets développés au sein du **CASG**, de nombreuses familles ont pu recréer du lien, partager leurs expériences et retrouver des espaces d'écoute, de solidarité et de participation.

Ce rapport vous propose ainsi de parcourir une année riche en transformations, en rencontres et en engagements au service des familles.

CONTEXTE DU **DÉMÉNAGEMENT**

L'année 2025 a été marquée par le déménagement de notre centre, représentant un véritable tournant dans l'évolution du service.

L'annonce du déménagement de la Ligue des familles, initialement envisagé comme un projet commun, a conduit l'équipe à repenser son implantation. En effet, les contraintes liées à l'espace disponible, à la visibilité nécessaire pour un service social de première ligne ainsi qu'à la présence d'un autre CASG à proximité ont amené notre service à engager une recherche autonome de nouveaux locaux.

Cette démarche, menée sur la base de critères définis collectivement (accessibilité, visibilité d'un rez-de-chaussée adapté aux personnes à mobilité réduite, équilibre budgétaire, absence de doublon territorial et présence d'un espace dédié à notre mission collective), a abouti au choix d'un nouvel espace situé à Saint-Gilles, offrant un cadre propice au développement des missions du service.

Parallèlement, l'arrivée d'une nouvelle coordinatrice en octobre 2024 et la reconstitution complète de l'équipe ont permis de redonner une impulsion aux activités internes et externes, tout en assurant la conformité aux normes d'agrément de la COCOF.

L'année 2025 s'inscrit ainsi dans une dynamique de renouveau, de réimplantation dans un quartier et un réseau, de redéploiement et de consolidation des actions au sein d'un nouvel environnement.

Le CASG pour les familles a officiellement posé ses valises au 50, avenue du Roi en mars 2025. Avant même notre installation, un travail d'implantation dans le réseau local avait déjà été initié par la coordination, notamment à travers des prises de contact avec différents acteurs afin d'annoncer notre arrivée et de présenter le service.

Nous avons intégré la coordination sociale de Saint-Gilles et participé à différents groupes de travail organisés mensuellement autour de thématiques variées, principalement celui consacré à la précarité infantile. Ce groupe a notamment organisé l'événement « Jouer pour grandir », auquel nous avons pris part. Cette participation nous a permis de rencontrer les acteurs des secteurs de la petite enfance, de l'aide à la jeunesse et de l'accompagnement des familles.

Après notre arrivée, les rencontres avec les partenaires locaux ainsi que notre participation à différents événements se sont multipliées afin de renforcer notre visibilité auprès du public et du réseau associatif.

Ce nouvel ancrage géographique, associé à une meilleure visibilité et à la rencontre d'un nouveau public, nous a amenés à relancer notre pôle collectif et à développer de premières activités collectives.

Pour faire partie au plus vite du tissu associatif de Saint-Gilles, nous avons choisi d'organiser des portes ouvertes dès le mois de mai. Nous avons choisi la date du 15 mai, qui est la Journée internationale de la famille, cette date étant symbolique par rapport à notre travail. Notre désir était de faire connaître les différentes actions que nous menons au sein du CASG et la rencontre avec nos partenaires sociaux de Saint-Gilles et ses alentours nous a semblé être un point de départ essentiel pour de futures collaborations.

Ces portes ouvertes ont rencontré un franc succès. Nous avons accueilli une trentaine de personnes. Un PowerPoint a été proposé pour décliner notre travail, une présentation des membres de l'équipe ainsi qu'un questionnaire sous forme de jeu. Cette journée a bien sûr boosté notre relationnel avec les différentes associations et a permis de forger de vrais liens dans nos collaborations.



Ce rapport d'activités est l'occasion de rassembler les différentes actions et initiatives auxquelles nous avons participé depuis notre arrivée à Saint-Gilles, tout en mettant en lumière les impacts que cette implantation a eus sur notre travail et nos missions.



TRAVAIL INDIVIDUEL

RAPPEL DE NOTRE MISSION

Le CASG est un service ambulatoire dont la vocation est de développer une action sociale globale : une action qui vise à restaurer ou améliorer les relations de l'usager avec la société, en agissant simultanément sur l'ensemble des facteurs de précarisation sociale et en sollicitant les capacités propres des personnes accompagnées.

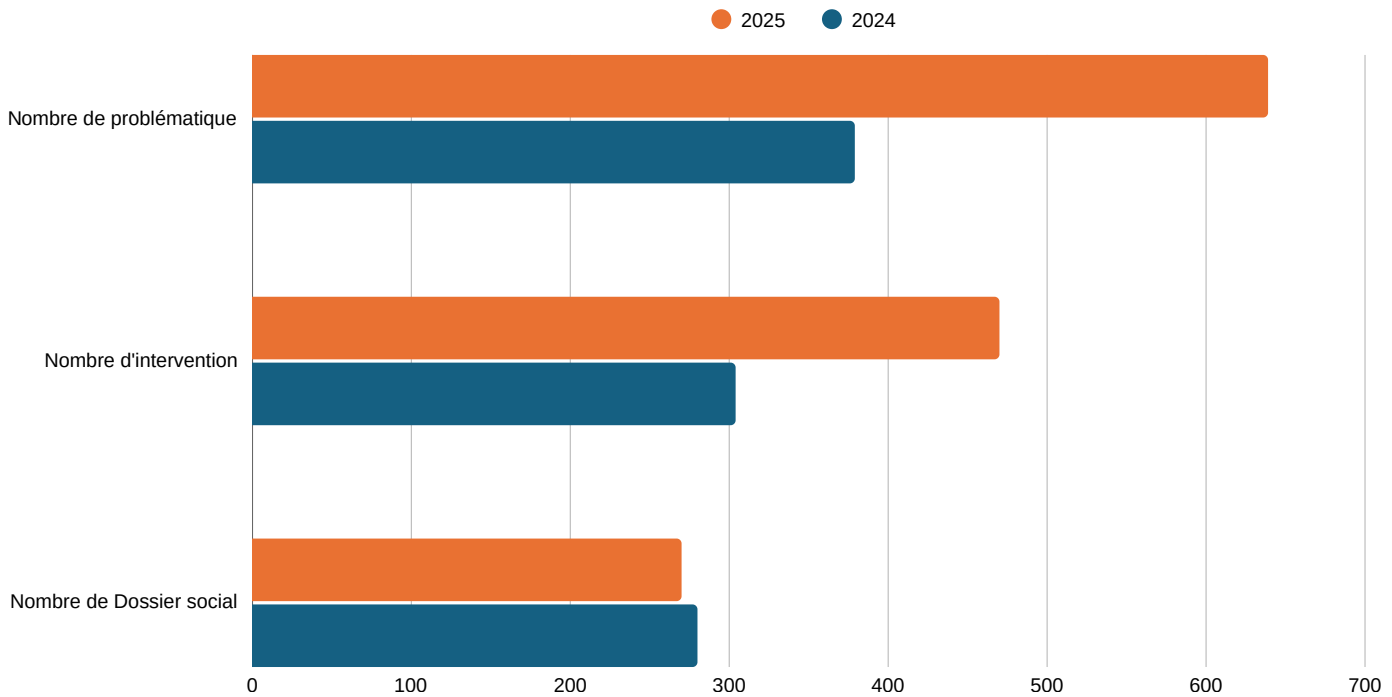
C'est dans ce cadre que s'inscrit le volet individuel, point central de nos missions. Il traduit concrètement les obligations fixées à l'article 10 du décret ambulatoire, qui assignent aux centres la responsabilité d'aider la personne dans sa globalité, de développer du lien social, de lutter contre les exclusions et de consolider un travail en réseau de l'usager.

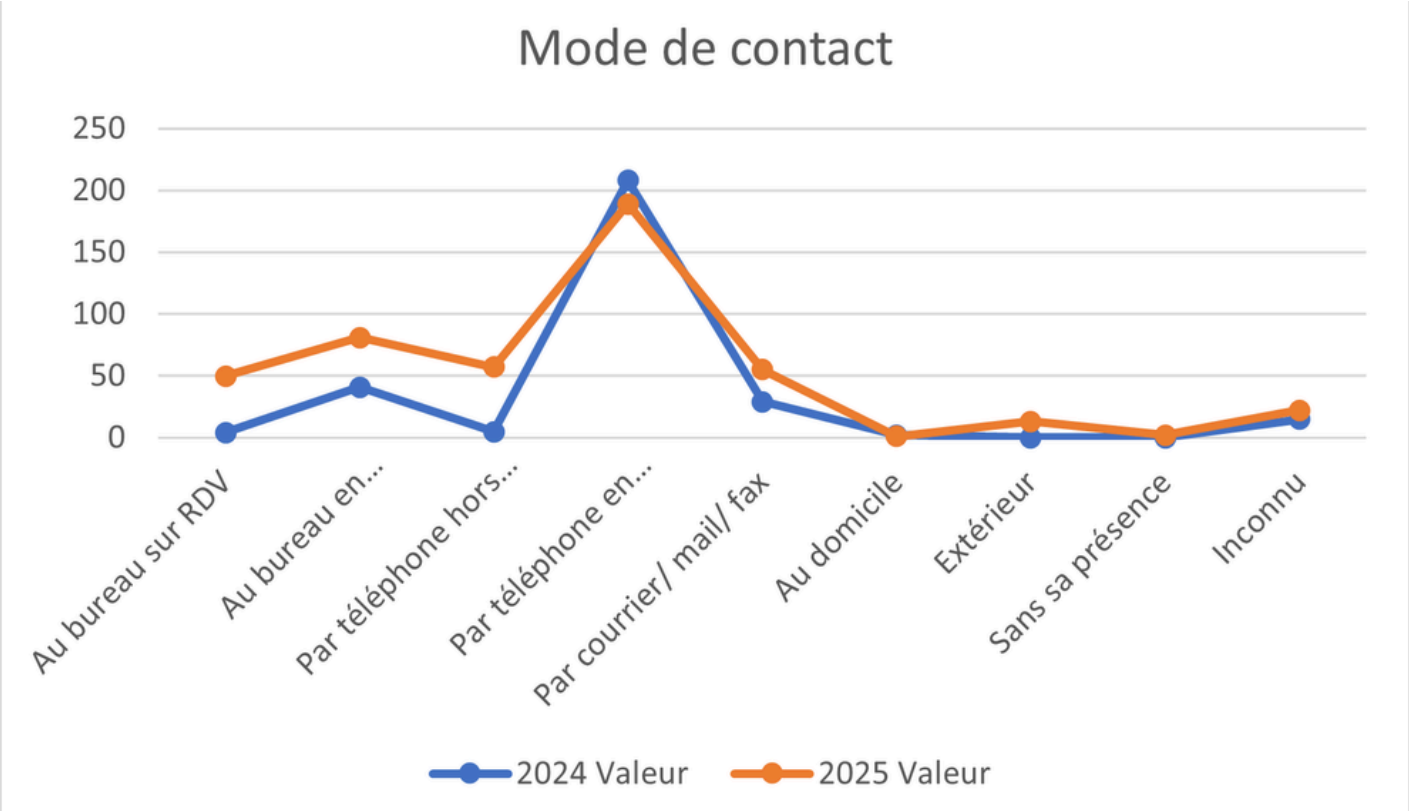
Le CASG pour les familles structure son intervention autour de deux dimensions complémentaires : l'accompagnement individuel et l'action collective.

Le volet individuel du CASG commence par un accueil personnalisé, au cours duquel les besoins de chaque usager sont analysés et une guidance adaptée à chaque demande est proposée. Toute personne peut accéder à notre service de manière inconditionnelle, générant ainsi une grande diversité de demandes. Par exemple, des questions de sécurité sociale, d'allocations familiales, sur les congés parentaux, le divorce, la garde d'enfants, les conflits familiaux, l'endettement…

Au-delà de l'accueil, les usagers sont soutenus dans leurs démarches juridiques et administratives. Ils bénéficient également d'une écoute attentive lorsqu'ils traversent des situations difficiles. Cette dimension d'écoute et de soutien psychosocial contribue à restaurer la confiance de la personne en ses propres capacités. Les réponses sont construites en s'appuyant sur le réseau de partenariats et sur des outils de référence. Lorsque la situation le requiert, une orientation vers des structures spécialisées est proposée.

PROBLÉMATIQUES RENCONTRÉES





Données 2024	Valeur	% Valide	% Total
Ponctuelle	154	77,39%	50,66%
Guidance	45	22,61%	14,80%
Total des valides	199		
Inconnu	105		34,54%
Total général	304		

Données 2025	Valeur	% Valide	% Total
Ponctuelle	177	46,95%	37,66%
Guidance	200	53,05%	42,55%
Total des valides	377		
Inconnu	93		19,79%
Total général	470		

QUELQUES CHIFFRES…

En observant les graphiques comparatifs du CASG en 2024 et 2025, on peut faire quelques constats. Premièrement, malgré la stabilité du nombre de dossiers, on observe une augmentation significative du nombre d'interventions ainsi qu'une diversification des problématiques par dossier. En effet, les interventions ont augmenté de plus de 50 %, tandis que le nombre de problématiques a progressé d'environ 70 %. L'usager ne se présente plus avec une question à poser mais avec une situation parfois complexe qui nécessite de l'attention et du temps dans sa résolution. Les suivis en guidance sont donc de plus en plus nombreux.

En 2025, le CASG a connu un autre changement majeur qui se reflète dans les chiffres : le présentiel occupe une place de plus en plus importante dans les accompagnements. En regroupant les demandes en présentiel sur rendez-vous et en permanence, on observe que leur nombre a plus que doublé entre 2024 et 2025.

REFLEXIONS SUR LES RAISONS DE CETTE AUGMENTATION

- Notre site, complètement retravaillé depuis un an, est également un atout et va dans le sens de cette augmentation. L'historique de la déclinaison de toutes les problématiques que nous abordons ainsi que toutes les activités collectives y sont répertoriées et une mise à jour quotidienne y est apportée.
- Nous sommes également toujours le service social référent auprès de la Ligue des familles qui nous renseigne auprès de leurs affiliés et leur communique nos coordonnées afin de les guider dans leurs demandes.
- Les différentes rencontres avec notre réseau (Brusano, Melting Papot, coordination sociale de Saint-Gilles, …) permettent de rediriger les usagers vers nos services avec plus de spécificités dans nos différentes compétences.

Au-delà de ces constats quantitatifs, plusieurs problématiques récurrentes observées au cours de nos accompagnements méritent une attention particulière. Nous aborderons d'abord la question de l'aliénation parentale, régulièrement évoquée dans des contextes de séparations conflictuelles et pouvant avoir des répercussions importantes sur les relations familiales et le bien-être des enfants. Nous traiterons ensuite du burn-out parental, forme d'épuisement liée à la surcharge émotionnelle et organisationnelle du parent. Nous reviendrons également sur la problématique de la barrière linguistique, qui complique l'accès aux droits et aux services, ainsi que sur la fracture numérique, facteur d'exclusion croissant dans un contexte de dématérialisation des services publics. Nous mettrons ensuite en évidence les situations d'isolement social fréquemment rencontrées au sein de notre public. Enfin, nous évoquerons le manque de dispositifs adaptés pour les enfants présentant un trouble du spectre de l'autisme, enjeu majeur pour de nombreuses familles et pour les services d'accompagnement.

L'ALIÉNATION PARENTALE

Parmi les problématiques rencontrées au sein du CASG en 2025 et qui nous préoccupent particulièrement, la question de l'aliénation parentale a pris cette année beaucoup de place.

En effet, de nombreuses demandes d'aide lors de conflits de séparations et de divorces concernent la garde des enfants. Nous avons reçu des femmes en instance de séparation avec jugement, dont le mari ou conjoint invoquait l'aliénation parentale afin d'avoir la garde exclusive des enfants. Mais nous avons également reçu des pères accusateurs qui souhaitaient avoir notre soutien pour dénoncer l'aliénation parentale. Nous avons pu rencontrer les deux cas de figure.

La Ligue des Familles a fait une étude très approfondie sur le sujet en 2024. Cette étude met en lumière la nécessité de mettre un cadre légal visant à protéger les enfants de la violence intrafamiliale en matière d'hébergement et d'autorité parentale.

Quelques précisions en la matière

La notion d'« aliénation parentale » est inventée dans les années 80 par un psychologue, Richard Gardner, proposant des méthodes thérapeutiques autoritaires qui, in fine, ne tenaient pas compte des plaintes de l'enfant.

Cependant, depuis une vingtaine d'années, on peut constater que le critère d'aliénation parentale est souvent invoqué lors de séparations très conflictuelles.

Le concept d'aliénation parentale est utilisé pour décrire une situation où un des deux parents est diabolisé par l'autre parent, menant à pousser l'enfant à rejeter le parent cible ou aliéné. Il décide de décrire un parent non digne de confiance, d'amabilité et d'attention. Nous nous rendons compte que ces accusations qui ne sont pas reconnues par des experts (enquêteurs sociaux, psychologues ..) peuvent cependant avoir de graves conséquences sur le temps de garde des enfants et endommager et entraver les relations de celui-ci avec les membres de la famille. Il existe des tentatives de cadre juridique, les débats persistent néanmoins tant la prudence est de mise afin de protéger l'enfant.

Dans les dossiers qui nous préoccupent, ce sont des mères désemparées qui souvent ne comprennent pas les accusations dont elles sont victimes. Généralement, elles n'ont pas d'avocat ou pas les moyens (ce qui n'est pas le cas du conjoint accusateur), nous cherchons alors avec elles un avocat des affaires juridiques (de préférence en droit de la famille) qui va s'atteler à démonter point par point les accusations arbitraires du conjoint. Cela prend bien évidemment beaucoup de temps, et les audiences sont souvent très espacées (faute de magistrats).

Il faut savoir que ces mères craignent leurs conjoints et donc cela leur demande beaucoup de courage et de ténacité pour les affronter et aller contre leurs décisions.

On a beau dire qu'elles sont dans leurs bons droits, la peur des représailles n'est pas négligeable et reste un frein à se défendre.

BURN OUT PARENTAL

L'étymologie du terme burnout vient de l'anglais to burn out ce qui signifie « se consumer », « griller ». Dans le cas du burnout (professionnel), l'image que l'on peut avoir, c'est un travailleur qui brûle toute son énergie comme une bougie qui se consume.

On parle du burnout « professionnel », notion qui a fait son apparition depuis les années 60. Cette notion a été évoquée une des premières fois par le docteur Bradley et déclinée par la psychologue Christina Maslach par un épuisement émotionnel, une perte de sens de l'accomplissement de soi et une déshumanisation au travail.

La notion de burnout « parental » est arrivée plus tard, dans les années 80. Elle a pour spécificité un épuisement général face à son devoir de parent et à la surcharge d'obligations. C'est grâce, entre autres, à deux chercheuses en psychologie, Isabelle Roskam et Moïra Mikolajczak (Université de Louvain), et à leurs travaux, que l'on a pu mettre un cadre scientifique à ce syndrome d'épuisement spécifique au rôle de parent.

En Belgique, le burnout parental ou (familial) est une problématique qui touche 5 à 8 % des parents, soit plus ou moins 200.000 personnes, dont deux tiers sont des femmes.

La société d'aujourd'hui met la barre très haut en ce qui concerne le rôle de parent. De nombreux psychologues et pédopsychiatres se sont intéressés à la connaissance sur l'attachement et le développement de l'enfant et de son bien-être dans son cadre familial. On parle souvent de « nourriture affective ». La grande pionnière dans le domaine fut la psychanalyste Françoise Dolto de l'analyse des symptômes des enfants en corrélation aux traumatismes et dynamiques familiales.

Quelques pistes pour déceler un burnout familial :

Perte d'efficacité devant les tâches quotidiennes qui incombent à la famille, perte

de plaisir à faire les choses, manque de sommeil, peur de ne plus être à la hauteur d'être une bonne mère ou un bon père, perte de la confiance en soi, pensées parfois violentes et qui vont pour certains parents jusqu'à des pensées suicidaires.

Aujourd'hui, des associations comme SOS Burnout Familial se consacrent à poser des diagnostics, se poser les bonnes questions, comprendre, prévenir et trouver les outils pour sortir de ce cercle d'épuisement général.

BARRIÈRE LINGUISTIQUE

Bruxelles se distingue par son caractère particulièrement multiculturel et par une grande diversité linguistique, notamment liée à la présence importante de personnes issues de l'immigration ou ayant un parcours migratoire récent. Dans notre pratique quotidienne, cette diversité constitue une richesse indéniable, tout en représentant également un défi dans le cadre de l'accompagnement social.

Depuis le déménagement du service d'Ixelles vers Saint-Gilles, l'équipe constate une augmentation du nombre de personnes ne parlant pas ou peu le français. Cette évolution complexifie certains aspects de l'accompagnement. En effet, la barrière linguistique peut entraver l'accès aux droits et aux services, les personnes accompagnées ne comprenant pas toujours les informations administratives, juridiques ou sociales qui leur sont transmises. Elle peut également générer des malentendus lors de l'évaluation des besoins ou dans l'orientation vers les dispositifs adéquats.

Ces difficultés de communication peuvent aussi avoir un impact sur l'autonomie des bénéficiaires et sur la relation d'accompagnement. Lorsque les échanges sont limités, les personnes peuvent devenir davantage dépendantes des travailleurs sociaux pour leurs démarches, ce qui peut freiner le développement de leur autonomie.

Afin de répondre à cette réalité, l'équipe a mobilisé plusieurs outils visant à faciliter la communication. Le service s'est notamment inscrit auprès de dispositifs d'interprétariat tels que SeTIS Bruxelles et Bruxelles Accueil – Onthaal, permettant de faire appel à des interprètes lorsque nécessaire. Toutefois, ces solutions présentent certaines limites : elles engendrent un coût pour l'ASBL, toutes les langues ne sont pas systématiquement disponibles et les interventions doivent généralement être planifiées à l'avance, ce qui ne correspond pas toujours à l'urgence de certaines situations.

Les travailleurs sociaux recourent également à des outils de traduction numériques, à des supports écrits simplifiés ainsi qu'à des stratégies favorisant l'autonomie des personnes, par exemple en préparant avec elles les informations nécessaires pour leurs rendez-vous dans d'autres institutions.

Malgré ces différentes pratiques, qui permettent de maintenir un accompagnement de qualité, celles-ci impliquent souvent un investissement en temps plus important et comportent certaines limites. Cette problématique demeure dès lors un enjeu central pour notre service, notamment dans la perspective de favoriser l'accès à l'apprentissage du français et aux dispositifs d'intégration linguistique.

Par ailleurs, la présence d'une travailleuse parlant arabe au sein de l'équipe a entraîné une augmentation des sollicitations de la part de personnes ne maîtrisant pas le français. Il a été observé que certains usagers prennent systématiquement contact avec cette professionnelle à la réception de courriers, afin d'en comprendre le contenu. Cette situation peut engendrer une forme de dépendance vis-à-vis du travailleur social, ce qui pose question notamment en cas d'absence de celui-ci (maladie, congés ou départ).

On constate également que certains bénéficiaires refusent l'accompagnement proposé par d'autres membres de l'équipe, probablement en raison des difficultés de communication. À titre d'exemple, une usagère ne parlant qu'arabe a nécessité une cinquantaine d'interventions en 2025, certaines portant sur plusieurs problématiques.

Du point de vue des travailleurs sociaux, ce type d'accompagnement est particulièrement exigeant, dans la mesure où il implique un double travail : assurer un suivi de qualité tout en garantissant une traduction fidèle des informations. Par ailleurs, ce type d'accompagnement intensif peut entrer en tension avec les objectifs du travail social, qui visent à renforcer le pouvoir d'agir et l'autonomie des personnes. En effet, une sollicitation fréquente du travailleur parlant la langue d'origine peut, dans certains cas, limiter les efforts d'apprentissage et d'appropriation des ressources nécessaires à une plus grande autonomie.

L'ISOLEMENT SOCIAL

L'isolement social constitue un enjeu croissant au sein des sociétés contemporaines. Les évolutions liées aux nouvelles technologies, la dématérialisation progressive des services publics ainsi que la fragilisation des liens sociaux favorisent son développement. Malgré la multiplication des outils de communication, une part grandissante de la population se trouve confrontée à une diminution des interactions directes de qualité et porteuses de lien social.

Les causes peuvent être multiples : charge familiale importante, difficultés financières, problèmes de santé, manque de réseau, barrières linguistiques ou simplement une perte progressive de confiance en soi. Ce qu'on observe surtout, c'est que l'isolement n'arrive jamais soudainement : il s'installe petit à petit, à travers une série de retraits, d'évitements et de renoncements.

Il faut également savoir faire la distinction entre l'isolement social et la solitude. Cette dernière est une expérience subjective ; certaines personnes peuvent la rechercher, ou la vivre comme un besoin ponctuel. L'isolement social, en revanche, est un manque objectif de liens sociaux : peu ou pas de contacts familiaux, amicaux, professionnels ou communautaires.

- Sur le terrain, ces notions se traduisent par des situations très concrètes : des parents en manque de contacts sociaux et de ressources ;
- Des personnes âgées en manque de lien, nous contactent souvent sans demande concrète, juste un besoin d'échanger ;
- Des personnes récemment arrivées sur le territoire, sont orientées vers notre structure afin de construire un réseau de professionnels local et de les aider dans leurs démarches ;
- Des parents en manque de lien (par exemple suite à une naissance ou un diagnostic d'enfant avec TSA) et cherchent à renouer des connexions en participant à des activités pour rencontrer d'autres parents

Certaines expriment clairement leur sentiment d'isolement, d'autres ne le nomment pas mais le vivent à travers une fatigue émotionnelle, un manque de motivation ou une grande hésitation à s'engager dans des activités.

La dématérialisation des services publics

L'isolement peut également être induit ou aggravé par la dématérialisation croissante des services publics. La fracture numérique constitue en effet une barrière supplémentaire pour de nombreuses personnes déjà fragilisées dans leurs liens sociaux. C'est pourquoi le CASG pour les familles accompagne également les bénéficiaires en ce sens, en complément d'un suivi plus global. Le CASG met à disposition un ordinateur durant les heures de permanence, permettant aux personnes d'effectuer leurs démarches administratives en ligne avec l'appui d'un professionnel.

Ce constat est documenté par le projet « Cartons jaunes à Forest », mené entre 2025 et début 2026 par le groupe de travail issu de la Coordination sociale de Forest. Ce projet s'inscrit dans la campagne bruxelloise « L'humain d'abord », qui vise à lutter contre l'exclusion liée au tout numérique dans l'accès aux services publics. Fondé sur le Baromètre inclusion numérique 2024 qui révèle que 36 % des Bruxellois sont concernés par cette problématique. Il a recueilli 146 témoignages via des « cartons jaunes » distribués dans des associations locales, dont notre service.

[1]. Forest carton jaune Rapport
[2]. Forest Carton jaune Rapport

Les résultats sont éloquents : les principales difficultés rencontrées concernent le numérique dans 48 % des cas (notamment la prise de rendez-vous en ligne et l'envoi de documents), suivies des problèmes liés à l'accueil et à l'interaction humaine (23 %), et des difficultés de compréhension et de communication (20 %). Le CPAS apparaît comme le service le plus fréquemment cité. Par ailleurs, 64 % des personnes déclarent dépendre d'un tiers, proche ou travailleur social, pour effectuer leurs démarches administratives. Ce qui montre clairement l'importance des liens sociaux dans la dématérialisation des services.

Sur le terrain, cette réalité se traduit de manière très concrète : certains bénéficiaires se retrouvent démunis face aux démarches administratives en ligne et sollicitent un accompagnement numérique, d'autres ont besoin d'aide pour rédiger des e-mails, constituer un dossier de bourse d'études, ou encore s'inscrire à des services en ligne. Ces situations, variées et quotidiennes, illustrent à quel point l'accès au numérique ne va pas de soi pour une part importante du public que nous accompagnons.

Le projet Cartons Jaunes formule plusieurs pistes d'amélioration concrètes : développement de services d'interprétariat, simplification du langage administratif, maintien de canaux d'accès alternatifs au numérique (guichets physiques, téléphone), et accompagnement renforcé des usagers dans leurs démarches. Ces orientations rejoignent pleinement notre conviction que le travail social en présentiel est important.

C'est précisément pour l'ensemble de ces raisons que notre travail accorde une place essentielle à la création de réseau et au développement de liens de confiance. Dans l'accompagnement individuel, établir progressivement une relation sécurisante permet à la personne de se sentir reconnue, écoutée et soutenue. Ce cadre bienveillant favorise peu à peu l'ouverture et facilite la parole.

C'est souvent grâce à un premier pas dans un groupe, que les personnes recommencent à échanger, à retrouver confiance ou à se sentir à nouveau incluses. Le collectif devient alors un espace de respiration, de soutien et de reconstruction de liens.

LE MANQUE DE DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT SPÉCIFIQUES POUR ENFANT ATTEINT DE TSA À BRUXELLES

Nous rencontrons de plus en plus la situation des familles avec un enfant porteur d'un trouble du spectre de l'autisme (TSA) mérite d'être mentionnée, tant elle illustre un vide criant dans l'offre de services bruxelloise.

Le problème principal réside dans le manque de dispositifs adaptés et les délais d'attente extrêmement longs pour accéder à un diagnostic ou à une prise en charge. Les trois centres de référence TSA existants à Bruxelles affichent des listes d'attente de plusieurs mois, voire plusieurs années. Résultat : des enfants diagnostiqués se retrouvent déscolarisés, sans accès à une structure adaptée, pendant que leurs familles jonglent seules avec les démarches administratives, le suivi thérapeutique et les exigences du quotidien.

Cette problématique a notamment été travaillée au sein du GAPPI (Groupe d'Action Pour la Précarité Infantile) de la Coordination sociale du CPAS de Saint-Gilles, qui a formulé plusieurs pistes : un accompagnement coordonné unique, des dispositifs de répit renforcés, une meilleure information sur les droits existants et une interpellation des pouvoirs publics locaux, en l'absence de tout dispositif spécifique à Saint-Gilles à ce jour.



FORMATIONS 2025

Après l'intégration de la nouvelle coordination fin 2024, le plan de formation a été travaillé en équipe tenant compte des besoins de l'équipe, des nouvelles perspectives qui devaient être engagées à la suite des inspections de la COCOF et des objectifs de travail individuels.

Un volet formatif en équipe est essentiel pour améliorer la cohésion et rassembler l'équipe autour d'un axe essentiel dans le travail social : la communication. C'est la raison pour laquelle la coordination a mobilisé une intervenante de Psy Bru pour sensibiliser l'équipe sur l'assertivité, la formation était divisée en 2 volets. Communiquer de manière assertive présente divers atouts tant avec les bénéficiaires qu'entre professionnels. Cela permet de communiquer clairement, retirer les bonnes informations et mettre des limites avec calme et respect.

Une formation sur les violences intrafamiliales a également été donnée par une intervenante de Psy Bru dans un but de nourrir notre savoir sur les problématiques rencontrées en entretien individuel. La méthode était particulièrement intéressante car au lieu que la formatrice vienne avec son contenu, le point de départ était les situations rencontrées, nos difficultés, nos besoins, nos questionnements. La formation était donc adaptée sur mesure à la réalité des travailleurs du CASG pour les familles.

Un volet de formations individuelles a également été travaillé sur la base des objectifs fixés en entretien de fonctionnement. En effet, chaque membre de l'équipe sociale a pu échanger avec la coordination sur ses besoins en termes de formation continue.

L'aide administrative a participé à une formation sur la gestion du temps nécessaire dans un cadre de travail où des tâches administratives avec des deadlines doivent être menées. Elle a également suivi une formation de deux journées sur l'accueil téléphonique étant en première ligne au téléphone sur la ligne secrétariat.

Une assistante sociale souhaitant se concentrer davantage à améliorer l'axe individuel a choisi une formation sur le conflit familial afin d'orienter adéquatement ce type de demandes jugées assez courantes.

Une autre assistante sociale a souhaité faire un compromis et une progression tant dans l'axe individuel que l'axe collectif. Elle a participé à une formation sur la santé mentale pour mieux interagir avec les bénéficiaires en souffrance psychique. Elle a également participé à une formation sur la facilitation visuelle pour mieux mener les animations qui seraient mises en place dans notre nouveau local à Saint-Gilles.
Une autre AS impliquée dans le travail collectif a participé à une formation sur des cercles de parole pour créer un climat propice aux animations.

La coordinatrice avait également des formations prévues mais celles-ci n'ont pu avoir lieu en raison de son absence au second semestre 2025. Cet élément a également eu des conséquences sur l'accueil et l'aspect formatif d'une nouvelle AS dans l'équipe.



NOUVELLES MESURES GOUVERNEMENTALES ET CHANGEMENTS LÉGISLATIFS

LIMITATION DES ALLOCATIONS DE CHÔMAGE

Depuis le 9 juin 2024, en Région de Bruxelles Capitale, les femmes et les hommes politiques ne sont toujours pas parvenu à former un gouvernement. Pendant cet immobilisme politique, les urgences s'aggravent, logements inabordables, pauvreté et insécurité croissante.

Cependant une réforme fédérale du chômage proposée va bien être active à partir de 2026 et est attendu comme un séisme social.
Dans le courant du mois d'octobre nous avons été conviés en tant que ASBL dans le réseau pour St gilles, par le CPAS pour nous informer plus en détail de ces nouvelles mesures et comment il se prépare au grand RUSH…

Ce qui allait advenir dès le 1 janvier 2026 des chômeurs qui basculerons au CPAS. Nous avons reçu un dossier très étayé avec chiffres à l'appui du nombre de personnes sur la commune de ST Gilles qui vont être impactées. Il nous a semblé important de vous faire part de quelques chiffres pour mieux comprendre la pression qui va peser sur les CPAS et à fortiori et sur tous les partenaires sociaux, dont nous faisons partie.

QUELQUES DÉTAILS SUR LE MÉCANISME DE CETTE RÉFORME

Cependant, une réforme fédérale du chômage proposée va bien être active à partir de 2026 et est attendue comme un séisme social.

Dans le courant du mois d'octobre, nous avons été conviés en tant qu'ASBL dans le réseau pour Saint-Gilles, par le CPAS, pour nous informer plus en détail de ces nouvelles mesures et de la manière dont il se prépare au grand RUSH…

Ce qui allait advenir dès le 1er janvier 2026 des chômeurs qui basculeront au CPAS. Nous avons reçu un dossier très étayé avec chiffres à l'appui du nombre de personnes sur la commune de Saint-Gilles qui vont être impactées. Il nous a semblé important de vous faire part de quelques chiffres pour mieux comprendre la pression qui va peser sur les CPAS et, a fortiori, sur tous les partenaires sociaux, dont nous faisons partie.

Quelques détails sur le mécanisme de cette réforme.

Environ 42 000 demandeurs d'emploi sont sous la menace d'une exclusion du chômage, il s'agit d'une estimation étant donné que certains d'entre eux vont retrouver du travail ou s'inscrire à une formation pour un métier en pénurie. Une grande majorité va perdre son droit au chômage dans le courant de l'année prochaine, plus ou moins 36 000 personnes.

Une première vague pour les chômeurs depuis plus de 20 ans (3 000 pers.)
Une deuxième vague d'exclusions en mars pour les 8 à 19 ans de chômage, plus ou moins 11 900 pers.

Une troisième vague excluant les 2 ans au moins et moins de 8 ans de chômage (13 300). Une quatrième vague en juillet ayant atteint deux années de chômage (6 900).

RISQUE DE PRÉCARITÉ POUR LES FEMMES

De manière générale, les exclusions touchent autant les hommes que les femmes (45 %).

Les femmes sont plus représentées parmi les cohabitants (53 %) et pourraient donc être plus impactées en n'ayant plus droit au CPAS.

Saint-Gilles sera la 3ème commune belge la plus touchée, cela correspond à 4,09 % de la population. Pour devancer le flux de chômeurs qui vont s'interroger sur leurs droits, le CPAS a mis en place un HUB au service point d'appui situé juste à côté du CPAS pour guider les personnes avec des permanences et une adresse mail afin de fournir des réponses individuelles et permettre de désengorger les visites au CPAS.

Une formation est également prévue pour les agents de première ligne et une page d'information sur l'INTRANET.

Le CPAS de Saint-Gilles évalue qu'il lui manque entre 15 et 20 travailleurs sociaux pour pouvoir faire face à cette nouvelle vague de demandes, qui est sans nul doute un immense défi logistique et humain.

Des promesses de subsides de la part du gouvernement pour faire face à ces nouveaux engagements, mais rien encore de concret dans les caisses du CPAS à la date du 1er décembre.

Le CPAS nous fait part de la crainte de la colère chez les gens qui vont perdre leur allocation de chômage (les procédures de contrôle étant beaucoup plus intrusives avec les visites domiciliaires).

Nombre d'entre eux se sont vus contraints de renforcer leurs dispositifs de sécurité.

CONGÉS PARENTAUX

À partir du 1er juillet 2025, les parents d'accueil pourront également bénéficier d'un congé parental et d'une allocation pour l'enfant placé de longue durée. Cela s'aligne sur les droits des parents biologiques ou adoptifs, permettant de réduire ou de suspendre le travail tant pour les travailleurs du secteur public que privé.

Depuis le 1er janvier 2025, le co-parent peut prendre librement les 20 jours légaux, soit après la naissance ou en les répartissant sur plusieurs semaines.

Congé parental standard : la durée reste de 4 mois d'interruption complète ou équivalent par enfant, fractionnable par mois.

Option de réduction : les options d'interruption à mi-temps (8 mois), 1/5e (20 mois) ou 1/10e (40 mois avec accord de l'employeur) demeurent.

RÉDUCTION DE LA DÉDUCTIBILITÉ DES DONS

Dans ces nouvelles mesures, il y en a une qui inquiète tout particulièrement les ASBL : c'est la réduction de la déductibilité des dons de 45 % à 30 %. Nombreuses pensent que cela freinera les donations qui souvent couvrent une grosse partie des frais de fonctionnement.

L'absence de budget régional (plus de 500 jours sans gouvernement) crée une réelle incertitude et préconise un avenir incertain pour beaucoup d'entre elles.

Nous savons de source sûre (la présence d'une responsable Brusano) que de nombreuses ASBL licencient une partie des équipes faute de savoir si elles auront le budget nécessaire pour honorer les salaires, puisque rien n'est décidé et qu'aucun budget n'a été voté.

Causes principales :

- Blocage institutionnel : l'absence, comme décrit ci-dessus, d'un gouvernement régional empêche le vote d'un budget annuel clair ;
- Financement précaire (douzièmes provisoires) ;
- Réduction des subsides facultatifs : une baisse de 15 % touche des projets essentiels ;
- Impossibilité de planifier : le manque de visibilité à long terme met en grande difficulté la sécurisation des emplois et des projets.

Conséquences sur les ASBL :

- Crise de trésorerie ;
- Détérioration des services ;
- Insécurité économique.

Cela sous-entend des projets arrêtés par manque de personnel, projets pourtant longuement réfléchis avec analyse sur le terrain et qui avaient tout leur sens. Une gageure quand on sait toute l'énergie qu'il faut mettre tant sur le plan organisationnel qu'administratif pour obtenir une subvention.

Des services proposés aux usagers qui, dans l'immédiat, ne seront plus accessibles et ajoutent encore à la fragilité des usagers.

Exemples d'ASBL qui ont déjà subi cette crise budgétaire de plein fouet : « ASBL La Récré du Midi » qui a cessé ses activités sur un mois de temps ; « ASBL Convivence », active dans le secteur du logement abordable, n'arrive plus à payer ses employés, etc.

La FDSS lance également une campagne d'affichage symbolique inspirée du mouvement « liquidation sociale - fermeture définitive ». Elle invite les ASBL à afficher publiquement leur fragilité pour rendre visibles les conséquences invisibilisées de l'immobilisme politique. Derrière chaque fermeture potentielle, il y a des travailleurs, des bénéficiaires et des services essentiels à la vie sociale bruxelloise.

Une manière de documenter les pertes et mesurer l'ampleur des dégâts.



TRAVAIL DE RÉSEAU

MELTING PAPOT ORGANISÉ PAR BRUSANO.

Brusano est un service pluraliste et bicommunautaire de coordination et de première ligne de soins et plateforme bruxelloise de soins. Il rassemble, dynamise et soutient les acteurs du social-santé à Bruxelles.

L'objectif du Melting Papot est d'organiser des rencontres entre professionnels du réseau social-santé et de partager nos dynamiques de terrain et expériences.

Nous avons eu l'occasion d'ouvrir nos portes les lundi et mardi 17 et 18 novembre afin de rencontrer le réseau de proximité et d'échanger sur nos activités respectives et ainsi, de personnaliser les rapports, afin d'être plus réactifs et performants dans les réponses que nous pouvons apporter aux usagers face à leurs différentes problématiques.

Nous avons accueilli des intervenants sociaux de différents horizons comme Les Petits Riens, le Planning de Saint-Gilles, Solothuis, l'ONE, Santé Mentale Adret, Brusano.

Des échanges très intéressants sur notre public, nos méthodologies, nos projets respectifs, nous ont permis d'abord une rencontre des professionnels de notre réseau de proximité plus personnalisée.

Des visites vers les intervenants présents à ces portes ouvertes ont déjà été prévues (une invitation à rencontrer une AS du planning familial de Saint-Gilles entre autres), ce qui prouve un réel intérêt pour notre travail et nous espérons une collaboration prochaine.

Rencontre faite quelques jours après, l'envie de collaborer en tenant compte de nos spécificités qui se complètent, et bien sûr de notre proximité, de réels atouts. Ex. : possibilité de rencontrer un juriste sur RDV, de référencer par mail toutes nos activités collectives afin qu'il puisse les communiquer aux usagers du PF, de nouvelles adresses mail de réseau proche, etc.

Nous avons aussi, toujours dans le cadre du Melting Papot, échangé avec nos partenaires à l'extérieur. Chaque membre de l'équipe fera part de son feedback.

Nous avons eu l'occasion de visiter les membres du planning familial et du centre médical de la rue Marconi.

Une équipe multidisciplinaire faite de médecins, psychologues, assistants sociaux, kinés, accueillants. Tous travaillent en totale autonomie et valident ensemble les projets et leurs modes de fonctionnement. Un échange très intéressant et une source supplémentaire dans notre réseau de proximité pour guider nos usagers en demande de services tels que ceux-là.

Nous avons pu rencontrer les collaboratrices du Petit Vélo Jaune qui nous ont accueillis dans la Maison de la Culture. C'est une association qui propose un accompagnement aux familles isolées grâce à l'aide de nombreux bénévoles qui vont dans les familles quelques heures par semaine pendant 1 an.

Ils accompagnent les familles ayant au moins un enfant de moins de 3 ans et aussi les femmes enceintes. Il faut que les personnes accompagnées puissent avoir une base de français, d'anglais ou d'espagnol.

Les bénévoles vont identifier les besoins de la famille et apporter leur aide que ce soit dans : préparer la naissance, faire des sorties avec la famille, découvrir des sorties autour de chez eux.

Il y a un bénévole pour chaque famille. Le bénévole et la famille forment une équipe. Chaque bénévole est attitré à une famille et identifie ses besoins, qu'il s'agisse de préparer une naissance, d'organiser des sorties ou de découvrir les ressources de proximité. Les demandes remontent ensuite via une chaîne structurée : bénévole, coéquipier, référent-duo, coordinatrice, garantissant un soutien encadré. Le fonctionnement est donc similaire à une poupée russe. C'est un moyen de gestion et de soutien du bénévole, ce dernier, rappelons-le, n'est pas un professionnel mais une personne de soutien à la famille.

Après un an d'accompagnement, l'association retourne voir la famille pour savoir si elle va mieux depuis le retrait du bénévole.

Nous avons rencontré la Maison des Parents Solos à Forest, une ASBL dédiée aux familles monoparentales à Bruxelles ;

Cette structure fonctionne sur deux pôles :

• Pôle individuel : permanences de première ligne (mardi, mercredi, jeudi), ouvertes aux familles monoparentales bruxelloises, avec une antenne délocalisée à Ixelles offrant un suivi social, juridique et psychologique. Une dizaine de séances psy gratuites sont accessibles, ainsi qu'un créneau spécifique le jeudi de 17h à 18h pour les parents qui travaillent.

L'association adopte une définition large du parent solo : toute personne assumant seule la charge de ses enfants.

• Pôle collectif : un large éventail d'activités ouvertes à tous, avec une garde des enfants sur place, permettant aux parents de participer l'esprit tranquille. Vu la complémentarité dans nos activités, une collaboration est actuellement en cours avec notre structure.

Ce type d'initiative permet clairement de mieux connaître et d'évaluer la force et l'efficacité de travailler en étroite collaboration avec notre réseau.

Nous avons eu l'occasion de rencontrer l'Équipe Mobile Prévention Soutien Aidance (EMPSA), un service d'accompagnement destiné aux aidants proches, avec une attention particulière portée aux jeunes aidants. Il s'agit d'une équipe pluridisciplinaire (assistante sociale, psychologue, ergothérapeute…) qui intervient lorsque la situation d'aidance devient lourde ou complexe, notamment après une hospitalisation ou lorsqu'un jeune se retrouve fortement impacté par la maladie ou le handicap d'un proche.

L'équipe nous a partagé les difficultés fréquemment rencontrées par les jeunes aidants : fatigue, isolement social, charge mentale importante, conséquences sur la scolarité. Dans ce cadre, ils peuvent intervenir comme médiateurs auprès des écoles afin d'expliquer la situation du jeune et favoriser une meilleure compréhension de ses besoins.

L'EMPSA propose également un accompagnement individuel, un soutien psychosocial, ainsi que des activités collectives permettant aux jeunes de rencontrer d'autres personnes vivant une réalité similaire et de rompre l'isolement.

Le service est porté par l'ASBL Aidants Proches Bruxelles et est situé à la Maison de l'Aidance à Laeken, un lieu qui regroupe différents services d'accompagnement pour les aidants proches.

Nous avons rencontré l'équipe de l'IHP Epsylon – Projet Beeckman, un service d'habitations protégées destiné à des adultes et jeunes adultes vivant avec des difficultés psychiques.

Ils nous ont expliqué que le projet permet aux personnes de vivre en logement (en maison communautaire ou en kot/studio) tout en bénéficiant d'un accompagnement régulier.

L'objectif est de les soutenir dans leur autonomie au quotidien : organisation de la vie, démarches administratives, projets de formation ou de travail, maintien du lien social.

L'équipe est pluridisciplinaire et propose un suivi individuel, des moments collectifs ainsi qu'un cadre sécurisant. Nous avons retenu que l'accent est mis sur la réinsertion, la stabilité et le soutien dans la durée, avec une approche bienveillante et adaptée au rythme de chacun.

Nous avons rencontré l'équipe de Mado Sud, un service d'accueil pour les jeunes de 11 à 22 ans et leurs familles. Le service s'adresse aux jeunes du sud de Bruxelles (et pas uniquement de Saint-Gilles). Il s'agit d'un lieu gratuit et confidentiel où les jeunes peuvent venir parler de différentes difficultés (scolarité, santé mentale, famille, démarches administratives, etc.).

L'équipe propose un accueil, de l'écoute et un accompagnement individuel, ainsi que des activités collectives et des espaces d'échange pour les parents et les professionnels.

Ils organisent également des permanences juridiques assurées par Droit des Jeunes ainsi que des permanences psychologiques hebdomadaires proposées par PsyBru.

Le service est ouvert en dehors des heures scolaires, y compris le samedi, afin de faciliter l'accès aux jeunes.

JOUER POUR GRANDIR

Jouer pour grandir est un évènement organisé par le Groupe d'Action et de Prévention contre la Précarité Infantile (GAPPI). Il s'agit d'un groupe de travail de la coordination sociale de Saint-Gilles qui regroupe tous les acteurs de la commune qui sont touchés par cette problématique. Le groupe se réunit chaque mois afin d'échanger sur leurs actualités respectives, leurs réalités de terrain, leurs difficultés, etc.

Ce groupe a décidé d'organiser une journée intitulée « Jouer pour grandir », le but est d'inviter les parents afin de les sensibiliser à l'importance du jeu dans le développement de l'enfant et de présenter également tout le tissu associatif et institutionnel relatif à l'enfance existant sur le territoire de la commune.

Avant notre arrivée à Saint-Gilles, la coordination avait rencontré au préalable la responsable de la coordination qui lui a parlé du projet et nous avons décidé de rejoindre le bateau en cours de route.

Mais étant donné que l'objectif de cette journée tournait autour de l'importance du jeu, nous nous voyions mal nous présenter aux parents comme étant uniquement un service social. Nous y avons vu une opportunité de relancer notre action collective en partant de ce même enjeu, et c'est de cette réflexion qu'est né Art'Attache.

Lors de cette journée, nous avons pu annoncer notre installation dans le quartier, présenter notre service et notre activité Art'Attache. Cet événement était l'occasion de nous faire connaître du public mais aussi de l'ensemble des partenaires du quartier.



PLACE À NOS DROITS

Nous avons également participé au village associatif de Saint-Gilles, coorganisé par la FDSS et la Coordination sociale de Saint-Gilles, qui s'est tenu le 10 septembre sur la place Bethléem.

Cet événement, spécifiquement conçu à destination des habitant·es, avait pour ambition de renforcer l'accès aux droits fondamentaux et de favoriser une meilleure connaissance des ressources disponibles sur le territoire. Il visait également à créer et consolider les liens entre les associations et les citoyen·nes, à sensibiliser le public aux conséquences concrètes des restrictions du chômage, à encourager la participation citoyenne, ainsi qu'à recueillir les besoins et préoccupations exprimés directement par les personnes présentes.

Dans cette perspective, l'événement ne poursuivait pas un objectif de promotion des services, mais s'inscrivait plutôt dans une démarche de proximité et d'écoute active. Il s'agissait avant tout d'aller à la rencontre des habitant·es, de leur offrir un espace d'échange accessible et de répondre à leurs questions, en particulier en matière de droits sociaux et d'accompagnement.

Les différentes institutions et associations présentes étaient organisées en stands thématiques afin de faciliter l'orientation du public. Notre équipe était intégrée au stand dédié à la parentalité, aux côtés du Petit Vélo Jaune, de Parents Pause, de l'ONE et de Parentia. Cette organisation a permis de proposer une approche complémentaire et cohérente des questions liées à la parentalité et au soutien aux familles.



Le public avait la possibilité de s'adresser directement aux professionnel·les présent·es, dans un cadre informel favorisant le dialogue. Selon les situations, les intervenant·es pouvaient apporter une réponse immédiate, proposer une prise de rendez-vous au sein de leur service ou orienter les personnes vers la structure la plus adaptée à leur demande. Lorsque les questions relevaient d'autres thématiques, un accompagnement vers les stands concernés était systématiquement proposé, afin de garantir une réponse précise et adaptée.

Cet événement a ainsi constitué un moment privilégié de rencontre avec les habitant·es, permettant à la fois de renforcer la visibilité des dispositifs existants, de faciliter l'accès à l'information et de mieux appréhender les besoins du terrain.





CAFÉ DES PARENTS DE BALDER

Grâce à notre participation au GAPPI, nous rencontrons mensuellement une grande partie des acteurs locaux de la petite enfance et de l'accompagnement des familles.

Ces réunions constituent un espace d'échange et de collaboration au sein duquel chaque structure peut présenter ses actions et inviter les partenaires à y prendre part.

Dans ce cadre, l'école primaire De Balder, une école primaire néerlandophone implantée dans le quartier, a constaté qu'un nombre important de parents d'élèves étaient francophones et ne maîtrisaient pas le néerlandais. Afin de favoriser le lien avec les familles et de mieux faire connaître les ressources disponibles autour de l'école, le service social a organisé un « Café des parents » à l'occasion de la réunion avec les enseignants.

Cet événement a rassemblé plusieurs associations et services partenaires, chacun disposant d'un stand dans le réfectoire de l'école afin de présenter ses missions et ses activités aux familles. Notre structure a été sollicitée pour y participer, ce qui nous a permis de rencontrer les parents ainsi que différents acteurs du réseau local, notamment le Service de médiation scolaire de la commune de Saint-Gilles et Het Huis van het Kind. Cette participation a également contribué au renforcement de nos partenariats et de notre travail en réseau.



TRAVAIL **COLLECTIF**

ACTION COLLECTIVE

OBJECTIFS DE L'ACTION COLLECTIVE

Conformément au décret ambulatoire régissant les CASG, qui nous mandate notamment à développer le lien social, à solliciter la participation, ces actions visent à favoriser l'intégration sociale, à renforcer l'accès aux droits fondamentaux et à mobiliser les capacités de chacun, quelle que soit sa situation, dans une démarche inclusive et citoyenne.

L'un des objectifs principaux de notre action collective est de lutter contre l'isolement social, en ouvrant nos activités à tous les types de familles.

Dans ce contexte, les pressions sociales, la charge mentale quotidienne et l'organisation familiale deviennent particulièrement lourdes pour les parents. Ces réalités expliquent en grande partie le besoin d'espaces de soutien, d'échanges et de rencontres conviviales pour rompre l'isolement et permettre à chacun de se sentir écouté et soutenu.

Pour répondre à ces enjeux, le CASG a mis en place trois activités collectives visant à favoriser les rencontres, les échanges et le lien social.

Parmi ces activités :

- Art 'Attache
- Derrière maman
- Family & Kult

L'activité permet ainsi de créer du lien, de renforcer le sentiment d'appartenance et de soutien entre pairs. Elle contribue, au-delà de la simple activité créative, à améliorer le bien-être quotidien des participantes en leur offrant un moment d'écoute, de partage et de valorisation personnelle.

En proposant ces espaces collectifs, l'ASBL s'inscrit dans une démarche de soutien concret aux familles en facilitant des rencontres riches en échanges, en solidarité et en convivialité, des ingrédients essentiels pour lutter contre l'isolement social et renforcer les liens au sein de la communauté.

La majorité des activités sont organisées en fonction des besoins exprimés par les bénéficiaires et par le réseau, mais aussi selon les objectifs définis au préalable pour l'activité. Nous prenons également en compte leurs avis et leurs attentes. En effet, on remarque que proposer des activités qui correspondent à leurs demandes et créer des relations de confiance entre les participants favorisent leur participation et les encouragent à revenir.

"ART'ATTACHE"

À la suite de notre déménagement à Saint-Gilles, de notre intégration dans un nouveau réseau et de la constitution d'une nouvelle équipe, une réflexion s'est engagée autour de la mise en œuvre concrète de notre mission d'action collective.

Le premier projet issu de cette réflexion était Art'Attache. Cet atelier a vu le jour à la suite de notre participation au groupe de travail sur la précarité infantile (GAPPI) de la Coordination sociale de Saint-Gilles. Ce groupe était alors engagé dans la préparation de l'événement « Jouer pour grandir », présenté plus en détail dans la suite du rapport.

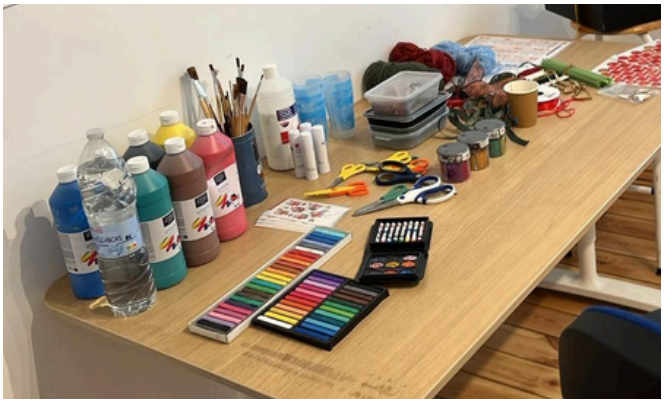
Dans ce cadre, nous avons souhaité nous présenter à cet événement avec un projet en adéquation avec son objectif principal : mettre en lumière l'importance du jeu dans le développement de l'enfant. Art'Attache est donc un atelier destiné aux parents et à leurs enfants, offrant un espace de rencontre et de partage autour d'une activité artistique. À travers le médium artistique, l'atelier vise à soutenir et renforcer le lien parent-enfant en proposant la découverte de différentes techniques et matériaux. Il permet également d'aborder, de manière ludique et créative, des thématiques telles que les émotions, l'organisation de la vie quotidienne ou encore les relations familiales.

Nous avons donc organisé 2 sessions avant l'été où nous avons pu voir débarquer plusieurs familles dans nos locaux afin de partager un moment ensemble.



Durant l'été, nous avons donc réfléchi à la mise en place d'un calendrier et à la création d'autres activités. Nous avons décidé de dispenser un atelier Art'Attache par mois le mercredi après- midi de 14h30 à 16h30. "Derrière Maman"







“DERRIÈRE MAMAN”



Nous avons également décidé de lancer un atelier à destination des mamans. La philosophie de l’activité est d’offrir un espace, un moment dans un quotidien souvent surchargé, où ces femmes peuvent se retrouver avec d’autres femmes autour d’une activité, d’un café ou encore d’une discussion. Nous avons choisi le nom Derrière maman car le but de l’activité est qu’elles retrouvent la femme qui se trouve derrière la maman.



D’ailleurs, nous avons commencé très simplement par un premier atelier où les mamans devaient se représenter sur une feuille de papier. Cette consigne très simple est en réalité un exercice très compliqué, souvent, les mamans ne savent plus vraiment qui elles sont en dehors de leur rôle de maman. Elles sont restées bloquées devant cette feuille et notre travailleuse sociale a dû poser plusieurs questions sur leurs hobbies, leurs passe-temps, … pour qu’elles se rattachent à une partie d’elles qu’elles ont enfouie derrière la casquette de mère.

Ces ateliers attirent principalement des mamans en situation de monoparentalité et malgré le fait que l’atelier a pour but d’oublier son rôle de mère, elles ressentent le besoin d’échanger autour de leurs difficultés du quotidien avec d’autres personnes pouvant les comprendre. Elles se sentent à l’aise d’évoquer l’épuisement, l’anxiété, … sans culpabilité.

Au fur et à mesure des ateliers, on constate que les mêmes femmes reviennent aux ateliers et nous partagent les activités qu’elles souhaitent faire (tricot, crochet, crêpes, sculpture, sorties …). Ces ateliers se tiennent pour le moment deux fois par mois, le mardi de 9h30 à 12h



KIDZ & KULT



Nous avons voulu lancer une activité dans le but de faciliter l'accès à la culture pour les enfants. En effet, l'accès à la culture est étroitement lié aux situations de précarité infantile. Comme le souligne le dossier « Les enfants parlent de la pauvreté » publié par la Ligue des droits de l'enfant, de nombreux enfants vivant dans des conditions socio-économiques difficiles voient leur accès à des droits fondamentaux, tels que l'éducation ou la culture, fortement limité, ce qui compromet leur développement et leurs perspectives d'avenir. Dans ce contexte, les activités culturelles constituent un levier essentiel pour réduire les inégalités et offrir aux enfants des opportunités d'apprentissage, d'expression et d'ouverture sur le monde. En facilitant l'accès à la culture, notre ASBL souhaite contribuer à renforcer la confiance en soi, la créativité et les capacités de projection dans l'avenir des enfants, éléments indispensables pour leur développement personnel et leur inclusion sociale.

Nous avons donc décidé de mettre en place une activité par mois le premier mercredi du mois pour bénéficier des entrées gratuites dans les musées. Nous avons choisi de cibler les enfants entre 8 et 12 ans.

Cependant lorsque nous avons commencé à communiquer sur cette activité, beaucoup de parents étaient intéressés mais avaient des enfants trop petits, d'autres parents auraient aimé y participer pour accompagner leur enfant et partager un moment avec eux. Il était alors primordial pour nous de prendre en compte les besoins du public et d'adapter notre action en ce sens. L'activité Kidz&Kult évoluera en 2026 en ce sens pour devenir Family&Kult.

PROJET DEQ

La Démarche d'Évaluation Qualitative (DEQ) est une obligation de la COCOF consistant en la réalisation, tous les trois ans, d'un travail de réflexion autour d'une thématique définie par le service. L'année 2025 correspondait à l'année de remise du projet DEQ 2023-2025.

Celui-ci a été remis dans les délais malgré l'absence de coordination et une équipe en sous-effectif.

Le travail mené a porté sur l'amélioration de l'accompagnement des usagers via l'identification de quatre freins majeurs : la fracture numérique, la barrière linguistique, l'infrastructure et l'accueil, ainsi que l'accessibilité des autres services et administrations.

Plusieurs actions concrètes ont été mises en place en 2025 afin de répondre à ces constats. Concernant la fracture numérique, un « Espace libre accès numérique » a été créé en septembre 2025 dans les nouveaux locaux du CASG. Accessible deux fois par semaine, cet espace met à disposition des usagers un ordinateur, une imprimante et un lecteur de carte afin de faciliter leurs démarches administratives en ligne.

Les assistants sociaux accompagnent également les bénéficiaires dans l'utilisation des outils numériques, notamment pour l'activation d'Itsme ou la compréhension des plateformes administratives.

L'engagement de notre service dans l'action « Carton Jaune », développé plus tôt dans ce rapport, s'inscrit également dans ce travail contre la fracture numérique.

Afin de réduire la barrière linguistique et d'améliorer la qualité des accompagnements, le CASG s'est inscrit auprès du SETIS et de Bruxelles Accueil afin de pouvoir recourir à des interprètes lorsque cela est nécessaire.

Les questions liées à l'infrastructure et à l'accueil ont également été travaillées grâce au déménagement du service dans des locaux plus accessibles, situés au rez-de-chaussée avec pignon sur rue, permettant notamment un meilleur accès pour les personnes à mobilité réduite ou aux poussettes. Dans cette même dynamique, l'accueillante du service a suivi une formation à l'accueil téléphonique.

Enfin, afin de faciliter l'accès des usagers aux autres services et administrations, le CASG a poursuivi un travail de développement de réseau et de partenariats afin de renforcer les contacts directs avec certaines institutions.

L'année 2025 a également permis de définir la nouvelle thématique DEQ pour la période 2026-2028. Celle-ci portera sur une réflexion autour de la mise en place des activités collectives, des difficultés rencontrées dans leur organisation et leur réalisation, ainsi que des moyens et outils à développer afin d'atteindre les objectifs fixés et de répondre au mieux aux besoins des usagers.



https://www.liguedroitsenfant.be/wp-content/uploads/2025/08/Les-enfants-parlent- de-la-pauvrete.pdf

CONCLUSION

Comme vous avez pu le constater, l'année 2025 a été riche en rebondissements.

D'abord le déménagement, un énorme changement, tant sur le plan géographique que pour nos usagers ainsi que sur le plan humain. Le **CASG** *a toujours existé dans les murs de la Ligue des familles, un challenge pour ce nouveau départ…*

Malgré une équipe qui n'a pas toujours été au complet durant l'année et le congé maternité de notre coordinatrice, le déménagement a créé pour le **CASG** *un vrai dynamisme notamment dans le cadre des demandes d'aide individuelle. En moins d'un an, nous avons su nous adapter aux usagers de proximité. En effet, nos chiffres ont indiqué une forte augmentation des demandes en présentiel ainsi que des suivis en guidance et des rendez-vous en dehors des heures de permanence.*

Nous avons également ciblé nos formations en ce sens avec, par exemple, des formations sur l'assertivité, les violences intrafamiliales et sur la monoparentalité.

L'implantation dans un nouveau quartier a donné un réel essor pour nos actions collectives grâce à notre participation à différents évènements du réseau, ce qui nous a permis d'observer les besoins des usagers en veillant à tenir compte des activités collectives déjà existantes dans le quartier, afin de ne pas faire de doublons. Notre nouvelle salle dédiée au collectif est tout à fait adaptée à cette mission.

On observe une réelle connexion entre le volet individuel et collectif. En effet, certains de nos usagers suivis individuellement s'intéressent aux activités collectives proposées et inversement, certaines personnes initialement à la recherche d'ateliers choisissent de prendre rendez-vous aux permanences sociales afin de trouver des réponses.

On constate depuis l'évènement organisé par Brusano (MELTING PAPOT) un réel intérêt des institutions rencontrées à collaborer de manière plus durable et formelle avec nous.

Un vrai plus pour des réponses plus aiguisées et adaptées. Une belle synergie tant au niveau de l'organisation de nos ateliers que de leur communication. Notre engagement, notre travail et toute l'énergie investie nous confortent dans l'émergence et le bien-fondé des projets encore à réaliser.
L'impulsion de tous ces changements de 2025 promet une belle frénésie pour l'année à venir.

BIBLIOGRAPHIE

- Isolement social, [sans date]. parentalite.be [en ligne]. Disponible à l'adresse : https://parentalite.be/thematiques/isolement-social
- LA PARENTALITÉ EN EXIL : ÉCHANGE DE CONSTATS ET DE PRATIQUES,2018. Cultures & Santé.
- LA PREMIÈRE, Rtbf et LA PREMIÈRE, Rtbf, 2023. Familles monoparentales : où trouver de l&apos ; aide ? - RTBF Actus. RTBF [en ligne]. 12 décembre 2023.
- Disponible à l'adresse : https://www.rtbf.be/article/familles-monoparentales-ou-trouver-de-l-aide-11299333
- Répit | Dynam'Autes ASBL, [sans date]. Dynam'Autes ASBL [en ligne]. Disponible à l'adresse : https://www.dynamautes.be/r%C3%A9pit
- Maison des parents solos, [sans date]. [en ligne]. Disponible à l'adresse : https://maisondesparentssolos.be/services
- Dossier Alinéation Ligue des familles
- Service public fédéral justice
- Le Psychologue.be
- La clinique et santé
- Educationsante.be
- Bornin.brussels »actualité burnout-parental
- Présentation des impacts de la réforme des allocations de chômage sur le CPAS de ST Gilles
- Article LE SOIR 14 octobre
- Article du soir 3 décembre comment les CPAS se préparent au rush
- Nouvelles règlementations en vigueur 2025
- Article RTBF bruxelles-sans gouvernement
- Guide social liquidation sociale – la FDSS
- BRIO. (2024). Cinquième baromètre linguistique : Les langues à Bruxelles à travers des données récentes. https://www.briobrussel.be/node/19421?language=fr
- Brusano. (2025, 3 mars). Surmonter la barrière linguistique : découvrez la fiche de ressources. https://www.brusano.brussels/surmonter-la-barriere-linguistique-decouvrez-la-fiche-de-ressources/
- Commission communautaire française. (2009). 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 (version consolidée 2024). Moniteur belge.

2025
RAPPORT D'ACTIVITÉS

Centre d'Action Sociale Globale
CASG pour les Familles

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

servicesocial@casgpourlesfamilles.be
www.casgpourlesfamilles.be

Création : www.ogoudujour.com