

# **CENTRE DE SERVICE SOCIAL DE BRUXELLES SUD-EST**

**Association sans but lucratif**



**RUE DE LA CUVE, 1  
1050 BRUXELLES**

**CENTRE D'ACTION SOCIALE GLOBALE AGREE PAR  
LA COMMISSION COMMUNAUTAIRE FRANCAISE.**

**RAPPORT D'ACTIVITES**

**2023**

# TABLE DES MATIERES

<b>I.</b>	<b>Les spécificités du Centre</b>	p. 1
<b>II.</b>	<b>Les généralités</b>	p. 2
	1. La communication externe	p. 2
	2. Les collaborations conventionnelles	p. 3
	3. La formation continuée	p. 3
	4. La DEQ	p. 3
<b>III.</b>	<b>L'aide individuelle</b>	p. 6
	1. Les objectifs	p. 6
	2. Les moyens mis en œuvre	p. 6
	3. L'horaire des permanences	p. 7
	4. Le premier accueil	p. 8
	5. Recueil de données	p. 8
	6. Le public du Centre	p. 8
	7. Les caractéristiques de l'aide individuelle	p. 9
<b>IV.</b>	<b>L'action collective</b>	p. 20
	- Atelier numérique hispanophone et arabophone	p. 22
	- Matériel rentrée scolaire	p. 25
	- Sortie à la mer	p. 27
	- Fête des volontaires	p. 30
	- Groupe culturel	p. 33
	- Les donneries	p. 37
	- Le café Solidaire	p. 40
	- La fourchette Solidaire	p. 43
	- Flagey Holidays	p. 46
	- La Fabrique des Audacieuses	p. 49
	- Atelier numérique adulte	p. 52
	- Bulle d'air	p. 55
	- L'atelier numérique Enfants	p. 59
	- Un colis festif pour Noël	p. 62
	- Goûter pour tous	p. 65
	- Les Petits Déjeuners	p. 68
	- L'école de devoirs "Le Crayon Magique"	p. 71
	- La valise à livres	p. 75
	- Ixelles pas cher	p. 78
	- Le Restaurant Social	p. 80
	- Le Club de la Bonne Entente	p. 84
	- Les fringues	p. 87

<b>V.</b>	<b>L'action communautaire</b>	p. 90
	- L'automne des solidarités	p. 92
	- Des guichets, pas du numérique	p. 95
	- Accueil social Flagey	p. 98
	- Boondaël en action	p. 101
	- Projet EGEB : au fil de l'eau	p. 103
	- XL un toit	p. 106
	- CISA	p. 109
<b>VI.</b>	<b>Fonds de Garantie Locative</b>	p. 112
<b>VII.</b>	<b>Présentation de partenariats spécifiques</b>	p. 113
	- RAQ	p. 113
	- Numéro Vert	p. 114
	- Article 27	p. 115
	- BruZelle	p. 116
	- SOS Jeunes	p. 117
	- Maison de quartier Chambéry	p. 117
<b>VIII.</b>	<b>La coordination externe</b>	p. 118
<b>IX.</b>	<b>Conclusions et projets pour l'année 2024</b>	p. 121

# RAPPORT D'ACTIVITES

CENTRE DE SERVICE SOCIAL DE BRUXELLES SUD-EST Asbl

## CENTRE D'ACTION SOCIALE GLOBALE

**Année : 2023**

### **I. Les spécificités du centre**

Le Centre d'Action sociale globale de Bruxelles Sud-Est a une double spécificité.

*Sa spécificité s'exprime d'abord dans son action :*

- le Centre d'Action sociale globale de Bruxelles Sud-Est met en œuvre une action sociale globale qui se définit dans l'article 9 du 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 : action développée dans le but de restaurer ou d'améliorer les relations du bénéficiaire avec la société et réciproquement. Ceci, selon les méthodes qui, d'une part, agissent sur l'ensemble des facteurs, quels qu'ils soient, de précarisation sociale du bénéficiaire même lorsqu'il peut être fait appel à des institutions spécialisées dans certains types d'aides ou de missions et, d'autre part, sollicitent les capacités des bénéficiaires eux-mêmes. Le Centre offre la possibilité d'être écouté et d'être très concrètement aidé. Pour ce faire, nous organisons des permanences sociales (52 heures) sur le territoire d'Ixelles et d'Etterbeek et d'Uccle mais également nous accueillons toutes les personnes de la Région de Bruxelles-Capitale et plus précisément sur une partie des communes de Forest, St Gilles, Bruxelles-ville et Watermael-Boitsfort. Il s'agit là d'aides individuelles ;
- le Centre d'Action sociale globale de Bruxelles Sud-Est gère aussi des actions collectives et communautaires telles que :

#### Actions collectives

- Atelier numérique hispanophone et arabophone,
- Matériel rentrée scolaire,
- Sortie à la mer,
- Fête des volontaires,
- Groupe culturel,
- Les donneries,
- Le café Solidaire,
- La fourchette Solidaire,
- Flagey Holidays,
- La Fabrique des Audacieuses,
- Atelier numérique adulte,
- Bulle d'air,
- L'atelier numérique Enfants,
- Un colis festif pour Noël,

- Goûter pour tous,
- Les Petits Déjeuners,
- L'école de devoirs "Le Crayon Magique",
- La valise à livres,
- Ixelles pas cher,
- Le Restaurant Social,
- Le Club de la Bonne Entente,
- Les fringues.

#### Actions communautaires

- Automne des Solidarités,
- Des guichets, pas du numérique,
- Accueil Flagey,
- Boondael en action,
- Projet EGEB : délier les fils de l'eau,
- XL un toit,
- CISA.

*Sa spécificité s'exprime aussi dans son organisation :*

- le Centre d'Action sociale globale de Bruxelles Sud-Est est géographiquement décentralisé. Quatre antennes et une centrale forment en effet les lieux d'accueil tant sur le plan de l'aide individuelle que pour les actions collectives et communautaires du centre. Ainsi rencontre-t-il l'objectif qui est le sien : sauvegarder la proximité et la visibilité du Centre avec la population concernée c'est-à-dire les plus démunis. Accompagner ceux-ci dans leurs difficultés face au monde institutionnel,
- le Centre d'Action sociale globale de Bruxelles Sud-Est a aussi le souci permanent de veiller à la meilleure coordination des différents secteurs d'aide des communes d'Ixelles et d'Etterbeek. Maintenir une dimension dynamique est aussi une de ses préoccupations quotidiennes. Il s'agit en effet de répondre toujours aux nouveaux besoins qui se dégagent des entretiens individuels.

## **II. Les Généralités**

### **1. Communication externe**

Fin 2020, nous avons lancé la page Facebook du Centre Social, et constaté assez rapidement qu'il s'agissait d'un bon outil pour diffuser des informations.

L'avantage d'une page Facebook est sa facilité d'utilisation. Chaque membre de notre équipe peut publier et partager du contenu préalablement validé.

Ainsi, nous pouvons notamment donner des nouvelles de nos activités, recruter des volontaires ou faire des appels aux dons. Nous partageons également des actualités du secteur ou des informations pertinentes afin de publier régulièrement du contenu.

Le nombre d'abonnés à notre page progresse régulièrement, et a augmenté de 29,5% en un an<sup>1</sup>. Cela nous permet également de mettre en avant nos partenariats grâce aux partages de publication ou à la création d'événements communs. Nous créons notamment des événements communs avec La Serre. Ainsi, un public plus large peut par ce biais découvrir notre travail.

Nous aborderons "la communication externe" pour la deuxième année de la DEQ 2023-2025 (démarche d'évaluation qualitative). Cela nous permettra de clarifier nos besoins et nos objectifs.

---

<sup>1</sup> En 2022 : 485 abonnés // En 2023 : 628 abonnés

Nous continuons également de compléter notre site internet avec les nouvelles activités, et la mise à jour des brochures de présentation du Centre. Notre nouvelle brochure intègre un calendrier valable pour six mois, et cette version a beaucoup de succès car elle est rapidement compréhensible par tous.

## **2. Les collaborations conventionnelles**

Le Centre d'Action sociale globale de Bruxelles Sud-Est collabore constamment avec de nombreuses institutions publiques et privées afin d'offrir le meilleur service possible aux usagers.

Nous avons formalisé 24 conventions de collaboration avec diverses institutions de la Région de Bruxelles-Capitale.

## **3. La formation continuée**

La formation des membres de l'équipe sociale et administrative s'est poursuivie sur deux axes : les supervisions individuelles et d'équipe et les formations individuelles plus spécifiques.

Malgré nos nombreuses heures de permanence et les diverses actions menées par les travailleurs sociaux, le dynamisme dans le choix des formations individuelles reste présent. Ces formations ont permis un apport intellectuel, un recul sur l'action et des rencontres enrichissantes. Chaque formation fait l'objet d'un court compte-rendu à l'équipe, et les documents reçus sont accessibles à tous.

En 2023, nous avons également poursuivi la formation continue par le biais d'intervenants extérieurs. Sur proposition des travailleurs, nous invitons des représentants d'institutions ou d'associations à présenter leur travail. Ils viennent parfois avec des outils dont chacun peut se saisir dans son travail. Cela permet de réfléchir ensemble, de s'informer et d'enrichir les échanges d'équipe.

Cela débouche parfois sur des collaborations plus intenses avec les intervenants !

<b>Dates</b>	<b>Thématiques</b>	<b>Intervenants</b>
23/08/23	Santé mentale - dispositif psybru	Michel Joris
08/11/23	DEQ	Charlotte FDSS
29/11/23	Santé mentale - Futur psychologue dans l'équipe	Julien Locuiro

## **4. La démarche d'évaluation qualitative 2023-2025**

### **1. Présentation du projet et rappel du thème**

En 2023, nous entamons un nouveau cycle pour notre processus d'évaluation qualitative. Pour cette année, notre équipe a choisi la gouvernance comme thème central, se concentrant plus spécifiquement sur l'évaluation et l'amélioration de nos pratiques de communication.

La communication revêt une importance cruciale pour nous, soulevant la question fondamentale du partage des informations. Que ce soit en interne, entre collègues pour optimiser notre collaboration et notre organisation, ou à des fins de diffusion de nos activités et de notre travail auprès de toutes les personnes susceptibles de bénéficier de nos services. Comme beaucoup d'autres, nous avons dû nous adapter à de nouvelles pratiques mises en place au fil du temps. Cependant, malgré ces ajustements, des interrogations persistent quant à la pertinence et à l'efficacité de certaines de nos pratiques actuelles.

## 2. Présentation des objectifs

Au cours de nos discussions, nous avons réalisé qu'il serait impossible d'améliorer la communication, tant interne qu'externe, au sein de notre ASBL sans préalablement aborder la question de l'identité de notre service. En partant de cette constatation partagée par tous-tes, nous avons établi deux objectifs clairs :

a) clarifier et définir l'identité institutionnelle de notre service :

dans le cadre de ce premier objectif, notre ambition est de créer un récit commun, étayé par des témoignages ou des documents, afin de permettre une compréhension approfondie de l'origine de notre centre. Il s'agit également de définir collectivement les valeurs fondamentales qui sous-tendent nos actions,

b) évaluer et améliorer notre communication interne et externe :

pour ce deuxième objectif, nous avons l'intention d'évaluer nos pratiques existantes et de réfléchir à des moyens d'amélioration. Cela permettra de mesurer l'efficacité des outils à notre disposition, et au besoin d'adopter de nouvelles pratiques.

### Les acteurs impliqués

Tous les niveaux institutionnels, du conseil d'administration à l'A.G. en passant par l'équipe de travailleurs, les volontaires et les usagers.

**Périodes de réalisation de l'objectif et énonciation des différentes activités témoignant d'une dynamique collective dans la mise en œuvre de la DEQ au sein du service.**

### **Première année : état des lieux (2023)**

Le préalable consistait à aborder en premier lieu la question de l'identité afin de déterminer sur quoi et comment nous souhaitons communiquer. Pour ce faire, nous avons instauré plusieurs moments de discussion :

- dans un premier temps, la directrice du centre a partagé le récit retraçant l'historique du centre et du secteur, prenant en compte les divers décrets qui ont influencé le fonctionnement du service au fil du temps. Cela a permis la création d'une chronologie retraçant les grandes étapes de la vie du service,
- dans un deuxième temps, nous avons bénéficié de l'accompagnement d'une sociologue-chercheuse de la Fédération des Services Sociaux lors d'une matinée de réflexion. Cette séance a porté sur notre perception du travail, les valeurs qui nous animent, et a mis en lumière des points d'attention que nous souhaitons principalement travailler dans les années à venir.

### **Deuxième année : la recherche de pistes d'évolutions et de solutions**

Grâce au balisage effectué en 2023, des points concrets et prioritaires ont été mis en avant pour la suite :

- d'une part, la réunion d'équipe a été identifiée comme élément central de notre communication interne. Toutefois, son efficacité et sa facilité d'utilisation ne sont pas toujours optimales. Nous projetons donc d'améliorer ce moment en organisant des visites d'institutions afin de rencontrer d'autres équipes similaires et partager leurs bonnes pratiques,
- toujours parmi les éléments essentiels identifiés lors de la première année, une différence de visions concernant le rôle de l'assistant social durant les permanences sociales a été observée. Cette divergence peut parfois créer de la confusion dans l'échange d'informations, que ce soit en interne ou vis-à-vis des bénéficiaires. Nous aimerions poursuivre notre collaboration avec les chercheurs de la Fédération des Services Sociaux pour travailler cette question,

- enfin, nous entamerons un travail sur la communication externe en répertoriant les différentes pratiques que nous utilisons au quotidien pour faire connaître nos activités. Nous échangerons avec d'autres partenaires pour comparer les différents usages.

### **Troisième année : la mise en place du fruit de nos réflexions**

Pour cette troisième année, nous avons l'intention de poursuivre le travail entamé lors de la deuxième année axé sur la communication externe. L'objectif principal sera de réfléchir à nos propres outils de communication et d'explorer des moyens pour les améliorer, en mettant l'accent sur la clarté et l'efficacité de leur diffusion.

En parallèle, cette troisième année sera également consacrée à la conclusion et à l'évaluation globale. Nous examinerons de près les actions concrètes que nous avons mises en place au fil de ces années, évaluant leur impact et leur pertinence. Cette phase de bilan sera cruciale pour tirer des enseignements, identifier les réussites et les domaines nécessitant davantage d'attention, et déterminer les leçons à intégrer dans nos pratiques futures.

#### 3. Critères et indicateurs de réalisation (quantitatifs – qualitatifs)

Deux moyens seront déployés à cet effet :

1. analyse des outils : tout d'abord nous évaluerons la réalisation des objectifs en analysant de manière approfondie les différents outils que nous aurons mis en place ou améliorés. Cette approche permettra d'obtenir des résultats concrets et tangibles, offrant une vision claire de notre progression,
2. évaluation collective : enfin, une évaluation collective sera entreprise pour analyser les trois années de travail. Cette évaluation globale nous permettra de répondre de manière concrète à la question de l'efficacité de nos outils de communication. Elle constituera une étape cruciale pour prendre du recul, tirer des enseignements et identifier les ajustements nécessaires en vue d'une amélioration continue.

Personnes de contact :

**Caroline Vandermeersch** - 0475/92.60.78

c.vandermeersch.cssbse@gmail.com

**Marc Defays** - 02/648.50.01

m.defays.cssbse@gmail.com

### **III. L'aide individuelle**

#### **1. Les objectifs**

Selon l'article 10 du 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, le Centre de Service Social de Bruxelles Sud-Est vise dans son action individuelle à :

- 1° aider le bénéficiaire à surmonter les difficultés propres à sa situation, à l'accompagner concrètement dans ses démarches juridiques et administratives et à le rencontrer dans son milieu de vie, si nécessaire ;
- 2° répondre aux situations de crise, prévenir la rupture ou la dégradation de la situation du bénéficiaire, dans ou avec son milieu de vie ;
- 3° lui fournir les informations requises pour qu'il puisse faire valoir ses droits fondamentaux et accéder à tous les services et institutions de soins et d'aide aux personnes ainsi qu'à toutes les ressources sociales, sanitaires, culturelles et d'éducation permanente présentes dans la Région de Bruxelles-Capitale ;
- 4° orienter et soutenir le bénéficiaire dans l'élaboration ou la mise en œuvre de solutions personnelles.

L'aide individuelle constitue un support aux actions collectives et aux actions sociales communautaires, chaque fois que c'est possible.

#### **2. Les moyens mis en œuvre**

##### **A. Les permanences**

L'Asbl dispose de l'équipement nécessaire et prévoit des salles d'attente et de consultations séparées. Elle a, d'une part, une centrale où 20 heures de permanence sont organisées et, d'autre part, quatre antennes qui couvrent une plage horaire de 8 heures par semaine pour chacune d'entre elles. En 2023, un nouveau lieu d'action collective sur Etterbeek a été ouvert, un accueil social individuel d'une matinée par semaine y est prévu.

Le Centre accueille toute personne ou famille quelle que soit sa tendance idéologique, philosophique ou religieuse.

Les permanences sont des moments où les personnes peuvent venir au Centre d'Action sociale globale exposer leurs difficultés quelles qu'elles soient, ceci sans rendez-vous.

Ces personnes seront accompagnées directement par l'assistant.e social.e ou, dans des cas plus spécifiques, orientées vers des centres spécialisés.

Dans ce cadre, les personnes peuvent également atteindre le service par téléphone.

##### **B. Les visites**

Une partie du travail social est consacrée aux visites à domicile. Il est en effet important de voir quelles sont les conditions de vie réelles des personnes qui s'adressent à notre Centre. Un contact privilégié s'établit à cette occasion. Nous pouvons aussi, par cette démarche, atteindre les personnes qui ne peuvent se déplacer.

### C. Les démarches sociales

Les démarches sociales sont très diverses. Elles touchent tous les domaines, de la vie en société à la sécurité sociale en passant par l'école, les droits sociaux, les loisirs, etc., ex. : mise en ordre de dossiers de pension, d'allocations familiales, de mutuelle, de revenu garanti, obtention d'aides ou de réductions, demande d'un avocat pro deo, gestion d'un budget, ...

### D. Les contacts téléphoniques et e-mail

Si le téléphone permet de nous atteindre pendant nos permanences, il est aussi indispensable à la réalisation d'une bonne partie de nos démarches sociales. Nous sommes, en effet, régulièrement amenés à contacter divers services en vue d'obtenir les informations nécessaires à une meilleure compréhension de la situation des personnes qui s'adressent à notre Centre.

Il nous est également possible par ce biais de faire avancer nos démarches plus rapidement, voire de les régulariser.

### E. Les rencontres informelles

Lors de visites dans nos secteurs respectifs, il n'est pas rare de rencontrer un.e bénéficiaire dans la rue et de prendre ainsi quelques nouvelles. Cette occasion imprévue permet de voir la personne dans un contexte différent, elle est sur son terrain, dans son quartier. L'assistant.e social.e s'intègre ainsi dans son secteur et est mieux connu.e par les familles qui fréquentent le Centre d'Action sociale globale.

Cette rencontre entraîne bien souvent un réel travail relationnel avec notre public et du temps doit aussi y être consacré.

Ces contacts favorisent la visibilité et la proximité du personnel du Centre vis-à-vis des usagers.

### 3. L'horaire des permanences du Centre d'Action sociale globale

**Siège social :** rue de la Cuve, 1 1050 Bruxelles Tél. / Fax : 02/648.50.01

Lundi de 8 h 30 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 17 h 30

Mardi de 13 h 30 à 17 h 30

Jeudi de 8 h 30 à 12 h 30

Vendredi de 8 h 30 à 12 h 30

**Quartier Boondael :** av. des Grenadiers, 48 1050 Bruxelles Tél. / Fax : 02/672.20.70

Mercredi de 13 h 30 à 17 h 30

Vendredi de 8 h 30 à 12 h 30

**Quartier Brugmann :** rue de la Mutualité, 77 1180 Bruxelles Tél. / Fax : 02/344.27.68

Lundi de 8 h 30 à 12 h 30

Mercredi de 13 h 30 à 17 h 30

**Quartier Porte de Namur :** rue de l'Athénée, 26 1050 Bruxelles Tél. / Fax : 02/511.77.38

Mardi de 8 h 30 à 12 h 30

Jeudi de 8 h 30 à 12 h 30

**Quartier La Chasse** : rue Nothomb, 50A

1040 Bruxelles

Tél. / Fax : 02/647.12.98

Mardi de 8 h 30 à 12 h 30

Jeudi de 13 h 30 à 17 h 30.

**Quartier van Gele** : rue Colonel Van Gele,61

1040 Bruxelles

Tél. / Fax : 0456/29.24.99

Mardi de 8 h 30 à 12 h 30

#### 4. Le premier accueil

Le premier accueil est assuré par un.e assistant.e social.e. Nous avons veillé à favoriser un accueil plus chaleureux en rénovant les bâtiments et le mobilier autant que nos moyens financiers nous le permettaient.

Ce cadre contribue à apporter une ambiance rassurante et chaleureuse lorsque nous recevons les personnes aux permanences du service social. Ceci est vrai pour les usagers mais également pour les travailleurs qui les reçoivent.

Le premier accueil se fait le plus souvent au Centre. Les permanences ont lieu sans rendez-vous, et nous y accueillons toute personne en demande d'information ou d'aide, ceci sans condition.

Les personnes arrivent chez nous soit par le bouche à oreille, par le fait qu'elles ont vu notre service en passant dans le quartier ou encore orientées par une association, un service public, ou une administration. D'autres sont amenées à nous consulter après avoir participé à l'une de nos actions collective ou communautaire et ont alors découvert la possibilité d'être accompagnées individuellement par notre service.

#### 5. Recueil de données

Depuis 2019, les Centres ont pu commencer à encoder les données pour les statistiques dans le programme OPALE et travailler sur différentes questions concernant ce programme :

- suivi des développements du programme avec Nicolas Mansy d'Axel SPRL ;
- extraction des données : priorisation des requêtes ;
- travail sur les catégories : refonte des catégories ;
- analyse des problématiques de niveau 3 (définies par les centres) ;
- module collectif et communautaire ;
- finalisation des Chartes (mise à disposition + utilisation) et adaptation au RGPD.

Il est important de prévoir également un accompagnement pour l'interprétation des données récoltées. Si le programme produit des chiffres, il faut encore pouvoir les interpréter. Cela nécessite des compétences spécifiques dont les centres ne disposent pas. Nous demandons un financement pour l'accompagnement individuel des services dans l'interprétation des données.

#### 6. Le public du Centre

Le public reçu au Centre d'Action Sociale Globale habite majoritairement le quartier et ses environs immédiats. Cependant, le Centre touche aussi des publics plus spécifiques à l'occasion du développement de certains projets d'actions collectives et/ou communautaires.

De manière générale, notre public est très précarisé, parfois exclu et sans droit et bien souvent en situation très vulnérable.

Nous recevons de nombreuses personnes qui vivent seules, souvent isolées socialement : célibataires, veuves ou séparées.

Les familles monoparentales sont également bien représentées et les femmes, chefs de famille, sont majoritaires. Dans la plupart des cas, ce sont plutôt les femmes qui prennent l'initiative d'une démarche de demande d'aide pour elles ou leur famille.

La population belge représente une part plus modeste du public concerné, parmi celui-ci, les seniors ayant bien souvent une petite pension et des difficultés liées à l'isolement et à la perte d'autonomie.

D'autre part, à l'instar des populations de réfugiés arrivant dans le pays, nous rencontrons des personnes venant des quatre coins du monde. Parmi ce public provenant d'horizons très diversifiés, les personnes sans-abri ou encore sans papiers sont en augmentation constante.

Sur le plan économique, les personnes accueillies au service social ont des revenus que l'on peut aisément qualifier de précaires. Souvent ceux-ci sont si bas qu'ils sont insuffisants pour parer aux besoins de première nécessité.

La grande majorité perçoit des allocations de remplacement pouvant prendre différentes formes : allocations de chômage, revenu d'intégration sociale ou une aide sociale (CPAS), allocations de remplacement de revenu (maladie), allocations d'handicapé ou encore pension.

Les montants de ces allocations ne tiennent pas compte de l'augmentation du montant des loyers, des frais scolaires, de santé... Bref, ils ne sont pas en lien avec la réalité.

Enfin, il y a ceux qui sont sans revenus et sans protection sociale.

## 7. Les caractéristiques de l'aide individuelle

Cette année, notre attention se porte particulièrement sur quatre thématiques majeures dans notre travail quotidien : le logement, la fracture numérique, le droit des étrangers et les jeunes.

Bien que d'autres sujets méritent d'être mis en lumière, ceux-ci sont les plus emblématiques des crises que nous subissons : crise énergétique, inflation, conflits armés, crise migratoire, etc. Nous en constatons encore et toujours les répercussions, notamment à un moment où l'Etat peine à tenir ses engagements et supprime certaines aides.

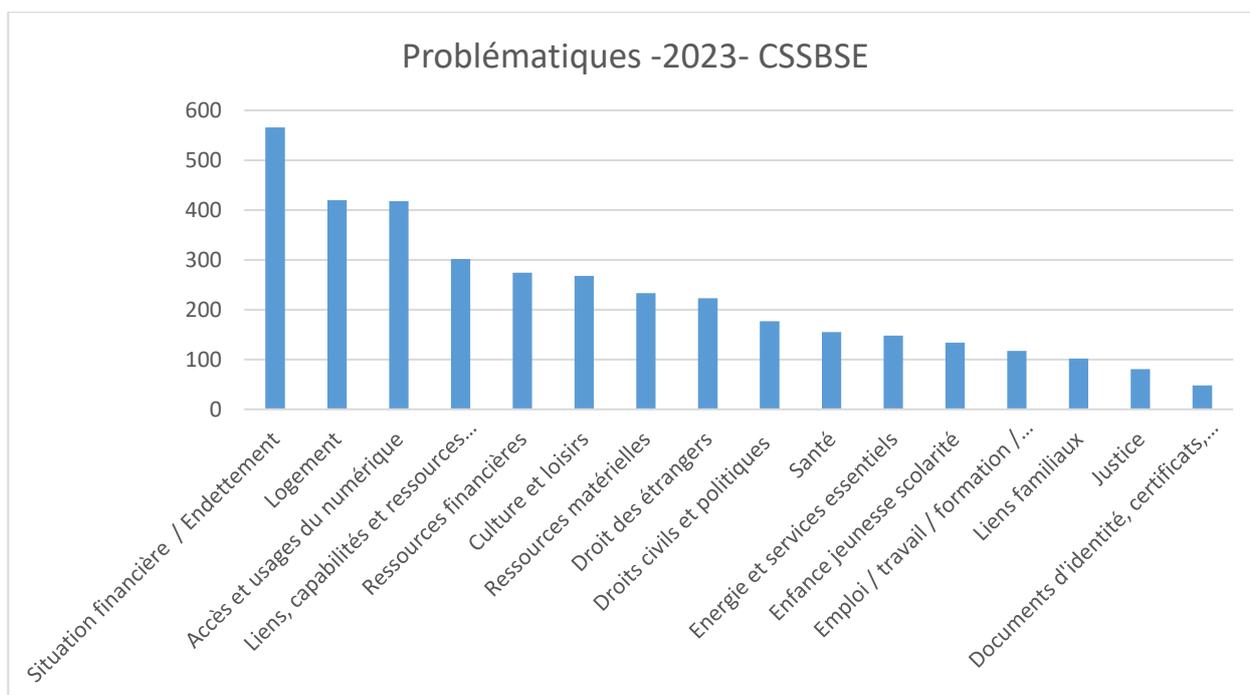
Ainsi, la suppression du tarif social pour l'électricité et le gaz aux bénéficiaires du statut BIM a exacerbé un cercle vicieux pourtant bien connu : mal-logement, dépenses énergétiques accrues, précarité financière.

Cette mesure de protection, qui palliait au coût exorbitant des énergies, a été supprimée en juillet 2023. Les conséquences sont très lourdes pour ces ménages fragiles, à la limite du seuil de pauvreté, qui voient en même temps le coût de la vie augmenter.

En parallèle, l'indexation pour les logements locatifs ayant un certificat PEB inférieur à E est à nouveau autorisée. Les habitants doivent donc payer de plus en plus pour vivre dans des passoires thermiques. Or, dans un logement peu chauffé, mal ventilé, les conséquences arrivent vite : insalubrité, dégradation de la santé physique et mentale, etc.

Le dernier mémorandum de la Fédération des Services Sociaux analyse très justement cette situation : *La précarité énergétique (et hydrique) concerne aujourd’hui près d’une Belge sur cinq [...]. Dans les secteurs du gaz et de l’électricité, non seulement la libéralisation des marchés n’a pas conduit à une diminution promise des prix de l’énergie, mais plus encore, elle a encouragé certaines stratégies commerciales excluant des fournisseurs qui font des ravages au sein des ménages les plus fragilisés. La récente crise des prix de l’énergie n’est qu’un exemple de plus, s’il en faut, de l’incapacité des marchés (et des politiques) à assurer un accès à l’énergie effectif et durable à l’ensemble des personnes<sup>2</sup>.*

Type de problématique	Nbr interventions	Données en %
Situation financière / Endettement	566	15,44%
Logement	420	11,46%
Accès et usages du numérique	418	11,40%
Liens, capabilités et ressources sociales	302	8,24%
Ressources financières	274	7,47%
Culture et loisirs	268	7,31%
Ressources matérielles	233	6,36%
Droit des étrangers	223	6,08%
Droits civils et politiques	177	4,83%
Santé	155	4,23%
Energie et services essentiels	148	4,04%
Enfance jeunesse scolarité	134	3,66%
Emploi / travail / formation / volontariat	117	3,19%
Liens familiaux	102	2,78%
Justice	81	2,21%
Documents d'identité, certificats, actes d'Etat civil	48	1,31%
<b>TOTAL</b>	<b>3.666</b>	<b>100,00%</b>



<sup>2</sup> Mémorandum de la FDSS - élections 2024 : <https://www.fdss.be/fr/memorandum-de-la-federation-des-services-sociaux-elections-2024/>

## A. Le logement, mal logement et sans-abrisme

Force est de constater que la crise du logement ne fait que s'amplifier et que les difficultés que nous décrivons ici sont de plus en plus prégnantes.

Dans le quotidien de nos permanences, aucun doute n'est permis : la deuxième problématique représentée est celle du logement, du mal-logement et du sans-abrisme.

Parmi notre public, une large majorité de ménages est logée dans le secteur privé et soumise à l'arbitraire du marché. L'offre de logements à prix abordable est insuffisante pour répondre à la demande. La grille indicative des loyers lancée en 2018 a une vocation uniquement informative, et ne sert donc pas de barrière contre les loyers abusifs. "Le loyer médian a fortement augmenté en 2023, plus que les prix moyens. La hausse est de 10,6% en 2023, qui s'ajoute aux 4,7% constatés en 2022. Soit un total de plus de 15% sur deux ans."<sup>3</sup>

Cette hausse sans fin, couplée à la crise énergétique, a poussé le législateur à mettre en place des conditions à l'indexation des loyers. Mais depuis octobre 2023, l'indexation pour les logements locatifs ayant un certificat PEB E, F et G est à nouveau autorisée, mais selon une formule adaptée (facteur de correction)<sup>4</sup>.

Cette mesure n'aura que peu d'incidence pour notre public, d'autant qu'elle ne s'applique pas aux bailleurs sociaux. A cela s'ajoute l'état du parc existant, dont près de la moitié des logements sont considérés comme très énergivores<sup>5</sup>. Les habitants subissent donc une double peine, alors que leurs conditions de vie sont déjà très précaires.

### Situation concrète de 2023 :

*Une habitante des logements sociaux de la SISP<sup>6</sup> « En Bord de Soignes » à Watermael-Boitsfort est venue interpeller la permanence sociale avec un problème spécifique : elle a beau chauffer son logement à son maximum, la température ne dépasse pas chez elle en hiver les 16 degrés. Il y a un problème d'isolation, mais également de qualité du logement. Individuellement, Madame X. a tout fait : contacter « En Bord de Soignes » à plusieurs reprises, des techniciens sont venus, sans prendre en compte réellement son problème, elle a également contacté le CPAS, rien n'y fait. Les conséquences sont évidemment financières, mais également sur la santé. Madame X. doit se chauffer davantage pour un résultat dérisoire, ce qui lui coûte cher.*

*Nous avons interpellé le Centre d'Appui Social Energie<sup>7</sup> afin de trouver une solution avec lui. Sur place, ses représentants se sont rendus compte que Madame n'était pas la seule qui subissait ce genre de difficultés ! Nous avons alors convenu ensemble de l'importance d'établir un rapport collectif et de le remettre à la SISP « En Bord de Soignes ».*

*Les problèmes ont pu être très bien identifiés et précisément nommés dans un rapport complet qui reprend une série d'observation et de suggestion afin de solutionner le problème. Malheureusement, aucune action concrète n'a été mise en œuvre, et nous sommes promenes de service en service. Il y a un fort sentiment de fatalité et de défaitisme auprès des habitants qui se sentent abandonnés.*

Pour chaque demande concernant le logement, nous mobilisons nos ressources et celles de la personne demandeuse. Des solutions sont trouvées ... ou pas. Ceci est pourtant une condition *sine qua non* à toute intégration sociale, indispensable au bien-être mental et physique.

---

<sup>3</sup> A Bruxelles, le chiffre est de 44% d'après une publication de la Fondation Roi Baudouin : <https://media.kbs-frb.be/fr/media/7773/20210322NT1.pdf>

<sup>4</sup> Baromètre de locations 2023 publié par FEDERIA, page 2 : [https://www.federia.immo/images/blog/2024-02-07-communique-de-presse-federia-barometre-des-locations-2023\\_file.pdf](https://www.federia.immo/images/blog/2024-02-07-communique-de-presse-federia-barometre-des-locations-2023_file.pdf)

<sup>5</sup> Bruxelles Logement : <https://logement.brussels/louer/bail/indexation-des-loyers/>

<sup>6</sup> Synthèse du rapport du dénombrement 2022 par Bruss'help : [https://www.brusshelp.org/images/Synth%C3%A8se\\_Denombrement22\\_FR.pdf](https://www.brusshelp.org/images/Synth%C3%A8se_Denombrement22_FR.pdf)

<sup>7</sup> Société immobilière de service public (SISP) de 1867 logements sociaux à Auderghem, Watermael-Boitsfort et Woluwe-Saint-Pierre.

Nous faisons le constat de l'abondance de logements inadéquats et/ou insalubres, sur le marché locatif privé comme public, sans avoir de réponse à y apporter. La plupart du temps, nous ne pouvons que conseiller aux personnes de rester là, malgré l'exiguïté, malgré l'humidité et l'état désastreux de leur appartement. Nous savons combien il est incertain de trouver mieux, tant les conditions d'accès, et bien souvent, les obstacles mis par les propriétaires sont multiples. Cette réalité est catastrophique.

Parfois, nous sommes amenés à aider les personnes dans leur recherche. Cependant, ce travail prend énormément de temps, ce dont nous ne disposons généralement pas. Lorsque c'est possible, nous les orientons vers notre atelier numérique pour adultes, afin d'apporter les moyens aux personnes, de chercher par elles-mêmes. Dans le cas de menace d'expulsion, le Front Anti-Expulsion dispose d'une grande expérience et d'outils pour aider les personnes.

Au-delà de personnes en situation précaire recherchant un logement, il y a aussi celles qui sont sans logement, qui vivent dans la rue, hommes ou femmes, seules ou avec enfants, avec ou sans papiers, à la recherche d'un centre d'hébergement qui restent parfois des mois sans réponse. Les structures supposées leur venir en aide sont elles-mêmes engorgées. Ces personnes logent chez des amis au mieux, dans la rue au pire.

A Bruxelles, le recensement organisé en 2022 par Bruss'help donne à chaque édition des chiffres très édifiants : la nuit du 8 au 9 novembre 2022, 7.134 personnes ont été recensées, soit une augmentation de 18,9% par rapport à la dernière édition en novembre 2020<sup>8</sup>.

Ces chiffres sont à mettre en face du manque de réponse efficace des mandataires politiques, qui malgré les crises successives - logement, social, santé, migratoire - donnent l'impression de coller le même sparadrap chaque année. Pourtant, la crise du logement est systémique et s'accroît d'année en année.

Face à cela, les associations spécialisées préconisent des solutions structurelles.

Le dispositif *Housing First* revendique la mise à disposition d'un logement aux personnes sans-abri, sans prérequis. Cette installation en logement permet ensuite de traiter les problématiques de la personne, qu'il s'agisse d'assuétudes, de dettes financières, ou de problèmes de santé mentale et/ou physique, et ce, grâce à un accompagnement psychosocial individualisé.

Le succès de cette approche tient, en grande partie, à l'accès à un logement. Mais, comme nous l'avons vu, le manque de logements abordables est criant à Bruxelles.

Nous avons choisi de présenter ici plusieurs recommandations :

### **Fédération des Services Sociaux - Mémoire - élections 2024<sup>9</sup>**

#### Rendre l'accès aux droits fondamentaux effectif pour tous.tes - l'énergie et l'eau

- Consacrer explicitement dans la Constitution belge le droit fondamental à l'eau et à l'énergie • sortir l'activité de fourniture au secteur résidentiel des marchés libéralisés du gaz et de l'électricité.
- Interdire les coupures de gaz et d'électricité (comme c'est déjà le cas pour l'eau).
- Investir ambitieusement dans la rénovation énergétique des logements et des installations, notamment par une politique réformée des primes. En parallèle, instaurer des mécanismes contraignants visant, a minima, la mise aux normes des logements en matière de sécurité et de salubrité.
- Réguler les prix de l'énergie pour l'ensemble des consommateurs.
- Réformer le tarif social de l'énergie et l'intervention sociale eau pour qu'ils soient octroyés à l'ensemble des ménages qui en ont besoin.

---

<sup>8</sup> Le Centre d'Appui SocialEnergie (CASE) est projet de la Fédération des Services Sociaux : <https://www.fdss.be/fr/centre-dappui-socialenergie/a-propos/>

<sup>9</sup> Le mémoire 2024 de la FDSS est disponible ici : <https://www.fdss.be/fr/memorandum-de-la-federation-des-services-sociaux-elections-2024/>

- Soutenir et former les travailleurs.euses sociaux.ales afin qu’elles/ils puissent résoudre les problématiques complexes liées à l’ensemble des paramètres de la précarité énergétique et hydrique. Les services sociaux étant débordés par des demandes urgentes de maintien d’accès à l’énergie et à l’eau, il est primordial d’investir également dans des projets qui privilégient une approche de longue durée et transversale afin d’assurer un accompagnement des ménages en précarité énergétique.

## **Rassemblement Bruxellois pour le Droit à l’Habitat - Mémoire - élections 2024<sup>10</sup>**

61 mesures concrètes sont listées dans ce mémoire, nous ne les citerons pas car ce serait trop long ici. Elles sont cependant précédées de fondamentaux, qui vont au-delà des enjeux strictement liés au logement. Sans eux, les mesures qu’ils préconisent ne pourront pas avoir un impact décisif.

- Droit à un revenu décent pour toutes et tous
- Baisse des loyers
- Création d’une banque-carrefour des logements
- Une ville durable qui profite à toutes et tous
- Du logement social en nombre (production et rénovation)
- Régularisation des personnes sans-papiers
- Fin du sans-abrisme
- Pour une justice plus accessible et plus juste
- Stop à la précarisation de l’associatif

### **B. Fracture numérique ou absence d’inclusion numérique**

La période dominée par la crise sanitaire a entraîné de manière accélérée une mutation de nombreux échanges humains en échanges numériques. Les services en ligne se sont imposés, laissant en arrière les personnes ayant de faibles compétences en informatique ou ne disposant pas de connexion internet. Et si nous voyons cette crise s’éloigner, la fermeture des guichets devient quant à elle définitive.

Cette imposition des services en ligne a un impact très fort sur notre travail car elle rend une partie de la population tributaire de nos services. Ceci pour des démarches qu’elle effectuait, toute seule, très bien avant. En effet, prendre rendez-vous, contacter les syndicats, la banque, l’administration, bénéficier d’avantages en ligne, y mettre un CV, trouver l’information nécessaire, etc, tout cela échappe à beaucoup.

Désormais, une partie de notre public vient en permanence uniquement pour avoir accès à l’outil numérique. Comme 10% des ménages bruxellois, ces personnes ne disposent pas du matériel nécessaire ou d’un accès à internet.<sup>11</sup>

Pour d’autres, la barrière sera liée à la langue ou encore à la maîtrise de l’informatique.

Face à cet effet de dépendance, les travailleurs sont transformés, bon gré mal gré, en informaticiens publics. Chaque jour, ils font face à des problèmes très concrets :

- accéder à des documents en ligne peut faciliter le travail, à condition que le bénéficiaire se présente avec sa carte d’identité et son code PIN, ce qui n’est pas du tout évident…,
- souvent, lorsque le dossier d’une personne est activé en ligne, elle ne reçoit plus les courriers par voie postale. Cela génère beaucoup d’oublis, notamment pour les factures,
- quand on communique via le formulaire de contact, il n’y aucune trace, et donc pas de recours possible en cas de besoin,
- il faut parfois écrire sur les réseaux sociaux ou aux "chat bots" (assistants virtuels) pour obtenir des réponses, ce qui multiplie le nombre de plateformes à maîtriser, pour les bénéficiaires comme pour les travailleurs.

<sup>10</sup> Le mémoire 2024 du RBDH est disponible ici : <http://rbdh-bbrow.be/memorandum-2024/>

<sup>11</sup> Baromètre social 2020 (page 124) : <https://www.ccc-ggc.brussels/fr/observatbru/publications/2020-barometre-social>

Cette liste n'est pas exhaustive, et la difficulté principale reste que les guichets en ligne ne sont pas suffisants pour traiter de situations complexes. Or les institutions restent très difficiles à joindre par téléphone ou par mail.

La fracture numérique provoque des effets discriminatoires dans tous les domaines. Elle est présente de manière transversale dans l'ensemble des problématiques que nous rencontrons.

L'ensemble de ces difficultés découragent certaines personnes, notamment les plus âgées ou les plus précaires, qui renoncent alors à faire valoir leurs droits. Ce sont pourtant pour celles-ci que l'accès aux droits est le plus crucial.

Depuis 2021, notre service a ouvert un atelier numérique à l'intention d'adultes et d'enfants pour contribuer autant que possible à la formation en cette matière.

Cependant, même pensés sur mesure, ces ateliers ne conviennent pas à tous, selon l'âge, la disponibilité, le degré de formation, la maîtrise de la langue, etc.

Cette année, notre permanence du Quartier Brugmann est complétée par un service "informaticien public"<sup>12</sup> chaque lundi matin. Ce sont des bénévoles qui interviennent dans des associations de quartier, en contact direct avec les citoyens et citoyennes. Il s'agit d'une initiative du CPAS d'Ixelles qui a décidé de « resserrer les mailles » entre les aînés ixellois les plus vulnérables et son réseau socio-santé-senior, et lancer le projet Global DENTELLE. Soutenu par le Fonds Clauwaert (Fondation Roi Baudouin), les projets DENTELLE participeront à renforcer l'autonomie de nos aînés dans la dignité.

Le projet d'ordonnance "Bruxelles numérique", visant à renforcer l'offre digitale des administrations bruxelloises, a suscité une levée de boucliers du secteur associatif. De nombreuses critiques ont été formulées, souvent complétées par des propositions d'amendement<sup>13</sup>.

Malgré plus d'un an de mobilisation du secteur associatif, comprenant des lettres ouvertes, des interpellations politiques et des rassemblements co-organisés, le décret a été voté par le parlement bruxellois en janvier 2024. Le texte final diffère considérablement de la proposition initiale du ministre grâce à la mobilisation des bruxellois et du secteur associatif. Nous continuerons de garder un œil attentif sur cette ordonnance et son application.

**Dans son mémorandum 2024, l'asbl Lire et Écrire a présenté les recommandations suivantes auxquelles nous nous rallions<sup>14</sup> :**

*Garantir l'accès aux droits et aux services d'intérêt général, dont les services publics :*

- *L'adoption d'une ordonnance garantissant l'accessibilité des services publics pour tous les citoyens. Cela passe, selon nous, par l'obligation d'imposer aux services d'intérêt général (dont les services publics) de conserver, voire développer, des guichets physiques, des services téléphoniques et des modalités postales, accessibles et de qualité, qui permettent l'interaction hors ligne et directe avec un être humain.*
- *La garantie de coûts et de délais de traitement identiques pour les services, quel que soit le canal utilisé (numérique, guichet, téléphone, voie postale).*
- *La garantie que les sites internet et les applications mobiles des organismes publics régionaux et des communes de la Région soient accessibles, publiques, adaptés et sûrs.*
- *Le financement ad hoc des différentes administrations et services sociaux, pour qu'ils puissent répondre de manière adéquate à la demande du public.*

---

<sup>12</sup> <https://informaticienpublic.be/>

<sup>13</sup> Extrait du mémorandum - élections 2024 - de l'asbl Lire et Écrire : [https://lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/memorandum\\_2024.pdf](https://lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/memorandum_2024.pdf)

<sup>14</sup> *Projet d'ordonnance Bruxelles Numérique : critiques et propositions pour garantir l'accès aux droits de tous les bruxellois - novembre 2023* [https://lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/po\\_bxl\\_num\\_critiques-propositions\\_72.pdf](https://lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/po_bxl_num_critiques-propositions_72.pdf)

## C. Droits des étrangers

Nous sommes souvent confrontés à des questions relatives aux droits des étrangers : demande de nationalité belge, demande d'asile, regroupement familial, visa touristique, visa d'étudiant, visa de travail, permis de séjour pour européens, etc.

Face à ces questions, les travailleurs doivent continuellement mettre à jour leurs connaissances, anticiper la complexité des procédures des diverses administrations et avoir beaucoup de patience.

Malgré la fin de la crise sanitaire, beaucoup d'administrations n'ont pas modifié leur mode opératoire : nous devons communiquer par mail, scanner les documents avant même d'avoir un rendez-vous, etc. Cela augmente les difficultés et donc également les démarches administratives à exécuter avec et pour les usagers qui sollicitent notre aide.

Cette situation générale met aussi en lumière la fracture numérique et le manque de maîtrise de l'informatique par des personnes qui ne disposent d'ailleurs pas d'ordinateur ou de connexion internet.

L'accès aux informations via internet est devenu la norme, pourtant, privilégier ce moyen de communication laisse de côté une partie importante de la population.

L'ensemble de ces difficultés découragent certaines personnes, notamment les plus âgées ou les plus précaires, qui renoncent alors à faire valoir leurs droits. Ce sont pourtant pour celles-ci que l'accès aux droits est le plus crucial.

En ce qui concerne le domaine juridique, nous sommes clairement dans un cas de figure compliqué. Les lois, les procédures, les recours, les audiences, les arrêtés, les différents tribunaux ; tout cela demande la compréhension d'un lexique propre et de compétences bien spécifiques. En tant que travailleurs sociaux, nous sommes pourtant régulièrement amenés à accompagner des personnes en difficulté face à ces matières complexes. Nous sommes ainsi en contact régulier avec des avocats, des administrateurs, des notaires, des juristes, des huissiers ou parfois encore directement avec des juges.

La maîtrise des textes législatifs est compliquée, c'est un jargon plutôt opaque, conçu pour les initiés. Afin de pouvoir accompagner les personnes au mieux, nous comptons sur des services spécialisés qui peuvent nous éclairer et nous soutenir dans les démarches.

Il est aussi essentiel de travailler en réseau et de se tenir informé.

Nous travaillons en lien direct avec des avocats travaillant en "pro déo" qui ont aussi une charge de travail importante et dont la disponibilité n'est pas toujours à la hauteur des attentes de nos usagers.

### Cas concret :

*Il y a 4 ans, Madame et Monsieur Y. n'avaient pas de permis de séjour. Madame Y. est venue nous consulter pour des questions relatives à une demande de régularisation de séjour.*

*Selon la loi belge<sup>15</sup>, une des manières d'obtenir un permis de séjour de plus de 3 mois - pour une personne qui vient d'un pays hors Europe - est de passer par une demande d'un permis de travail.*

*Mais il y a plusieurs conditions : cette demande doit être faite dans le pays d'origine, la personne ne doit pas être en situation illégale et le travail sollicité doit être dans la liste des métiers en pénurie.*

*En parcourant cette liste, nous avons trouvé le métier d'ébéniste, Mme Y. dit : "oui, mon mari était ébéniste avant de venir ici et je connais un monsieur qui a un magasin de meubles".*

*Nous reprenons la liste de toutes les démarches à faire. Ils doivent rentrer au pays pour cette demande de permis de travail. L'attente des va-et-vient du courrier, des formulaires, permis, traductions, apostilles, etc., tout cela a pris 6 mois !*

---

<sup>15</sup> La Loi du 15 décembre 1980 en Belgique concerne l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers. Elle contient des dispositions relatives tant au statut de réfugié qu'au statut de protection subsidiaire. Cette loi est essentielle pour la gestion des questions d'immigration et d'asile en Belgique.

*Depuis, Monsieur Y. a obtenu un permis de séjour et exerce son métier. Madame a reçu également le droit de séjour grâce à la législation sur le regroupement familial. Ils sont revenus récemment pour être aidés dans les démarches pour l'obtention d'un permis unique cette fois illimité dans le temps et dans le but ensuite, de demander la nationalité belge.*

Contribuer aux efforts de cette famille qui poursuit avec ténacité son parcours d'intégration sociale nous aide à donner du sens et nous encourage dans notre travail quotidien.

Le Ciré asbl (Coordination et initiatives pour réfugiés et étrangers) a présenté ses demandes en vue des élections belges et européennes. Elles sont regroupées par thématiques, puis détaillées. Nous avons choisi de présenter ici le thème "accès et séjour" qui nous touche particulièrement<sup>16</sup> :

*En Belgique, depuis plusieurs années, la législation et les réglementations restreignent de plus en plus l'accès au territoire et les conditions d'autorisation de séjour des personnes étrangères, qu'elles soient demandeuses d'asile, réfugiées, travaillant sous contrat, venant dans le cadre du regroupement familial, d'études, d'une visite, ressortissantes de pays tiers à l'UE ou citoyennes européennes. Les autorités justifient ces restrictions par la nécessité de lutter contre les "abus". Cette politique fait non seulement ignominieusement augmenter les morts aux frontières, mais elle plonge également dans la précarité administrative et sociale d'innombrables personnes qui résident ou séjournent légalement en Belgique.*

### **Nos demandes**

- *Garantir des voies sûres et légales d'accès au territoire belge :*
- *Mettre en place un **cadre légal** avec une procédure transparente pour la délivrance de **visas humanitaires**, notamment pour les personnes en besoin de protection internationale, victimes du changement climatique ou exclues du cadre trop étroit du regroupement familial.*
- ***Faciliter l'accès et l'octroi de visas de court séjour** et définir clairement dans la loi les conditions mises au court séjour en Belgique, en particulier les "garanties suffisantes de retour au pays d'origine", principal motif de refus de ces visas, car le pouvoir d'appréciation de l'Office des étrangers est trop important et peu encadré.*
  - *Lever les obstacles au séjour et au renouvellement du séjour des personnes étrangères :*
- *Privilégier les **titres de séjour de longue durée et faciliter le renouvellement des cartes de séjour**, pour éviter la précarisation du séjour des personnes étrangères et le non accès, ou la suspension de certains de leurs droits (travail, formation, allocations familiales...).*
- ***Lever les obstacles à l'accès et au renouvellement du séjour étudiant et permettre de la souplesse**, car le cadre actuel soumet les étudiant.es à des conditions parfois impossibles à remplir et engendre de la précarité. En accélérant la délivrance de la carte de séjour étudiant ou en allongeant sa durée, en diminuant le niveau minimum de revenus exigé pour les garant.es, en assouplissant les exigences d'admission et d'inscription, en instaurant des délais d'inscription raisonnables pour les non Européen.nes, en retirant l'exigence de déposer personnellement son dossier dans les services d'inscription (pour les personnes qui ne sont pas encore en Belgique).*
- *Faciliter la **transition entre les études et le travail** pour les étudiant.es étranger.es qui ont terminé leurs études en Belgique, notamment en accélérant la délivrance de la carte A (inscription au registre des étrangers pour séjour temporaire), ou en prolongeant la durée de la carte de séjour prévue à cet effet.*
- *Revoir la **procédure et les conditions d'octroi du permis unique** pour permettre aux personnes en séjour temporaire, en procédure d'asile ou sans papiers d'introduire sur le territoire belge une demande de permis unique (carte de séjour sur base du travail), en particulier pour celles dont le profil professionnel correspond aux métiers en pénurie.*

---

<sup>16</sup> Pour lire l'ensemble des positions du CIRÉ : <https://positions.cire.be/>

## D. De l'enfance aux jeunes adultes

Notre Centre, en tant que service généraliste, est souvent interpellé pour des problèmes liés à l'enfance, aux jeunes et à leur éducation : recherche de place en crèche, inscriptions scolaires, renvois, informations sur les types d'enseignement et leurs implications, conseils, orientation, recherche de cours de rattrapage, etc.

Notre service reçoit également des demandes concernant les bourses d'étude, les voyages scolaires, les activités extra-scolaires, les loisirs, etc. En début d'année scolaire, les questions liées au financement des frais et des différentes activités sont presque quotidiennes.

Les familles nous font part des difficultés qu'engendrent pour elles les frais scolaires et notamment les voyages qui sont de plus en plus coûteux en raison de l'augmentation de destinations exceptionnelles ou encore de classes d'hiver.

Ces frais sont une charge excessivement lourde dans un budget déjà trop serré !

Nous essayons d'orienter vers les services susceptibles d'intervenir dans ces frais, de négocier avec l'école afin qu'elle accepte une prise en charge financière partielle ou un plan de paiement etc...

Si le financement de la scolarité d'un enfant peut être problématique, la recherche de loisirs, de stages de vacances et d'activités diverses est également une préoccupation. Les loisirs représentent un coût important lié à l'inscription, mais aussi au matériel demandé pour la pratique de ces loisirs.

Les derniers chiffres disponibles, de 2021, sont éloquentes : "12,8% des enfants qui grandissent en Belgique sont aujourd'hui victimes de déprivation matérielle. Ces enfants manquent au quotidien d'au moins trois des 17 éléments considérés par l'Union européenne comme nécessaires à une éducation et un développement sains et équilibrés"<sup>17</sup>.

L'analyse des facteurs de risque montre que certains enfants sont plus touchés que d'autres. En Région bruxelloise, 21% des enfants sont concernés.

Parmi notre public, une majorité est constituée de ménages avec enfants (57% des dossiers en 2023). Les familles monoparentales sont fortement représentées et les femmes, chefs de famille, sont majoritaires. Suite à ce constat, nous avons renforcé nos actions envers les enfants, pour eux bien sûr, mais également en soutien à leur famille. L'école de devoirs "Le Crayon Magique", les activités "Bulle d'Air" lors des vacances, l'Atelier Numérique Enfants : ces trois activités forment principalement le Volet Enfance de notre centre social.

Dans ces projets, les parents sont aussi ciblés par ricochet, c'est l'occasion pour eux de trouver du soutien. Nous cherchons à renforcer les liens entre la famille et l'école, et ce notamment, en informant régulièrement les parents des progrès de leurs enfants, des difficultés et des domaines dans lesquels ils peuvent s'améliorer.

Au besoin, nous faisons également le relais vers des intervenants extérieurs (ONE, CLAS, centres PMS / PSE, etc).

Dès que possible, nous travaillons en partenariat avec des organismes qui agissent dans le secteur de l'Accueil Temps Libre afin de partager de bonnes pratiques et d'offrir aux parents et à leurs enfants un réseau plus large de ressources éducatives.

L'ensemble de ces activités ont pour objectif de créer un environnement inclusif et bienveillant en favorisant le respect et la compréhension mutuelle. Nous croyons en l'importance de l'éducation pour l'autonomie et l'épanouissement des enfants, et nous voulons offrir un soutien adapté à chacun. Nous souhaitons que l'apprentissage soit également soutenu par des moments de détente, de jeux et de renforcement des compétences.

---

<sup>17</sup> ZOOM : *pauvreté et déprivation des enfants en Belgique* - une publication de la Fondation Roi Baudouin - <https://kbs-frb.be/fr/zoom-pauvrete-et-deprivation-des-enfants-en-belgique-0>

Les difficultés liées à l'adolescence, au décrochage scolaire, au renvoi pour insubordination dépassent les parents et le réseau éducatif. Les parents font appel à nous pour trouver un appui, une oreille attentive et un accompagnement dans une procédure avec le SAJ (Service d'Aide à la Jeunesse) ou une recherche d'un CEFA (Centre d'Education et de Formation en Alternance).

La délinquance juvénile est un problème récurrent auquel les parents doivent faire face. Il s'agit, en majorité, de faits mineurs de délinquance (vols, dégradations, etc.), mais parfois c'est plus grave : drogue, home ou car-jacking, etc... et cela peut déboucher sur un emprisonnement. Les parents viennent alors à notre service parce qu'ils se sentent dépassés par la situation. Ils ne comprennent pas la procédure, les convocations de police ou du tribunal. Ils acceptent difficilement l'acte délictueux de leur enfant. Ils sont parfois réticents ou craintifs à l'approche des audiences fixées. Ces dernières vont parfois à l'encontre de leurs propres valeurs et références culturelles. Les parents ont beaucoup de difficultés à trouver une solution sur mesure et la société, elle-même, n'en apporte pas véritablement non plus.

Depuis peu, nous constatons que de très jeunes adultes, voire encore des adolescents, sont amenés à fréquenter nos permanences sociales. Ces jeunes vivent seuls ou en colocation, certains sont sans-abri. Leurs besoins sont en général multiples, et l'écoute est primordiale car ils se sentent isolés face à leurs problèmes. Nous maintenons une approche inclusive et empathique pour répondre aux besoins variés de ce public spécifique (orientation administrative, gestion budgétaire, soutien émotionnel, etc). Nous pouvons également les orienter vers des services d'Actions en Milieu Ouvert (AMO), qui travaillent spécifiquement auprès d'un public de moins de 22 ans.

**Dans la perspective des élections fédérales et régionales de 2024, la Ligue des familles a synthétisé dans un mémorandum<sup>18</sup> les propositions issues des études menées ces dernières années, auxquelles nous nous rallions. En voici les intitulés :**

#### Emploi et affaires sociales

- Un congé de naissance de 15 semaines pour tous les parents
- Des congés parentaux enfin accessibles à tous les parents
- 5 semaines de vacances annuelles
- Répondre aux besoins non couverts des parents
- Supprimer le statut de cohabitant
- Mieux soutenir les parents séparés

#### Santé

- Permettre à chaque famille de se soigner
- Soutenir les femmes qui viennent d'accoucher
- Renforcer le soutien psychologique aux familles endeuillées et aux parents qui se séparent

#### Pensions

- Une allocation de transition qui soutienne mieux les parents confrontés au décès de leur conjoint.e

#### Enseignement

- Un enseignement obligatoire réellement gratuit et favorisant le bien-être des enfants
- Un enseignement supérieur moins coûteux et favorisant l'épanouissement et la réussite

#### Enfance

- Des places en crèches en suffisance
- Des garderies scolaires et activités extrascolaires plus accessibles

---

<sup>18</sup> Mémorandum 2024 de la Ligue des Familles : <https://liguedesfamilles.be/nos-priorites>

### Allocations familiales

- Avant tout, préserver l'indexation

### Justice

- Garantir un accès à la justice pour toutes les familles
- Mettre fin aux créances alimentaires impayées
- Créer un registre des modes d'hébergement pour mieux identifier les parents qui ont leurs enfants en garde alternée
- Favoriser le maintien des liens familiaux pendant la détention d'un parent

### Fiscalité

- Une réforme fiscale qui soutienne mieux les familles

### Mobilité

- Mettre fin au calvaire des enfants de l'enseignement spécialisé
- Une mobilité pensée familles

### Logement

- Adapter les politiques du logement aux situations familiales actuelles

### Migration

- Mettre définitivement fin à l'enfermement des enfants.

#### **IV. L'action collective**

Selon l'article 10 du 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, le Centre de Service Social de Bruxelles Sud-Est exerce son action sociale notamment par des actions collectives qui :

- a) visent à induire, à élaborer et à apporter aux bénéficiaires, en interaction avec leur milieu de vie, des réponses collectives à des problématiques individuelles, à restaurer des liens sociaux ainsi qu'une dynamique de solidarité et de prise de responsabilité entre les personnes,
- b) offrent aux bénéficiaires des activités de groupe, des connaissances et des outils méthodologiques susceptibles de révéler leur savoir-faire et d'acquérir ou développer leurs capacités personnelles et leur autonomie.

Dans ce cadre, le Centre d'Action sociale globale a mené diverses actions collectives pendant l'année 2023. Pour chaque action collective, les objectifs, les modalités et les effets sont présentés dans les dossiers suivants :

- Atelier numérique hispanophone et arabophone ;
- Matériel rentrée scolaire ;
- Sortie à la mer ;
- Fête des volontaires ;
- Groupe culturel ;
- Les donneries ;
- Le café solidaire ;
- La fourchette solidaire ;
- Flagey Holidays ;
- La fabrique des Audacieuses ;
- Atelier numérique adultes ;
- Bulle d'air ;
- Atelier numérique enfants ;
- Un colis festif pour Noël ;
- Le goûter pour tous ;
- Les petits déjeuners ;
- Le Crayon Magique ;
- La valise à livres ;
- Ixelles pas cher ;
- Le restaurant social ;
- Club de la Bonne entente ;
- Les fringues.

**DOSSIERS**  
**D'ACTION COLLECTIVE**

# **ATELIER NUMÉRIQUE BILINGUE (ARABE/ESPAGNOL)**

Date d'ouverture du dossier : 18/10/2023

Date de clôture du dossier :

## **I. OBJECTIFS**

### **1. A quelles problématiques individuelles l'action veut-elle apporter une réponse collective ?**

L'atelier numérique s'adresse à des adultes qui parlent arabe ou espagnol et qui ne disposent pas de connaissances suffisantes pour l'utilisation autonome des différentes applications dont ils ont besoin dans leur vie quotidienne.

Il s'agit d'applications comme Gmail, Google Maps ou Translator qui s'avèrent souvent nécessaires dans la vie courante.

Cet atelier numérique a été lancé afin de lutter contre la fracture numérique, dont les conséquences sont amplifiées par la digitalisation de nombreux services, ce qui met de nombreuses personnes en grande difficulté.

### **2. Quels sont les publics cibles ?**

Toute personne parlant la langue espagnole ou arabe et ayant des difficultés à utiliser le téléphone mobile ou certaines de ses applications.

### **3. Quels sont les différents acteurs concernés ?**

Bénéficiaires : des adultes qui nous viennent par le biais de nos permanences sociales et/ou de nos différentes activités communautaires et collectives.

### **4. Quels sont les résultats recherchés ?**

Que les personnes sachent identifier et comprendre l'utilité des applications sur le smartphone. Le cas échéant, apprendre à employer des applications qui leur sont nécessaires. L'enjeu est également d'être à l'aise face aux multiples fonctions du gsm.

Par la suite, notre objectif est que ces personnes puissent effectuer des démarches administratives en ligne.

## **II. MODALITÉS**

### **1. Préparation et suivi**

Les séances se font idéalement sur rendez-vous vu le nombre de place limité. Lors de la prise de rendez-vous, il est demandé à la personne de décrire ses besoins afin de lui offrir le meilleur accompagnement possible. Cette manière de procéder permet d'effectuer une préparation en amont avant chaque séance. De plus, afin d'obtenir des résultats optimaux, chaque utilisateur doit venir avec son propre téléphone.

## 2. Type(s) d'activité

Lors de la première séance, les connaissances de chacun sont d'abord évaluées afin de constituer des groupes en fonction de la langue parlée et du niveau.

Les séances suivantes sont définies et préparées en fonction des besoins constatés et notamment :

- utiliser Gmail (créer un compte, envoyer un e-mail, répondre à un e-mail, joindre des images/vidéos, des fichiers PDF),
- accéder à itsme<sup>®</sup>,
- acheter en ligne,
- payer des factures (effectuer des virements, domiciliations, etc),
- utiliser Google Maps,
- traduire des documents,
- numériser des photos et les convertir en PDF,
- télécharger et/ou supprimer des applications ou des photos.

## 3. Lieu de l'activité

Dans les locaux du service social au 28, chaussée de Boondael à 1050 Ixelles.

- **Dates de l'activité** : les jeudis de 13h30 à 15h00.
- **Fréquence de l'activité** : hebdomadaire, avec des modules de deux ou trois semaines par groupe.
- **Durée de l'activité** : 1h30 par semaine.

## 4. Type d'encadrement

Une animatrice qui parle arabe et espagnol.

## 5. Nombre de participants

Nous avons constitué des petits groupes de 3 ou 4 personnes. Au total, environ 15 personnes ont participé à l'activité, même si toutes n'ont pas suivi de bout en bout.

Toutes les sessions ont été tenues en espagnol car il n'y avait que deux personnes inscrites aux sessions en arabe.

## III. EFFETS

### 1. Dans quelle mesure les résultats recherchés ont-ils été atteints ?

Les gens sont très réceptifs : ils ont soif d'apprendre, même si cet apprentissage est généralement lent.

Ils sont également très attentifs à chaque séance et essaient de tirer le meilleur parti de leur temps.

Ils s'entraident et tentent de s'expliquer les étapes à suivre pour se souvenir.

Ils s'entraînent aussi généralement à la maison et reviennent parfois avec des questions.

Quelques exemples :

- Mme R. ne se perdait plus dans la ville et a réussi à arriver à l'heure à tous ses rendez-vous,
- M. E a téléchargé toutes les applications qui ont retenu son attention,
- Mme B a répondu à tous ses e-mails,
- M. O a réussi à effectuer des paiements et à faire une réservation en ligne !

## **2. Quels ont été les résultats inattendus ?**

Comme il n'y a qu'une séance par semaine, les utilisateurs oublient une partie de ce qu'ils ont appris, c'est pourquoi au début de chaque session nous faisons un rappel de ce que nous avons fait la fois précédente.

## **IV. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES**

Chaque participant a un niveau de connaissance différent. Il faut donc s'adapter à chaque utilisateur individuellement, ce qui rend le suivi difficile malgré les groupes constitués.

De plus, certaines personnes ont des difficultés à lire ou à écrire le français, ce qui rend leur apprentissage fastidieux. Elles se retrouvent vite en décalage avec les autres membres du groupe.

# RÉCOLTE : MATÉRIEL RENTRÉE SCOLAIRE

Date d'ouverture du dossier : septembre 2022

Date de clôture du dossier :

## I. OBJECTIFS

### 1. A quelles problématiques individuelles l'action veut-elle apporter une réponse collective ?

La rentrée scolaire constitue une période particulièrement délicate pour les ménages. Les parents se trouvent confrontés à diverses dépenses lors de la rentrée scolaire, même s'ils s'efforcent de les anticiper. Malheureusement, beaucoup se retrouvent dans l'incapacité financière d'assumer les coûts du matériel nécessaire pour préparer adéquatement la rentrée scolaire. C'est dans cette optique que nous avons instauré un programme de distribution de matériel scolaire afin de soutenir ces familles en difficulté, et ainsi alléger le fardeau financier lié à cet événement.

### 2. Quels sont les publics cibles ?

Les familles, les écoliers et les étudiants fréquentant nos permanences.

### 3. Quels sont les différents acteurs concernés ?

a) Bénéficiaires

les familles en difficultés financières (monoparentale, sans revenu, nombreuse, etc.)

b) Partenaires

les paroisses des environs.

c) Interlocuteurs :

les pouvoirs politiques locaux, les écoles.

### 4. Quels sont les résultats recherchés ?

L'objectif de cette initiative vise à offrir aux familles ayant des enfants inscrits à l'école le matériel indispensable pour la rentrée scolaire. Cette démarche a pour objectif d'atténuer les contraintes financières souvent associées à la préparation de la rentrée éducative et à favoriser ainsi un environnement propice à l'éducation pour tous les enfants, indépendamment de la situation économique de leur foyer.

## II. MODALITÉS

### 1. Préparation et suivi

- Recherche de partenaires.
- Récolte du matériel auprès des partenaires.
- Communication auprès des usagers.
- Distribution en permanence.

## **2. Type(s) d'activité**

La distribution du matériel est faite lors des permanences sociales à partir de septembre jusqu'à épuisement du matériel scolaire reçu.

## **3. Lieu de l'activité**

Chaussée de Boondael, 26 à 1050 Bruxelles.

Pour des raisons de commodité, nous avons opté pour l'organisation de la distribution du matériel scolaire à la permanence de Flagey, en raison de sa situation centrale. Cette décision a été motivée par des considérations organisationnelles pratiques, permettant la centralisation du stockage du matériel en un seul lieu, simplifiant ainsi le processus logistique.

## **4. Type d'encadrement**

Un assistant social coordonne le projet. L'équipe oriente les bénéficiaires et participe à la distribution du matériel lors des permanences.

## **5. Nombre de participants**

Une vingtaine de familles a pu bénéficier de ces colis "matériel rentrée scolaire".

## **III. EFFETS**

### **1. Dans quelle mesure les résultats recherchés ont-ils été atteints ?**

Pour cette année, nous avons une fois de plus bénéficié d'une généreuse fourniture de matériel scolaire, nous permettant ainsi d'apporter une assistance appréciable aux familles.

### **2. Quels ont été les résultats inattendus ?**

Outre la possibilité d'apporter un soutien aux familles en difficulté, nous avons également constaté, au cours de la collecte effectuée que les personnes participent activement et avec enthousiasme.

## **IV. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES**

En raison des changements au sein de l'équipe et des périodes de congés scolaires, nous n'avons malheureusement pas pu anticiper la collecte du matériel scolaire et la mise en place des partenariats. Cette situation a nécessité une organisation rapide et peut-être moins efficace.

Toutefois, à présent que le partenariat avec la paroisse est solidement établi, nous prévoyons de mieux planifier nos actions et d'envisager le développement de nouveaux partenariats afin d'augmenter notre offre. Malgré une récolte conséquente, nous reconnaissons que nous n'avons pas pu fournir une aide à la mesure des besoins de chaque famille.

**"L'éducation est l'arme la plus puissante que vous puissiez utiliser pour changer le monde, et le matériel scolaire en est l'outil essentiel." - Nelson Mandela**

# SORTIE À LA MER

Date d'ouverture du dossier : 2022

Date de clôture du dossier :

## I. OBJECTIFS

### 1. A quelles problématiques individuelles l'action veut-elle apporter une réponse collective ?

Dans les échanges avec les participants de nos ateliers, le souhait de faire une excursion à la mer s'exprimait de manière récurrente. Ces derniers, vivant, pour la majorité, dans une grande précarité financière, n'ont que peu d'argent à consacrer à leurs loisirs. Le budget étant constamment en déséquilibre, les vacances et les sorties sont exceptionnelles.

Nous avons donc cherché à organiser un moment d'évasion à la côte belge, comme nous avons déjà pu leur proposer en 2022.

### 2. Quels sont les publics cibles ?

Les bénéficiaires du *Café Solidaire*, de l'*Atelier Cuisine*, des *Petits-déjeuners* et du *Groupe Culturel*. Ces personnes viennent de différents horizons, âges, situations et parcours de vie. Et pourtant, ils possèdent un dénominateur commun : la recherche de contact social qu'ils trouvent notamment à travers les activités du service social.

Certains fréquentent alternativement les quatre activités et se connaissent. Cependant, d'autres se rencontrent pour la première fois. De nouveaux liens sociaux sont créés et même de nouvelles amitiés.

### 3. Quels sont les différents acteurs concernés ?

#### a) Bénéficiaires

- participants à l'*Atelier Cuisine*,
- participants au *Café Solidaire*,
- participants aux *Petits-déjeuners*,
- participants au *Groupe Culturel*.

#### b) Interlocuteurs

- commerçants locaux,
- société de transport SNCB.

#### c) Équipe

quatre membres de l'équipe ont été mobilisés pour l'organisation et l'encadrement de cette journée à la mer.

#### **4. Quels sont les résultats recherchés ?**

Répondre à la demande de nos bénéficiaires et leur offrir l'opportunité de passer une journée agréable à la côte belge.

Le but de cette activité exceptionnelle était aussi une manière de mélanger les publics de nos différents ateliers, de susciter et renforcer les liens sociaux.

## **II. MODALITÉS**

### **1. Préparation et suivi**

Pour préparer la journée, les travailleurs ont cherché la formule la plus adaptée :

- journée à la mer organisée au milieu de l'été,
- voyage en train,
- un lunch et un goûter offerts à tous,
- une participation financière demandée à chacun.

Nous avons, sur cette base, préparé un flyer reprenant les informations concrètes. Chaque participant a contribué à hauteur de 5,00 € aux frais de la journée (trains, lunch et goûter). Ce paiement anticipatif avait deux objectifs : à la fois servir de caution à la présence des personnes le jour J et participer symboliquement aux dépenses de la journée.

Le transport s'est fait en train Bruxelles-Ostende.

La recherche de "sponsors" pour le lunch s'est avérée infructueuse.

La veille de la sortie, les travailleurs ont fait des courses et préparé les lunches.

Préparation de jeux et de matériel pour la plage.

Enfin, un sms de rappel a été envoyé à tous la veille du jour de la sortie.

Le jour de la sortie, nous avons donné rendez-vous aux participants 45 minutes avant le départ du train.

### **2. Type(s) d'activité**

Sortie d'un jour, de type excursion, à la côte belge avec un groupe de 36 adultes et 4 accompagnants.

### **3. Lieu de l'activité**

Station balnéaire d'Ostende.

#### a) Date de l'activité

vendredi 4 août 2023.

#### b) Fréquence de l'activité

journée à caractère unique.

#### c) Durée de l'activité

une journée (8h00 - 19h00).

#### **4. Type d'encadrement**

Quatre travailleurs ont organisé et encadré la journée. Ils ont collaboré en amont et durant la sortie pour que tous les bénéficiaires puissent passer une journée agréable pleine de dépaysement, de rencontres et de rires.

#### **5. Nombre de participants**

36 participants dont 21 femmes et 15 hommes, tous participant à au moins une activité du Centre.

### **III. EFFETS**

#### **1. Dans quelle mesure les résultats recherchés ont-ils été atteints ?**

Les personnes nous ont transmis leurs chaleureux remerciements pour la sortie, tout en nous faisant bien remarquer que la météo nous a aidés cette année en nous proposant un grand soleil. Elles ont retiré tout le positif de la journée passée et étaient heureuses d'y avoir participé. Dans le train, au retour, tous semblaient à la fois apaisés et revigorés par l'air iodé de la mer du Nord.

#### **2. Quels ont été les résultats inattendus ?**

La bonne ambiance générale et l'entraide entre chaque participant, par exemple au niveau de la mobilité.

### **IV. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES**

La principale difficulté, qui n'a pu être dépassée cette année encore, a été, de ne pas trouver des partenaires pour financer le lunch, à l'exception du glacier "Australian" qui nous a soutenus pour le goûter.

**"J'ai troqué mes santiag'  
Et mon cuir un peu zone  
contre une paire de dockside  
Et un vieux ciré jaune" -Renaud**

# LA FÊTE DES VOLONTAIRES

Date d'ouverture du dossier : 17 juin 2022

Date de clôture du dossier :

## I. OBJECTIFS

### 1. A quelles problématiques individuelles l'action veut-elle apporter une réponse collective ?

La fête des volontaires fait partie des occasions de remercier les personnes qui nous aident bénévolement tout au long de l'année. Ces personnes assistent les travailleurs sociaux dans les activités collectives et communautaires. En période hivernale, le Restaurant social fonctionne d'ailleurs en grande partie grâce à l'appui et au soutien des volontaires.

Ce moment a été l'occasion pour nous de les mettre au centre de la fête et de leur exprimer notre reconnaissance pour l'aide apportée aux actions du centre.

Les membres de l'Assemblée Générale se sont associés à cette journée. Il nous semblait important que les volontaires puissent à la fois faire connaissance avec les représentants des différents niveaux de gestion de notre asbl et rencontrer l'équipe au complet dans un contexte différent.

Chaque année, nous fêtons déjà les volontaires du Restaurant social et de l'École de devoirs en fin de saison. Lors de nos réflexions sur le volontariat, dans le cadre de la précédente DEQ (démarche d'évaluation qualitative), il nous a semblé essentiel d'ouvrir ce moment à tous les volontaires travaillant au sein du Centre. Ceci en remerciement de l'aide apportée, afin de favoriser la cohésion de groupe, et d'approfondir ou créer des liens entre eux et avec l'équipe sociale.

C'est aussi l'occasion de présenter à ceux-ci, les différentes facettes de notre action.

### 2. Quels sont les publics cibles ?

Les volontaires œuvrant au sein de notre asbl.

Les membres de l'AG ont également pu rencontrer les forces vives qui nous épaulent dans le quotidien associatif.

### 3. Quels sont les différents acteurs concernés ?

#### a) Bénéficiaires

les volontaires du Restaurant social, de la Fourchette, du Café Solidaire et de l'École de devoirs.

#### b) Équipe

- deux travailleuses de l'équipe se sont chargées de l'organisation de la journée,
- toute l'équipe a participé à la fête,
- les membres de l'AG s'y sont également joints.

#### **4. Quels sont les résultats recherchés ?**

Favoriser la rencontre entre les différents acteurs gravitant autour de notre asbl, dans le but de mieux travailler ensemble. Par là, nous renforçons les liens de collaboration déjà établis. Nous souhaitons remercier les personnes qui viennent soutenir très concrètement nos actions au quotidien et rencontrer celles-ci dans un contexte festif, à travers des jeux et des discussions informelles.

## **II. MODALITÉS**

### **1. Préparation et suivi**

Préparation des animations (bingo des connaissances) et de la décoration. Listing des participants et impression de cartons d'invitation.

Achat de denrées alimentaires et préparation d'un buffet salé et sucré.

Mise en place, décoration et organisation le jour de la fête.

### **2. Type(s) d'activité**

Organisation d'un moment festif dédié aux volontaires actifs dans notre Centre. La fête a eu lieu dans le local de l'École de devoirs. Nous avons organisé un bingo des connaissances pour favoriser la rencontre entre les personnes présentes.

### **3. Lieu de l'activité**

28, chaussée de Boondael à 1050 Ixelles.

#### a) Date de l'activité

12 mai 2023.

#### b) Fréquence de l'activité

une fête annuelle.

#### c) Durée de l'activité

13h00 à 15h30.

### **4. Type d'encadrement**

L'organisation de l'activité a été prise en charge par deux personnes de l'équipe.

Il y a eu quelques réunions de préparation. Le jour de la fête, les travailleuses se sont chargées de préparer et d'organiser le buffet, le service et le rangement, aidées par toute l'équipe.

### **5. Nombre de participants**

La fête a réuni une trentaine de personnes.

### **III. EFFETS**

#### **1. Dans quelle mesure les résultats recherchés ont-ils été atteints ?**

La fête des volontaires a atteint son objectif : remercier les volontaires. Ces derniers étaient ravis de la journée écoulée.

Cette fête a permis un réel échange lors d'un moment privilégié entre volontaires et l'équipe du Centre, dans un climat de détente et de convivialité joyeuse.

### **IV. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES**

Aucune.

**"Si le bénévolat n'est pas payé ce n'est pas parce qu'il ne vaut rien mais parce qu'il n'a pas de prix".  
Sherry Anderson**

# GROUPE CULTUREL

Date d'ouverture du dossier : 2022

Date de clôture du dossier :

## I. OBJECTIFS

### 1. A quelles problématiques individuelles l'action veut-elle apporter une réponse collective ?

L'objectif de l'asbl Article 27 est de sensibiliser et faciliter l'accès à la culture pour toute personne vivant une situation sociale et/ou économique difficile. Des tickets Article 27 sont proposés lors de nos permanences sociales.

Malgré cette facilité d'accès : entrées gratuites, tickets accessibles aisément sans grand déplacement, offres variées etc..., des obstacles peuvent parfois freiner les personnes à les utiliser : où aller, pour voir quoi ? Peur d'aller seul à un spectacle et n'avoir personne pour accompagner. Afin de surmonter ces difficultés, nous avons mis en place des sorties culturelles collectives une fois par mois. Nous proposons d'aller au théâtre, au cinéma ou encore au musée. L'objectif est de suggérer aux personnes intéressées des idées d'activités culturelles, de leur donner l'opportunité de découvrir des nouveaux lieux et de faire partie d'un groupe avec qui partager ce moment.

### 2. Quels sont les publics cibles ?

Les personnes fréquentant notre Centre désireuses de partager un moment culturel.

### 3. Quels sont les différents acteurs concernés ?

#### a) Bénéficiaires

- personnes fréquentant nos permanences,
- personnes fréquentant nos activités collectives et communautaires.

#### b) Partenaires

- Article 27,
- partenaires culturels d'Article 27 (cités ci-dessous).

#### c) Interlocuteurs

les pouvoirs publics.

### 4. Quels sont les résultats recherchés ?

L'objectif est de former un groupe afin de profiter ensemble d'une sortie sous le signe de la culture.

A court terme, nous souhaitons amener les personnes à partager leurs découvertes culturelles et à prendre un moment d'échange et de réflexion après la sortie.

Nous voulons également amener chacun à se familiariser avec les différents lieux de culture et ainsi faire tomber les appréhensions qui peuvent exister par méconnaissance de ce monde.

Par exemple, après avoir pu découvrir une première fois le monde du théâtre et en avoir ainsi démystifié l'accès, certaines personnes s'y rendraient peut-être, plus facilement de leur propre initiative. Le but est donc pluriel : créer un espace de rencontre avec le groupe, une découverte du monde culturel bruxellois, et une invitation à l'explorer plus largement, seul, entre amis ou en famille.

## II. MODALITÉS

### 1. Préparation et suivi

- recherche de l'activité du mois,
- préparation d'un flyer reprenant les informations,
- diffusion dans le groupe whatsapp des informations de la sortie du mois,
- inscriptions des participants,
- réservation des places,
- accompagnement de la sortie culturelle,
- retour de la part des participants et envies pour le mois suivant.

### 2. Organisation de l'activité

Date	Activité	Types d'activité	Lieu	nbr part.
janvier	Simple	danse	Théâtre National	18
février	Ainsi chantait l'olivier	spectacle musical	Senghor	4
mars	Woman Talking	cinéma	Vendôme	7
avril	Sex and Jealousy	théâtre	Théâtre de la Toison d'Or	9
mai	Pas de sortie			
juin	Fritland	théâtre	Théâtre de Poche	4
juillet	Pas de sortie			
août	ANNULE			
septembre	Ensemble Alwane	concert	Senghor	8
octobre	Bernadette	cinéma	Aventure	10
novembre	Woman Before Fashion	musée	Musée de la Mode et de la Dentelle	9
décembre	Paris cancan	spectacle musical	Théâtre Royal du parc	9

### 3. Présentation des activités

Nous essayons de proposer différents styles de sorties : musée, spectacle, exposition, cinéma et théâtre selon les propositions des partenaires d'Article 27.

#### **Simple**

Questionner la simplicité en usant du mouvement comme force motrice, en travaillant l'espace chorégraphique comme un terrain de jeux, en explorant la naïveté, l'instinct, l'enfance. Activer un imaginaire grand ouvert à l'impromptu. C'est de là que tout part : la simplicité est une friche dansée. SIMPLE y joint le rire et nous laisse euphoriques.

#### **Ainsi chantait l'olivier**

Ainsi chantait l'olivier est né de l'envie de Manza du groupe CNN199, artiste de rap et slam belge et Rachid Benbouchta, auteur, metteur en scène et comédien, de travailler ensemble et de fusionner leurs compétences pour proposer un spectacle qui mêle le chant, la danse et le théâtre.

### ***Women Talking***

En 2010, les femmes d'une communauté religieuse isolée se débattent pour réconcilier leur foi et la réalité de leur existence.

*D'après le roman de Miriam Toews.*

### ***Sex and Jealousy***

Quand Bernard découvre que sa femme Jacqueline le trompe avec son ami Robert, il n'a plus qu'une idée en tête : se venger. Alors Bernard piège Robert et le place devant un affreux dilemme. Soit Robert accepte que Bernard couche à son tour avec sa femme, soit Bernard devra le tuer. Easy, non ? Avalanche de qui-proquos, gags en cascade...

### ***Fritland***

Fritland, c'est tout simplement la friterie la plus connue de Bruxelles. Fritland naît dans les années 70 quand une famille d'immigrés albanais nourrie au rêve américain atterrit... en Belgique en attendant mieux. Les Laci achètent un local derrière la Bourse et y ouvrent leur commerce illico, et 24h/24. Chacun des six enfants est mis au travail. Sous la férule d'un père autoritaire, Zenel va bosser quatorze heures par jour: frites, cornets, fricadelles, sauce andalouse... Pourtant, ce n'est pas le truc de Zenel. Lui, ce qu'il aime, c'est la littérature, l'art, rêver, raconter des histoires.

### ***Ensemble Alwane***

Une création artistique et musicale unique qui rassemble des femmes africaines, originaires du Maghreb et du Congo. Une fusion Algérie, Maroc, Tunisie et Congo ça fait de belles couleurs, d'où le nom de cet ensemble musical : Alwane (couleurs en arabe).

### ***Bernadette***

Quand elle arrive à l'Élysée, Bernadette Chirac s'attend à obtenir enfin la place qu'elle mérite, elle qui a toujours œuvré dans l'ombre de son mari pour qu'il devienne président. Mise de côté car jugée trop ringarde, Bernadette décide alors de prendre sa revanche en devenant une figure médiatique incontournable.

### ***Woman Before Fashion***

L'exposition Woman Before Fashion qui présente Diane Von Furstenberg, célèbre créatrice de mode belgo-américaine, et son œuvre ; on lui doit entre autres la commercialisation de la robe portefeuille.

### ***Paris cancan***

Un spectacle musical haut en couleur qui entraînera petits et grands dans l'univers du célèbre Moulin Rouge. La danseuse La Goulue se bat pour rester la vedette du spectacle. Les passions se déchaînent. L'amour, la trahison, la vengeance font un cocktail détonnant pour notre plus grand plaisir.

## **4. Type d'encadrement**

Le groupe culturel est encadré par deux membres de l'équipe.

### III. EFFETS

#### 1. Dans quelle mesure les résultats recherchés ont-ils été atteints ?

En 2022, une équipe initiale solide de 5 à 6 membres avait déjà été constituée. En 2023, ce groupe de base s'est étendu, avec une fréquente récurrence des 8 mêmes personnes auxquelles viennent se greffer de temps en temps d'autres personnes.

Nous avons aussi eu l'occasion de fusionner deux groupes d'activités. C'était le cas pour la pièce de théâtre "Simple" et la visite de l'expo "Woman Before Fashion" où nous avons accueilli le groupe de l'atelier cuisine et pour le spectacle musical "Ainsi chantait l'olivier" où nous y avons assisté avec les enfants de l'EPN.

Petit à petit, les participants nous donnent des idées de sorties qu'ils voudraient faire ou dont ils ont entendu parler. Nous essayons dans tous les cas de susciter leur participation, notamment via le groupe WhatsApp.

### IV. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

Une problématique que nous avons rencontrée concerne la nécessité de prévoir à l'avance les activités, incluant le paiement anticipé. Les réservations pour certaines activités se remplissent rapidement, nous obligeant à réserver vite. Cela requiert une planification minutieuse. Il se peut alors que soit nous avons réservé un nombre excessif de places, nécessitant alors la recherche de participants supplémentaires, soit nous n'en avons pas suffisamment pour satisfaire la demande.

Il y a aussi les imprévus, empêchant des personnes de participer alors que nous avons réservé à l'avance.

**"L'art lave notre âme de la poussière du quotidien." - Pablo Picasso**



# DONNERIE & GIVE-BOX

Date d'ouverture du dossier : 2022

Date de clôture du dossier :

## I. OBJECTIFS

### 1. A quelles problématiques individuelles l'action veut-elle apporter une réponse collective ?

Une donnerie est un système de dons d'objets utiles dont on n'a plus l'usage pour en faire profiter quelqu'un d'autre. Il en existe autant de formes que de types d'initiatives : des donneries virtuelles, des constructions en rue, du mobilier tout prêt à installer (les "give-box"), etc

Une donnerie est un moyen simple et efficace pour chacun, fréquentant les permanences individuelles, de récupérer des objets en bon état librement et gratuitement. Cela offre l'accès à des objets de toute utilité que les intéressés ne pourraient pas forcément acquérir vu le prix parfois élevé même dans les magasins de seconde main.

De plus, la mise en place d'une donnerie permet de donner une seconde vie aux objets en bon état et favoriser une consommation plus responsable.

L'objectif est donc double : développer la solidarité et la recherche d'une approche plus écologique.

### 2. Quels sont les publics cibles ?

Les personnes fréquentant nos permanences sociales du quartier des Étangs et de la Chasse mais aussi les personnes extérieures qui viennent déposer des dons pour agrémenter nos stocks.

### 3. Quels sont les différents acteurs concernés ?

#### a) Bénéficiaires

personnes fréquentant nos permanences.

#### b) Partenaires

la Commune d'Etterbeek pour la give-box située dans le Q. La Chasse et dans la Q. Van Gele.

#### c) Interlocuteurs

- les pouvoirs publics,
- les citoyens du quartier concerné.

### 4. Quels sont les résultats recherchés ?

L'objectif de la donnerie est d'encourager les dons matériels et la solidarité en évitant le gaspillage et ainsi réduire les déchets ; c'est gagnant-gagnant !

Au niveau économique, la donnerie permet aux personnes d'obtenir des objets gratuitement.

Au niveau de la solidarité, l'objectif est de mettre en place un réseau de redistribution des biens aux personnes qui en ont le plus besoin.

Au niveau de l'environnement, diminuer l'impact de l'économie de la consommation sur l'environnement en mettant en place une boucle de seconde main.

## II. MODALITÉS

### 1. Préparation et suivi

*Pour la permanence des Etangs :*

nous avons construit et aménagé notre propre donnerie avec des caisses de vin de récupération que nous avons mises en couleurs. Cette donnerie faite main vient donc égayer notre salle d'attente la plus fréquentée.

*Pour la permanence de la Chasse :*

nous avons fait un partenariat avec la commune d'Etterbeek qui installe des give-box à l'abri dans des endroits accessibles au public. La salle d'attente de notre permanence située près de la Chasse semblait donc toute trouvée pour en accueillir une. Une autre a trouvé place à côté du projet de la Fabrique des Audacieuses (rue Colonel Van Gele).

Pour les trois donneries, nous avons changé légèrement le système classique en ne laissant pas les gens déposer des objets de manière libre. Nous récupérons nous-mêmes les objets afin d'effectuer un premier tri (est-ce propre ? en bon état ? complet ?). Et ensuite nous exposons ce qui nous semble cohérent dans la donnerie. Cela demande donc un travail de collecte et de tri en amont.

Par la suite, nous veillons à ce que les donneries soient rangées et renflouées régulièrement selon l'arrivée de dons. Cela permet de garder un espace propre et joli visuellement.



### 2. Type(s) d'activité

Donnerie solidaire et presque autonome.

### 3. Organisation de l'activité

#### a) Dates et lieu de l'activité

accessible pendant les heures d'ouverture des permanences.

Donnerie des Etangs :

- Lundi : 8h30-12h30 et 13h30-17h30
- Mardi : 13h30-17h30
- Jeudi : 8h30-12h30
- Vendredi : 8h30-12h30

Give-Box de la Chasse :

- Mardi : 8h30-12h30
- Jeudi : 13h30-17h30

Give-Box de Van Gele :

- Mardi : 8h30-12h30

#### b) Fréquence de l'activité

toute l'année.

c) Durée de l'activité

accessible pendant les heures d'ouverture des permanences (tranche horaire de 4h).

#### **4. Type d'encadrement**

Donnerie des Etangs : supervisée par une travailleuse sociale.

Give-Box de la Chasse : supervisée par les assistantes sociales responsables de cette permanence.

#### **5. Nombre de participants**

Il est difficile d'estimer le nombre de ménages touchés par cette action étant donné que la donnerie est en libre-service et sans contrôle dans les salles d'attente.

### **III. EFFETS**

#### **1. Dans quelle mesure les résultats recherchés ont-ils été atteints ?**

La donnerie et give-box ont leur succès auprès des usagers de notre service. Elles doivent être plus que régulièrement approvisionnées. On peut donc dire que l'objectif est plus qu'atteint.

Nous sommes actuellement en discussion avec la commune pour que cela soit à nouveau réalisable via leur réseau de give-box.

### **IV. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES**

Le tri préalable par les travailleurs sociaux du service est essentiel pour la bonne gestion du service. Il n'est pas rare d'avoir des dons qui ne sont pas appropriés.

**"L'avenir appartient à ceux qui donnent une seconde vie aux choses"**

# LE CAFÉ SOLIDAIRE

Date d'ouverture du dossier : novembre 2021

Date de clôture du dossier :

## I. OBJECTIFS

### 1. A quelles problématiques individuelles l'action veut-elle apporter une réponse collective ?

Ce projet a été mis en place pour proposer à toute personne un lieu d'accueil inconditionnel, une après-midi par semaine. C'est un projet qui se veut fédérateur, convivial et solidaire, afin de briser l'isolement et créer un espace de détente où l'on se sent accepté et en sécurité.

De plus, ce projet vient dans la continuité de notre partenariat avec « la Serre, occupation temporaire » gérée par l'asbl Communa. Nos bénéficiaires sont attachés à ce lieu ouvert sur le quartier et propice à une ambiance de partage, de réconfort et d'amusement.

### 2. Quels sont les publics cibles ?

Principalement des personnes plus isolées, mais nous ciblons également des habitants du quartier ou toute personne susceptible de passer dans la rue à un moment donné. L'idée est ainsi de créer de la mixité, un endroit de rencontres et de découverte mutuelle.

### 3. Quels sont les différents acteurs concernés ?

#### a) Bénéficiaires

- personnes du quartier, les voisins d'Ixelles et d'Etterbeek,
- personnes venant déjà à nos activités collectives et communautaires,
- les passants dans la rue Gray,
- autres habitués de la Serre et de l'asbl Communa.

#### b) Partenaires

La Serre (Communa asbl).

### 4. Quels sont les résultats recherchés ?

Chaque semaine, en plus des boissons et collations proposées à prix libre, nous avons à cœur d'organiser une activité spécifique. Ainsi, chaque mardi propose son lot de découvertes à travers des ateliers tantôt créatifs, éducatifs ou récréatifs. Chacun est libre d'y participer et de proposer de nouvelles idées. C'est un moment qui permet le partage et la convivialité, la découverte de nouvelles habitudes ou hobbies. Nous cherchons à susciter les échanges avec et entre les personnes présentes. L'activité fait office de médium pour se rassembler, apprendre et discuter.

## **II. MODALITÉS**

### **1. Préparation et suivi**

Pour la préparation, nous réalisons des réunions informelles afin de parler des activités et de l'organisation de ces après-midis. Nous faisons également, un petit débriefing sur l'activité effectuée la semaine précédente.

Travaillant en duo sur ce projet, nous pouvons répartir les tâches plus facilement.

Cette année, nous avons encore une fois mis l'accent sur le fait d'inviter des personnes à nos animations. Ainsi, nous avons pu collaborer avec différents partenaires : Leslie pour les après-midis accordéon, Amnesty international pour la rédaction de cartes à l'intention de prisonniers politiques, Flavio pour un atelier photos, SOS Jeunes pour l'immersion d'étudiants de 3<sup>ème</sup> secondaire en option sociale dans un projet social du quartier, une personne pour la confection de fleurs en papier, Dj Jose pour une après-midi Dancing années 1980, Le Maître Mot pour des créations poétiques, Tina (auteure et collaboratrice de la Bibliothèque Hergé) pour la création de cartes postales, Jessica et Gérard pour un concert de Handpan, les EGEB pour un chantier collectif, ...et bien d'autres.

Cela nous a demandé des temps de préparation plus longs, plus complexes au niveau de la prise de contact et de la coordination.

Nous avons également essayé de travailler notre communication en relayant plus régulièrement les informations autour de nos activités, comme par exemple via des événements Facebook.

### **2. Type(s) d'activité**

En voici une liste non exhaustive : Bingo, Mandala, Peinture, Pâtisserie, Fleurs en papier, Guirlande en tissu, Tangram, Sculptures en terre glaise, Rempotage et bouturage de plantes, Jeux de société, Ping-pong, Karaoké, Accordéon et danse folklorique, Conserverie, Cadavre exquis, Marionnettes, Feuilles magiques, Construction d'instruments de musique, Chasse aux œufs en chocolat, Construction de sapin de Noël et décorations, Puzzles, Jeux géants en bois, Peinture d'œufs durs (Pâques), Confection de masques pour Carnaval, Goûter festif, bracelets de perles, Sculpture sur Citrouille, Fabrication de Cartes de Vœux, etc.

### **3. Lieu de l'activité**

La Serre : rue gray, 171 à 1050 Ixelles

a) Dates de l'activité

chaque mardi de l'année 2023.

b) Fréquence de l'activité

hebdomadaire.

c) Durée de l'activité

de 14h00 à 17h00.

#### **4. Type d'encadrement**

Deux travailleuses sociales avec l'aide de deux bénévoles et des participants ainsi que, de temps à autre, un stagiaire.

#### **5. Nombre de participants**

Varie entre 10 et 30 personnes selon les semaines.

### **III. EFFETS**

#### **1. Dans quelle mesure les résultats recherchés ont-ils été atteints ?**

Nous avons atteint nos objectifs principaux, car les personnes s'approprient le lieu et en font leur point de rendez-vous du mardi après-midi.

En plus des personnes habituées, nous arrivons également petit à petit à attirer des curieux qui passent par là et qui entrent pour découvrir le lieu.

Après plus de deux ans d'existence, chaque participant régulier a aujourd'hui le réflexe de nous aider à la mise en place des activités mais aussi au rangement une fois l'heure de fermeture arrivée. De plus, nous avons à plusieurs reprises organisé des moments plus formels pour réfléchir ensemble aux prochaines activités. Cela permet d'intégrer les envies et les centres d'intérêts des participants et d'associer ceux-ci au processus de choix.

#### **2. Quels ont été les résultats inattendus ?**

Tout d'abord, ce serait la fluctuation du nombre de personnes présentes d'un mardi à l'autre. En effet, comme mentionné plus haut, nous avons une variation assez forte des participants, selon les après-midis.

D'un autre point de vue, nous constatons l'engouement des gens pour ce moment dans la semaine, qui vient aussi faire la continuité avec la Fourchette Solidaire le midi. Les habitués ont envie que cela continue et cherchent à s'investir un peu plus dans le projet.

De plus, un climat amical et familial commence réellement à émerger, les personnes sont demandeuses de fêter ensemble des événements comme les anniversaires. Ce que nous avons mis en place afin que chacun puisse être mis à l'honneur.

### **IV. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES**

La plus grande difficulté encore rencontrée est celle de la communication ; même si cet aspect est en progression, nous aimerions mieux nous faire connaître du "grand public" et élargir notre groupe d'habitués pour mieux y intégrer la mixité sociale présente dans le quartier.

Ensuite, la période hivernale et le fait que le volet principal reste fermé pour garder la chaleur ne facilitent pas l'entrée des personnes peu sensibilisées à notre projet. Nous avons donc, cet hiver encore, manqué de visibilité directe.

# LA FOURCHETTE SOLIDAIRE

Date d'ouverture du dossier : juillet 2021

Date de clôture du dossier : toujours en activité

## I. OBJECTIFS

### 1. A quelles problématiques individuelles l'action veut-elle apporter une réponse collective ?

Cette initiative a été lancée en 2021 pour répondre à des problématiques individuelles liées à la santé, à l'alimentation durable et à la précarité. Cette activité, appelée la " Fourchette Solidaire ", vise à offrir une solution alimentaire abordable une fois par semaine tout au long de l'année, en particulier pendant la période où le restaurant social n'est pas en activité (entre avril et octobre).

Le concept de prix libre permet à chaque bénéficiaire de contribuer selon ses moyens financiers. Outre l'aspect alimentaire, l'initiative vise également à maintenir le lien social en offrant un moment de partage après le repas, avec du café et des activités.

### 2. Quels sont les publics cibles ?

La Fourchette Solidaire vise à soutenir une communauté diversifiée en accueillant toutes les personnes du quartier, y compris les personnes sans-abri, sans-papiers, ainsi que celles de passage. Cela crée un espace inclusif où l'initiative peut bénéficier à un large éventail de personnes. Nous y retrouvons principalement les habitués de notre restaurant social.

### 3. Quels sont les différents acteurs concernés ?

#### a) Bénéficiaires

- personnes du quartier,
- personnes sans-abri.

#### b) Partenaires

- La Serre (Communa asbl),
- Bouche à Oreille (collectif soutenu par l'asbl Fair.e),
- des volontaires.

#### c) Interlocuteurs

- les pouvoirs locaux.

### 4. Quels sont les résultats recherchés ?

La Fourchette Solidaire s'est associée au collectif " Bouche à Oreille " afin d'offrir des repas sains et équilibrés à prix libre. Sa particularité est l'utilisation d'invendus alimentaires d'origine biologique qui promeut non seulement une alimentation saine mais qui lutte également contre le gaspillage.

La Serre, occupation temporaire gérée par l'asbl Communa, est un espace de rencontres particulièrement propice à la convivialité et aux échanges, ouvert directement sur le quartier.

Les diverses activités proposées, telles que les ateliers cuisine, les ateliers vélo et les cercles de chant, contribuent non seulement à diversifier les services offerts, mais également à renforcer le tissu social de la communauté.

Depuis 2021, la collaboration avec La Serre a ouvert de nouvelles opportunités et favorisé le développement de projets complémentaires tout au long de l'année.

## **II. MODALITÉS**

### **1. Préparation et suivi**

Nous sommes chanceux de pouvoir compter sur nos volontaires pour nous prêter main forte dans la mise en place et l'accueil des bénéficiaires, le service à table et le rangement post-dîner de la salle.

Le collectif "Bouche à Oreille", entièrement composé de volontaires, prépare des plats équilibrés et variés, accompagnés d'une soupe et d'un dessert.

### **2. Type(s) d'activité**

Repas trois services : entrée, plat et dessert.

### **3. Lieu de l'activité**

La Serre : rue Gray, 171, 1050 Ixelles.

a) Dates de l'activité:

tous les mardis de janvier à décembre.

b) Fréquence de l'activité:

hebdomadaire.

c) Durée de l'activité:

de 12h30 à 14h00, les mardis après-midi

### **4. Type d'encadrement**

Le projet de la Fourchette Solidaire est encadré par deux assistants sociaux, en collaboration avec des volontaires.

### **5. Nombre de participants**

Approximativement entre 20 et 40 personnes, suivant les semaines.

### **III. EFFETS**

#### **1. Dans quelle mesure les résultats recherchés ont-ils été atteints ?**

Les résultats recherchés pour la Fourchette Solidaire ont été atteints. Le succès de l'initiative, même lors de semaines moins remplies, témoigne de son impact positif sur la communauté. Les fluctuations dans la fréquentation sont normales, mais l'essentiel est que la Fourchette Solidaire remplisse son objectif global.

#### **2. Quels ont été les résultats inattendus ?**

La Fourchette Solidaire va au-delà de la simple fourniture de repas et crée des opportunités pour les participants de s'impliquer dans d'autres initiatives et de nouer des liens avec diverses organisations. La participation des bénéficiaires à des projets liés aux activités de La Serre, ainsi qu'à des initiatives du collectif Bouche à Oreille, montre une implication active et un développement personnel.

### **IV. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES**

Nous savons que l'occupation temporaire La Serre va s'arrêter d'ici juin 2024. Nous sommes donc en recherche d'un autre lieu afin de continuer ce projet dans un contexte aussi propice : la tâche est ardue !

# FLAGEY HOLIDAYS

Date d'ouverture du dossier : 2021

Date de clôture du dossier :

## I. OBJECTIFS

### 1. A quelles problématiques individuelles l'action veut-elle apporter une réponse collective ?

Flagey Holidays s'inscrit dans la même lignée que Bulle d'air : proposer des activités à moindre coût ou gratuites, pour les enfants n'ayant pas de projet pendant les vacances d'été.

La période des congés scolaires peut être longue pour les enfants ; beaucoup d'institutions ferment leurs portes. De plus, les occupations proposées pour les enfants ont souvent un coût trop élevé pour le budget des parents.

L'organisation d'animations directement dans l'espace public attire l'attention des familles du quartier et des passants. Il s'agit d'offrir aux enfants des activités amusantes et éducatives en dehors des quatre murs de leur maison. Se retrouver sur la place Flagey permet d'accéder à un lieu de socialisation très facilement.

### 2. Quels sont les publics cibles ?

Le public ciblé sont les habitants d'Ixelles et les personnes de passage, comptant aussi les participants à nos activités collectives et communautaires, les personnes et familles en lien avec le service social.

### 3. Quels sont les différents acteurs concernés ?

#### a) Bénéficiaires

le projet était ouvert à tous et toutes, et s'adressait en premier lieu aux habitants d'Ixelles.

#### b) Partenaires

Flagey Holiday – Commune d'Ixelles.

#### c) Interlocuteurs

La Commune d'Ixelles.

### 4. Quels sont les résultats recherchés ?

Notre objectif était de créer une activité ludique et engageante sur la place Flagey, dans le but de rencontrer les familles présentes et de faire connaître notre service aux habitants du quartier. Nous avons mis l'accent sur la création de liens, dans une ambiance conviviale et détendue. Nous voulions offrir l'opportunité pour les familles de se rassembler, de partager des moments de plaisir ensemble et de découvrir les ressources et les services que nous proposons.

## II. MODALITES

### 1. Préparation et suivi

Avant le début de l'événement :

- préparation des animations et activités adaptées et amusantes à proposer,
- prise de contact avec les différents partenaires impliqués dans le projet pour organiser les détails logistiques,
- commande du matériel nécessaire,
- information du public de notre présence sur la place Flagey via les permanences et de nos activités.



### 2. Type(s) d'activité

#### Tatoo shop :

tatouages éphémères proposés suite au succès de cette activité l'année précédente.

### 3. Lieu de l'activité

Place Flagey.

#### a) Dates de l'activité

les jeudis 13 et 27 juillet (cette dernière date a été annulée à cause de la pluie), les 10 et 24 août.

#### b) Fréquence de l'activité

quatre fois, durant les congés d'été.

#### c) Durée de l'activité

5h00.

### 4. Type d'encadrement

Trois travailleuses sociales du centre ont pris en charge l'organisation des activités.

### 5. Nombre de participants

On peut estimer qu'on a eu la visite d'une trentaine de personnes par jour d'activité.

## III. EFFETS

### 1. Dans quelle mesure les résultats recherchés ont-ils été atteints ?

Dans l'ensemble, les animations et l'ambiance générale lors de ces journées sur la place Flagey ont été très positives. Le stand de tatouage a encore une fois connu un grand succès. Nous sommes ravis de voir que les animations proposées ont été appréciées et que les participants, enfants et adultes se sont montrés enthousiastes.

Nous serions heureux de participer à une prochaine édition de cette initiative qui constitue un atout pour favoriser une bonne dynamique dans l'espace public.

## **2. Quels ont été les résultats inattendus ?**

Au départ, nous avons pour objectif principal de toucher de manière large les familles et les enfants des environs. Cependant, nous avons été agréablement surpris de voir que les habitués de nos activités collectives et de nos permanences ont répondu à notre invitation à participer.

Certains enfants se souvenaient avec bonheur de notre activité et revenaient pour y participer à nouveau. Nous avons pu renforcer les relations avec les associations travaillant dans notre quartier.

## **IV. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES**

La météo a été très pluvieuse cette année, cela a valu l'annulation de l'une des dates. A part cela, aucun problème notable n'est à signaler. En reprenant une activité de l'année précédente, nous l'avons améliorée et proposée pour l'ensemble des dates. Comme nous avons gagné du temps sur la préparation, nous avons pu être présents quatre jours. L'amusement était au rendez-vous, tant pour le public que pour nous.

# LA FABRIQUE DES AUDACIEUSES

Date d'ouverture du dossier : mai 2021

Date de clôture du dossier :

## I. OBJECTIFS

### 1. A quelles problématiques individuelles l'action veut-elle apporter une réponse collective ?

*La Fabrique des Audacieuses* est le prolongement de l'atelier cuisine né en 2021. Cet atelier, qui accueillait chaque mardi matin une dizaine de femmes, a élargi son champ des possibles. *La Fabrique des Audacieuses* est désormais un espace de rencontres et d'échanges de savoirs et savoir-faire entre femmes. Nous y avons réalisé notamment des ateliers de verdurisation de l'espace extérieur du local, ou encore des ateliers d'arts créatifs (modelage d'argile, peinture, etc.). Toutefois, comme les participantes souhaitent également continuer à partager des moments conviviaux autour d'un plat cuisiné, nous proposons encore des ateliers culinaires de temps en temps.

### 2. Quels sont les publics cibles ?

*La Fabrique* se destine aux femmes de tout âge et tout horizon. Dans les faits, nous avons une majorité de personnes habitant Etterbeek, mais la commune de résidence n'est pas un critère.

Bien que nous ayons un groupe relativement soudé et régulier, ce dernier reste ouvert à toute nouvelle participante.

### 3. Quels sont les différents acteurs concernés ?

#### a) Bénéficiaires

- toute femme voulant partager durant une matinée hebdomadaire des savoirs,
- les personnes orientées durant les permanences individuelles du Centre.

#### b) Partenaires

- l'asbl Animations et Loisirs pour tous (ALT),
- l'Unité Pastorale d'Etterbeek.

#### c) Interlocuteurs

- les pouvoirs locaux,
- les habitants du quartier,
- les commerçants du quartier,
- la responsable d'Animations et Loisirs pour tous (ALT).

#### d) Équipe

- deux travailleuses sociales.

#### **4. Quels sont les résultats recherchés ?**

L'objectif global du projet est d'ouvrir aux femmes l'opportunité de sortir de l'isolement tout en mettant en avant leurs ressources. L'idée est aussi de créer un lieu où les participantes se sentent à l'aise et puissent être elles-mêmes, sans jugement. Un endroit où elles peuvent "oublier" les soucis du quotidien le temps d'un instant. C'est un "safe space"<sup>19</sup> mais aussi un endroit de détente et de réconfort.

Nous voulons également favoriser la confiance en soi par l'échange de compétences et connaissances. Chacun est libre de s'impliquer à sa mesure dans l'organisation et de contribuer à de nouvelles idées.

## **II. MODALITÉS**

### **1. Préparation et suivi**

Nous sommes restées dans les mêmes locaux qui accueillent l'atelier cuisine car nous y avons nos repères et les participantes également. Elles se sont appropriées ce lieu et s'y investissent. Nous entretenons de bons contacts avec l'association Animations et Loisirs pour Tous, avec qui nous communiquons régulièrement afin de garantir une occupation partagée des lieux, respectueuse des activités de chacun.

Chaque semaine, nous coconstruisons la séance de la semaine suivante en invitant les participantes à proposer des savoirs à partager. Le but est que l'atelier naisse d'une concertation. Une fois le thème de la matinée choisi, les animatrices s'organisent pour prévoir et acheter le matériel nécessaire à l'activité.

Juste avant l'arrivée des participantes, nous aménageons la salle afin de créer l'espace adéquat à l'activité, et préparons des boissons chaudes pour débiter la matinée en douceur. Durant l'atelier, nous veillons à ce que chaque personne puisse s'impliquer dans un climat chaleureux et rassurant.

Nous avons également mis en place, pour faciliter la communication, un groupe WhatsApp. Via ce dernier, nous pouvons communiquer des informations chaque semaine, et avoir un aperçu des personnes présentes à l'atelier suivant.

En fin d'atelier, participantes et animatrices s'attellent au rangement du local. Nous sommes attentives à ce que tout le monde y participe.

### **2. Type(s) d'activité**

Nous nous retrouvons chaque mardi matin de 9h30 à 11h30/12h00. En parallèle, notre collègue tient l'accueil social de 8h30 à 12h30 dans le local voisin.

Chaque semaine, nous nous réunissons autour d'un atelier jardinage, cuisine, etc..., de notre initiative ou de celle des participantes. Il arrive également que nous accueillions un membre de notre équipe sociale pour qu'il nous présente un de ses savoirs. Il est également arrivé que nous allions en visite afin de découvrir des endroits méconnus dans la commune d'Etterbeek, par exemple : les jardins participatifs situés Avenue Nouvelle.

### **3. Lieu de l'activité**

Nous réalisons notre atelier dans un local partagé, occupé le reste de la semaine par l'association Animations et Loisirs pour Tous. Celui-ci se trouve à la rue Colonel Van Gele, 61 à Etterbeek.

#### **a) Dates et fréquence de l'activité**

tous les mardis, entre 9h30 et 12h00.

---

<sup>19</sup> [https://fr.wikipedia.org/wiki/Safe\\_space](https://fr.wikipedia.org/wiki/Safe_space)

#### **4. Type d'encadrement**

Deux travailleuses du Centre de Service Social et ponctuellement des stagiaires. D'autres membres de l'équipe sont également intervenus lors d'un atelier. Enfin, nous accueillons de manière sporadique des invités.

#### **5. Nombre de participants**

Au total, une trentaine de femmes sont passées par l'atelier depuis son lancement. Désormais, une quinzaine de femmes y participent régulièrement. Chaque semaine, il y a en moyenne 8 à 10 participantes.

### **III. EFFETS**

#### **1. Dans quelle mesure les résultats recherchés ont-ils été atteints ?**

Nous avons réussi à souder un petit groupe qui prend beaucoup de plaisir à se réunir lors des ateliers et qui revient de semaine en semaine. L'ambiance est joyeuse, chacune participe activement et montre de l'enthousiasme. Nous avons pu créer une relation de confiance et un espace où nous nous sentons bien. Lors de nos ateliers, il n'y a pas d'un côté des formatrices et de l'autre des apprenantes mais simplement des personnes qui partagent entre elles le plaisir d'être là. Tout le monde est sur le même pied d'égalité. C'est certainement pour nous une des plus belles réussites !

Nous observons également que les participantes prennent de plus en plus possession du lieu et l'investissent (décoration, etc.) pour s'y sentir encore plus à l'aise.

#### **2. Quels ont été les résultats inattendus ?**

Motivées par cet atelier, plusieurs participantes ont voulu s'investir un peu plus dans les activités de notre centre et sont devenues volontaires pour notre restaurant social. C'est un réel plaisir de pouvoir mélanger les publics et de les voir prendre de nouveaux engagements.

Le groupe s'est soudé de telle manière que les participantes partagent des moments en dehors des ateliers du mardi matin. Elles vont régulièrement au marché ensemble ou à des sorties culturelles.

### **IV. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES**

Nous rencontrons des difficultés en lien avec l'état du local. En effet, le bâtiment mériterait une rénovation complète afin de le rendre plus accueillant et plus confortable. Nous attendons des travaux, mais pour l'instant, rien de concret ne semble se dessiner.

Nous avons hâte d'avoir un espace de travail adapté à nos besoins, ce qui rendrait les choses plus faciles et agréables au quotidien.

# ATELIER NUMÉRIQUE ADULTES

Date d'ouverture du dossier : 2021

Date de clôture du dossier :

## I. OBJECTIFS

### 1. A quelles problématiques individuelles l'action veut-elle apporter une réponse collective ?

L'espace numérique s'adresse à un public adulte n'ayant pas de connaissances suffisantes pour une utilisation autonome d'un ordinateur, d'un smartphone, d'une tablette ou d'internet.

Il a été mis en place afin de lutter contre la fracture numérique dont les conséquences ont été largement amplifiées depuis la crise de la Covid-19. En effet, l'ensemble des secteurs (publics et privés) tend à proposer des services exclusivement en ligne et à distance. Pour de nombreuses personnes, démunies face à cette situation, la digitalisation des services publics est une grande difficulté.

La finalité de cet atelier est d'apporter les outils nécessaires aux participants pour être autonome, réduire la fracture numérique, et les aider à tirer parti des avantages offerts par la technologie.

### 2. Quels sont les publics cibles ?

Toute personne adulte en difficulté face à l'informatique ou l'utilisation d'internet.

### 3. Quels sont les différents acteurs concernés ?

#### a) Bénéficiaires

des adultes qui nous connaissent par le biais de nos permanences sociales et/ou de nos différentes activités communautaires et collectives.

#### b) Partenaires

nous n'avons pour le moment pas de partenaires.

#### c) Interlocuteurs

pouvoirs publics locaux et régionaux.

### 4. Quels sont les résultats recherchés ?

Donner aux personnes l'accès à du matériel informatique, une connexion internet et leur offrir l'accompagnement nécessaire. Par la suite, notre objectif est que ces personnes puissent être autonomes face à un ordinateur et qu'elles soient capables d'effectuer des démarches administratives en ligne.

## **II. MODALITÉS**

### **1. Préparation et suivi**

Les séances s'organisent avec un groupe de maximum 5 personnes, ce qui correspond au nombre de places limitées dans le local informatique. Lors de la prise de rendez-vous, il est demandé à la personne de décrire ses compétences en informatique et ses besoins afin de lui offrir le meilleur accompagnement possible. Cette manière de procéder permet d'effectuer une préparation en amont avant chaque séance.

### **2. Type(s) d'activité**

Lors de la première séance, les connaissances de chaque personne sont évaluées en situation concrète. On demande aux participants de réaliser des tâches simples sur un ordinateur ou un smartphone, comme l'ouverture d'une application, la navigation sur un site web, etc... Cela aide à identifier les lacunes et à adapter la formation en conséquence et ça permet de personnaliser les séances suivantes en fonction des besoins spécifiques de chacun.

Voici quelques suggestions de types de séance :

- formation de base sur les appareils et les logiciels : des sessions pratiques : comment utiliser un ordinateur, un smartphone, une tablette, et les applications de base.
- navigation sur internet : apprentissage des compétences de base de navigation, de recherche en ligne et de sécurité sur internet.
- utilisation des services en ligne : accéder et utiliser les services administratifs et sociaux en ligne, rechercher d'informations, gérer des comptes, communiquer avec les services publics, etc.
- sensibilisation à la sécurité en ligne : informations sur la protection des données personnelles, la gestion des mots de passe, et les bonnes pratiques de sécurité en ligne.

Chaque séance dure 2h00.

### **3. Lieu de l'activité**

Dans les locaux du service social au 28, chaussée de Boondael à 1050 Ixelles.

a) Dates de l'activité

tous les jeudis de 9h00 à 11h00.

b) Fréquence de l'activité

hebdomadaire.

c) Durée de l'activité

2h00 par semaine.

### **4. Type d'encadrement**

Un-e assistant-e social-e gère la séance. Un bénévole ou un stagiaire peut également prêter main forte en cas de besoin.

## **5. Nombre de participants**

Nous pouvons accueillir 5 personnes maximum sur rendez-vous.

## **III. EFFETS**

### **1. Dans quelle mesure les résultats recherchés ont-ils été atteints ?**

Les personnes sont très réceptives : elles ont soif d'apprendre bien que cet apprentissage soit souvent lent. Nous constatons que plus les séances sont régulières, plus les connaissances sont assimilées.

### **2. Quels ont été les résultats inattendus ?**

Les difficultés sont telles que, lorsqu'une séance est manquée, certains bénéficiaires oublient tout ce qui a été appris préalablement. Cela nous pousse régulièrement à tout reprendre du début. Pour l'année 2024, nous envisageons de faire une formation de cours d'informatique pour débutant de 6 modules avant qu'ils soient autonomes dans leurs démarches et surtout qu'ils puissent accéder librement aux ordinateurs.

## **IV. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES**

Il faut savoir s'adapter au niveau de chaque bénéficiaire et par conséquent modifier la manière de transmettre les connaissances.



Date d'ouverture du dossier : octobre 2020

Date de clôture du dossier :

## I. OBJECTIFS

### 1. A quelles problématiques individuelles l'action veut-elle apporter une réponse collective ?

Lors des congés scolaires, nos activités récurrentes sont suspendues pour la plupart. *Bulle d'air* propose alors aux enfants, des ateliers à thème durant les vacances.

Les stages pour enfants sont souvent trop chers pour les familles, et nous voulions proposer un format plus ponctuel à faible coût, permettant ainsi aux parents de pouvoir y amener leurs enfants pour une ou deux journées pendant les congés. D'autant plus que depuis septembre 2022, le nouveau programme de congés scolaires élargit la durée de ceux-ci d'une à deux semaines.

Nos ateliers thématiques cherchent à favoriser l'apprentissage, ou l'application de connaissances, par le biais de différents domaines : cuisine, bricolage, jeux, etc.

Par ailleurs, les ateliers en extérieur permettent de découvrir une exposition par exemple, mais également d'explorer la ville.

### 2. Quels sont les publics cibles ?

Les enfants entre 6 et 12 ans de l'école des devoirs, de l'atelier numérique et des enfants de personnes fréquentant notre centre.

### 3. Quels sont les différents acteurs concernés ?

#### a) Bénéficiaires

- les enfants de 6 à 12 ans,
- leurs parents.

#### b) Partenaires

- Art. 27,
- Musée de la mode et de la Dentelle,
- Commune d'Ixelles,
- Expo "Great art for great Kids",
- SparkOH!,
- Sortilège.be,
- Musée des enfants,
- Maison des Cultures et de la Cohésion Sociale de Molenbeek,
- Patinoire du Poséidon,
- Cirque Bouglione.

#### c) Interlocuteurs

Pouvoirs locaux, régionaux et fédéraux.

#### 4. Quels sont les résultats recherchés ?

Nous souhaitons renforcer la cohésion de groupe mais également nos liens avec les enfants. Le partage de moments conviviaux nous permet une meilleure connaissance réciproque, dans un cadre moins officiel que celui de l'école des devoirs et des ateliers numériques. Cela permet aussi de rencontrer les parents dans un contexte autre et de pouvoir nouer une relation différente avec eux.

Sur le long terme, nous pensons que cela permet de développer une plus grande confiance, et donc un meilleur accompagnement de chacun.

## II. MODALITÉS

### 1. Préparation et suivi

Choix des prochaines animations, des sorties culturelles ou des visites.

Ensuite, discussion avec les partenaires, achat du matériel, gestion des inscriptions, gestion de la publicité et diffusion de l'information auprès des parents et des enfants.

Nous continuons notre partenariat avec "Article 27" qui permet de proposer régulièrement la visite d'un musée, d'une exposition ou autre activité. Cela demande une organisation qui se tourne plus vers l'extérieur : choix du musée et réservation de la visite et du guide.

### 2. Type(s) d'activité

Carnaval :

- Jeu : Rallye Photos
- Musée de la Mode et de la Dentelle (art.27 + guide)
- Atelier bricolage : masque de carnaval
- Participation au carnaval organisé par la commune d'Ixelles

Pâques :

- Jeu : escape game
- Atelier cuisine : cookies
- Exposition "Great art for great Kids"

Été :

- SparkOH! (art. 27)
- Sortilège (art. 27)



Toussaint :

- Musée des enfants (art. 27 + guide)
- Atelier bricolage : porte-clefs + impression sur t-shirt
- Atelier cuisine : spider-cookies

Noël :

- Théâtre : Monsieur Phône et les sardines (art. 27)
- Patinoire
- Jeu : matinée casino
- Cirque Bouglione (art.27)

### 3. Lieu de l'activité

Les activités se déroulent principalement dans les locaux du service social (chaussée de Boondael, 28 à 1050 Ixelles) ainsi que dans le quartier et dans divers musées de Bruxelles. Cette année, nous sommes aussi sortis de Bruxelles pendant les grandes vacances pour aller à SparkOH! qui se trouve à Mons.

#### a) Dates de l'activité

Carnaval : 24/02, 03/03 et 08/03

Pâques : 05/05 et 10/05

Été : 17/07 et 09/08

Toussaint : 27/10

Noël : 27/12 et 03/01

#### b) Fréquence de l'activité

ponctuelle : 1 fois par semaine durant les congés scolaires et 1 fois par mois durant les congés d'été.

#### c) Durée de l'activité

les activités durent pendant une journée entière, généralement de 9h00 jusque 16h30.

### 4. Type d'encadrement

Encadré par deux assistantes sociales avec une aide ponctuelle de bénévoles si l'activité le nécessite (notamment pour les activités extérieures).

### 5. Nombre de participants

Carnaval : 7 enfants.

Pâques : 8 enfants.

Été : 7 enfants.

Toussaint : 7 enfants.

Noël : 14 enfants.

## III. EFFETS

### 1. Dans quelle mesure les résultats recherchés ont-ils été atteints ?

Nous avons atteint nos objectifs et tout s'est bien déroulé.

En effet, notre premier objectif est de proposer aux enfants des ateliers pédagogiques et ludiques, parfois plus récréatifs. Ce but est bien atteint lors de chaque activité.

De plus, nous essayons de former un lieu rassurant, à l'écoute des enfants et dans la bonne humeur.

### 2. Quels sont les résultats inattendus

Malgré les changements d'équipe encadrante qui ont eu lieu en 2023, une dynamique a pu être trouvée afin de proposer de chouettes journées aux enfants.

Chaque nouvel(le) animateur(trice) nous a enrichi de nouvelles idées.

En 2022 et début 2023, ce sont les mêmes enfants qui participaient aux activités, ce qui a permis de créer un groupe soudé qui se connaît. En fin d'année, de nouveaux venus et des enfants qu'on n'avait plus vus depuis longtemps ont participé aux activités. Cela a aussi amené un souffle dynamisant sur Bulle d'air !

#### **IV. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES**

Pas de difficultés cette année 😊

**Toute une vie s'offre devant vous**  
**Tant de rêves à vivre jusqu'au bout**  
**Sûrement plein de joie au rendez-vous**  
- Tout le Bonheur du monde (sinsemilia)

# ATELIER NUMÉRIQUE ENFANTS

Date d'ouverture du dossier : octobre 2020

Date de clôture du dossier :



## I. OBJECTIFS

### 1. A quelles problématiques individuelles l'action veut-elle apporter une réponse collective ?

Nous nous adressons à de jeunes enfants, entre 8 et 12 ans, qui, de par leur situation économique et sociale, sont particulièrement vulnérables à la fracture numérique.

La société et notamment les établissements scolaires se digitalisent de plus en plus. Notre but est d'apprendre les bases de l'utilisation d'un ordinateur et d'internet afin que les enfants puissent être autonomes à l'avenir.

### 2. Quels sont les publics cibles ?

Les enfants de 8 à 12 ans ayant un niveau débutant en informatique.

### 3. Quels sont les différents acteurs concernés ?

#### a) Bénéficiaires

les participants à notre atelier sont des enfants de 8 à 12 ans. Issus du quartier, certains fréquentaient déjà nos autres activités : Le Crayon Magique et Bulle d'air. D'autres ont intégré l'activité suite à l'information donnée à la permanence sociale.

#### b) Partenaires

- pour mettre en place nos séances, nous utilisons les outils développés par WeTechCare, plateforme d'apprentissage et d'aide à l'inclusion, et notamment le site "123Digit" car il permet d'apprendre les bases de façon ludique,
- sites internet divers permettant de compléter nos ressources.

#### c) Interlocuteurs

- pouvoirs locaux, régionaux et fédéraux,
- les parents des participants.

### 4. Quels sont les résultats recherchés ?

Permettre aux enfants, vivant dans des situations matérielles précaires, d'accéder à un ordinateur et d'apprendre à l'utiliser. En effet, nombreux sont ceux qui n'ont pas d'ordinateur ou, lorsqu'ils en ont un, ne savent pas l'utiliser.

Nous souhaitons les accompagner dans le processus d'autonomisation face à l'informatique, en proposant un apprentissage ludique et personnalisé.

## **II. MODALITÉS**

### **1. Préparation et suivi**

Avant les séances, nous préparons le contenu de l'atelier : recherche ou création d'exercices, essais des programmes afin de les expliquer aux enfants. Nous faisons des fiches explicatives des logiciels trouvés, à destination des enfants. Lorsque la séance se clôture sur des exercices, nous prévoyons également une fiche de consignes pour chaque enfant, afin qu'ils puissent avancer à son rythme de manière autonome. Nous préparons des modules thématiques, en mettant l'accent sur des formes d'apprentissages ludiques, par le biais de supports variés (vidéos, courts exercices, etc.).

### **2. Type(s) d'activité**

Le module réalisé en 2023 était pensé sur 3 mois et a permis de baliser les fondements de l'utilisation d'un ordinateur. Une première phase d'apprentissage concernait strictement l'utilisation de l'ordinateur (souris, clavier, etc.), ainsi que l'apprentissage du vocabulaire adéquat (curseur, molette, etc.). La seconde phase se concentrait sur la prise en main d'un logiciel de traitement de texte et de ses fonctionnalités principales.

En cours de module, nous avons également eu la chance de recevoir un intervenant, informaticien, qui a pu décortiquer avec les enfants les entrailles d'un ordinateur fixe (tour, carte-mère, carte réseau etc.).

### **3. Lieu de l'activité**

Dans les locaux du service social, chaussée de Boondael, 28 à 1050 Ixelles.

#### a) Dates de l'activité

- les mercredis durant la période scolaire
- de octobre 2023 à décembre 2023,
  - hors vacances scolaires,
  - de 13h30 à 15h00.

#### b) Fréquence de l'activité

hebdomadaire.

#### c) Durée de l'activité

1h30 par semaine.

### **4. Type d'encadrement**

Deux assistantes sociales avec l'aide ponctuelle d'un stagiaire.

### **5. Nombre de participants**

6 enfants. Sachant que la capacité maximale correspondant au nombre de PC portables à disposition est de 7 enfants.

### **III. EFFETS**

#### **1. Dans quelle mesure les résultats recherchés ont-ils été atteints ?**

Les enfants ont pu rendre compte, en fin de module, des apprentissages vus pendant les ateliers. Ils ont tous témoigné être plus à l'aise sur l'ordinateur et mieux appréhender cet outil.

#### **2. Quels ont été les résultats inattendus ?**

Les enfants maîtrisent essentiellement les notions sur l'utilisation des smartphones mais n'arrivent pas à transposer celles-ci à l'ordinateur.

### **IV. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES**

La principale difficulté rencontrée n'était pas inhérente au numérique mais plutôt à la maîtrise du français, que ce soit à l'oral ou à l'écrit. Certains enfants comprennent peu le français, ce qui complique inévitablement la compréhension des informations données sur les ordinateurs. Par ailleurs, bien que l'âge ait été choisi dans le but d'avoir des enfants qui savent lire et écrire, certains n'avaient pas acquis l'écriture et n'arrivaient pas à réaliser les exercices de type rédactionnel. Ensuite, bien qu'il s'agît d'un niveau débutant, certains enfants avaient déjà des bases numériques. Il était difficile de jongler entre les différents niveaux et de proposer des exercices adaptés à chaque stade.

En fin de module, nous avons procédé à une évaluation avec les enfants, il en ressort qu'ils ont appris des choses sur l'outil informatique, mais que leur intérêt principal n'est pas de découvrir celui-ci. Ils désirent avant tout maintenir une activité ludique le mercredi après-midi, au cours de laquelle ils peuvent apprendre, découvrir, sortir de leur quotidien.

Nous sommes en questionnement pour repenser l'atelier dans une version qui n'a pas forcément trait à l'informatique. Il s'agirait plutôt de proposer une activité ludique leur permettant d'asseoir les bases de l'apprentissage (lecture, français).

**"La plus grande difficulté de l'éducation, c'est de transformer les idées en expérience."**

George Santayana

# UN COLIS FESTIF POUR NOËL

Date d'ouverture du dossier : décembre 2019

Date de clôture du dossier : toujours en activité

## I. OBJECTIFS

### 1. A quelles problématiques individuelles l'action veut-elle apporter une réponse collective ?

Noël est souvent considéré comme une période de joie et de célébration, mais pour les personnes aux revenus modestes, cela peut être une période difficile. L'accent mis sur la consommation (excessive) pendant cette période peut augmenter le sentiment d'exclusion et d'isolement. L'initiative d'offrir des colis de Noël vise à apporter un peu de festivité et de réconfort pendant cette période particulière.

### 2. Quels sont les publics cibles ?

Le public fréquentant notre centre.

### 3. Quels sont les acteurs concernés ?

#### a) Bénéficiaires

- les personnes avec peu de ressources socio-économique,
- les personnes isolées,
- les familles nombreuses/monoparentales.

#### b) Partenaires

- les différentes paroisses présentes sur la commune d'Ixelles,
- l'école Saint Boniface,
- les scouts de Bruxelles,
- des volontaires pour la préparation des paquets et la distribution de ceux-ci.

#### c) Interlocuteurs

- les pouvoirs politiques locaux.

### 4. Quels sont les résultats recherchés ?

L'objectif est de permettre aux usagers de recevoir un colis gourmand et festif tout en soulageant leurs portefeuilles pendant cette période coûteuse de fêtes.

## II. MODALITES

### 1. Préparation et suivi

Voici notre plan d'action pour l'initiative des colis de Noël 2023 :



#### 1. Diffusion des informations via mail :

- auprès des paroisses situées sur la commune d'Ixelles,
- auprès des écoles.

#### 2. Récolte des vivres et produits de nécessité :

- coordination étroite avec nos partenaires pour organiser la collecte des vivres et produits de nécessité,
- aide des bénévoles quant à la réception, le triage et le stockage des dons au sein de nos locaux.

#### 3. Préparation des colis :

- organisation de séances de préparation des colis en collaboration avec l'équipe et les volontaires.

#### 4. Communication auprès des usagers :

- distribution d'un flyer mentionnant les dates et heures pour la réception des colis de Noël.

#### 5. Distribution :

- organisation d'un moment de distribution convivial : créer une atmosphère festive avec de la musique, des décorations de Noël, et des volontaires accueillants,
- mise en place d'un système efficace pour éviter les congestions lors de la distribution.

### 2. Lieu d'activité

Centre Lumen : chaussée de Boondael, 34 à 1050 Bruxelles

#### a) Dates de l'activité

le 21 décembre, le 22 décembre et le 28 décembre 2023.

#### b) Fréquence de l'activité

une fois par an.

#### c) Durée de l'activité

la mise en place de l'activité a commencé fin novembre et la distribution s'est déroulée sur deux semaines durant le mois de décembre.

### 3. Type d'encadrement

La coordination du projet s'effectue par deux assistants sociaux du service avec, en collaboration, des volontaires ainsi que d'autres membres de l'équipe pour la confection et la distribution des colis aux bénéficiaires.

#### **4. Nombre de participants**

Environ deux cents colis ont été distribués pour ce Noël 2023 !

### **III. EFFETS**

#### **1. Dans quelle mesure les résultats recherchés ont-ils été atteints ?**

Le nombre de dons récoltés cette année nous a une fois de plus agréablement surpris et cela a pu réjouir de nombreuses familles.

A notre échelle, cela a permis de donner aux familles les plus vulnérables, des cadeaux pour les enfants, de la nourriture festive et d'autres produits de nécessité afin de fêter Noël. Les enfants et les adultes se montrent touchés par cette aide et cela nous encourage à perpétuer cette tradition. Nous sommes reconnaissants envers tous ceux qui ont fait un don et qui ont contribué à cette belle récolte de fonds.

#### **2. Quels ont été les résultats inattendus ?**

Malgré l'augmentation générale du coût de la vie, les donateurs poursuivent leur engagement pour la solidarité et le partage. Le fait que des dons continuent à affluer pour aider les plus défavorisés *nous* invite également à maintenir ce projet.

### **IV. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES**

Nous observons encore que certains usagers attendent ces colis avec impatience car leur budget ne leur permet pas d'envisager les fêtes sereinement, même si les difficultés se ressentent tout au long de l'année. Ceci pousse les gens à nous demander régulièrement de recevoir plusieurs fois dans l'année des colis. Cette demande est significative de la situation budgétaire tellement étriquée dans laquelle certains se débattent. Cependant, notre démarche se veut exceptionnelle pour marquer les fêtes de fin d'année et nous voulons que ce colis reste "festif" et soit comme un cadeau.

# LE GOÛTER POUR TOUS

Date d'ouverture du dossier : 2015

Date de clôture du dossier :

## I. OBJECTIFS

### 1. A quelles problématiques individuelles l'action veut-elle apporter une réponse collective ?

En 2015, à l'initiative d'un groupe de jeunes de la paroisse Sainte-Croix, nous avons mis en place un projet qui visait à réunir plusieurs générations, de différentes cultures et niveaux sociaux. L'objectif des jeunes était de partager un moment de convivialité : un *Goûter pour tous* était lancé et a désormais lieu certains dimanches de l'année.

Une des particularités de ce projet réside non seulement dans le fait qu'il rassemble diverses générations de milieux divers (enfants, jeunes, adultes, personnes âgées, personnes précarisées, isolées ...), mais aussi dans le fait que ce goûter a lieu les dimanches après-midis, ce qui donne à tous la possibilité de participer.

### 2. Quels sont les publics cibles ?

- Les personnes âgées.
- Les personnes isolées du quartier.
- Les jeunes/ados/enfants du quartier.
- Les habitants d'Ixelles et environs.
- Les personnes qui présentent des difficultés diverses et variées.

### 3. Quels sont les différents acteurs concernés ?

#### a) Bénéficiaires

- les habitants du quartier, tous âges confondus,
- les personnes en situation précaire,
- les personnes isolées.

#### b) Partenaires

- le Pôle jeune de la paroisse Sainte-Croix,
- le Centre de Service Social de Bruxelles Sud-Est,
- le Centre Lumen.

#### c) Interlocuteurs

- les pouvoirs locaux,
- les habitants du quartier,
- les commerçants du quartier.

#### **4. Quels sont les résultats recherchés ?**

- Favoriser l'échange intergénérationnel et l'émergence d'un lien social.
- Rompre l'isolement.
- Sensibiliser à l'importance de la solidarité entre générations.
- Lutter contre toute forme de précarité.
- Proposer des activités pendant le week-end.

## **II. MODALITÉS**

### **1. Préparation et suivi**

- Contacts avec les jeunes partenaires et intervenants.
- Réunion de réflexion avec les jeunes porteurs du projet.
- Information des habitants par la distribution de dépliants et d'affiches dans différentes institutions.
- Information et distribution de flyers au restaurant social et aux usagers du service social.

Spécifiquement par les jeunes :

- préparation des animations et de la salle,
- récolte de divers produits et de vivres auprès des commerçants et des grandes surfaces.

### **2. Type(s) d'activité**

Un goûter est offert aux convives entre 16h00 et 18h00.  
Différentes activités ludiques sont également proposées.

### **3. Lieu de l'activité**

Rue du nid, 10 à 1050 Ixelles

#### a) Dates de l'activité pour 2023

29/01  
26/02  
26/03  
30/04  
28/05  
15/12

#### b) Fréquence de l'activité

Chaque année, à partir de septembre, une rotation d'équipes s'opère parmi les étudiants. Par conséquent, la fréquence des activités diminue légèrement, et la date de reprise devient parfois incertaine. En 2023, les goûters ont repris seulement en décembre.

### **III. EFFETS**

#### **1. Dans quelle mesure les résultats recherchés ont-ils été atteints ?**

L'activité a permis de créer des liens sociaux entre des personnes du quartier et des étudiants. Le dimanche est parfois un jour difficile à vivre étant donné que la plupart des services sont fermés. Ces échanges auront pu permettre de briser la monotonie du week-end.

### **IV. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES**

La transition après les deux mois de vacances n'est pas toujours évidente. Il faut relancer le projet. Pour les participants, ce n'est pas évident non plus car ils doivent réapprendre à connaître une autre équipe organisatrice, même si cela a du bon de pouvoir rencontrer de nouvelles personnes.

# LES PETITS DÉJEUNERS

Date d'ouverture du dossier : 2015

Date de clôture du dossier :

## I. OBJECTIFS

### 1. A quelles problématiques individuelles l'action veut-elle apporter une réponse collective ?

Les *Petits déjeuners* s'inscrivent dans la suite du *Restaurant social*. En effet, partant du constat que le public était confronté autant au problème de manque de ressources économiques qu'au problème d'isolement, il nous a paru nécessaire de mettre en place ce projet. Il a été construit en vue de réunir les usagers pour non seulement briser cette solitude, mais aussi pour y amorcer un travail sur le lien social.

Face aux difficultés de la vie, certaines personnes sont repliées sur elles-mêmes, ont perdu confiance dans le monde extérieur. D'autres ont complètement perdu l'habitude d'être en société et le plaisir de partager des moments ensemble. Nous souhaitons maintenir et renforcer les liens existants chez certains usagers qui se rencontrent déjà au Restaurant Social mais aussi, y intégrer de nouvelles personnes intéressées par un lieu de rencontre et d'échange.

Dans le même temps, nous souhaitons amener ce groupe à se questionner et à discuter sur des sujets de société. Nous voulons ainsi contribuer à faciliter l'accès à la citoyenneté en proposant au groupe de participer ensemble à différentes initiatives citoyennes.

### 2. Quels sont les publics cibles ?

Toute personne intéressée et particulièrement :

- les personnes économiquement faibles,
- les personnes qui souffrent de solitude,
- les personnes âgées,
- les habitants d'Ixelles et d'Etterbeek.

### 3. Quels sont les différents acteurs concernés ?

#### a) Bénéficiaires

- les habitants du quartier et d'ailleurs,
- les personnes en situation socio-économique précaire,
- les personnes isolées,
- les personnes fréquentant nos permanences et nos activités collectives et communautaires.

#### b) Partenaires

- des intervenants extérieurs.

#### c) Interlocuteurs

- les pouvoirs locaux,
- différents services sociaux bruxellois.

#### **4. Quels sont les résultats recherchés ?**

- Briser l'isolement et favoriser les contacts humains en suscitant les liens sociaux.
- Créer une solidarité et des contacts entre les personnes du groupe.
- Susciter un dynamisme individuel et de groupe en vue d'une participation active dans des projets ou la vie de quartier.
- Renforcer l'autonomie des personnes.
- Renforcer le lien à la citoyenneté.
- Amener à un questionnement et une discussion sur des sujets de société.

## **II. MODALITÉS**

### **1. Préparation et suivi**

- Réunion de préparation en équipe.
- Achat du petit déjeuner et de matériel spécifique en fonction des animations.
- Préparation et recherche de thématiques et d'animations.
- Communication vers les bénéficiaires : affiches dans les permanences, flyers, sms de rappel aux participants réguliers.
- Contacts avec des partenaires et intervenants potentiels.
- Préparation de la salle.

### **2. Type(s) d'activité**

Les *Petits déjeuners* regroupent deux activités :

- la proposition d'un petit déjeuner équilibré et complet,
- des animations, débats, réflexions diverses et variées. Nous essayons d'alterner entre animations ludiques et débats thématiques.

### **3. Lieu de l'activité**

Chaussée de Boondael, 34 à 1050 Ixelles (salle Lumen)

a) Dates de l'activité

tous les vendredis de l'année.

b) Fréquence de l'activité

hebdomadaire.

c) Durée de l'activité

les *Petits déjeuners* sont ouverts de 9h30 à 11h00, soit 1h30.

### **4. Type d'encadrement**

Deux assistants sociaux.

## 5. Nombre de participants

Le nombre de participants varie entre 15 et 20 personnes par semaine.

Il y a un noyau d'une dizaine de personnes présentes chaque semaine, et une trentaine de personnes qui viennent de manière moins régulière.

## III. EFFETS

### 1. Dans quelle mesure les résultats recherchés ont-ils été atteints ?

Au niveau du nombre, le groupe commence à se stabiliser. Au fur et à mesure, nous pouvons plus facilement nous adapter aux personnes présentes et proposer davantage d'animations sur mesure.

Au niveau du contenu aussi, les choses évoluent : le groupe commence à se connaître, les participants à être à l'aise, à comprendre les codes du débat : se laissent beaucoup plus la parole qu'avant, s'énervent moins lorsque quelque chose les dérange, apprennent davantage à écouter.

### 2. Quels ont été les résultats inattendus ?

De nombreuses personnes qui avaient des difficultés d'ordre individuel mais qui n'osaient pas venir aux permanences sociales sont, à présent, accompagnées par notre service. De plus, des liens ont pu se créer entre les participants et ont permis à certains de découvrir d'autres activités proposées par le service.

Des usagers viennent d'eux-mêmes avec des thèmes de discussion. Et certains proposent leur aide pour préparer la salle ou encore assurer le service.

## IV. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

Malgré notre attention, le choix des animations pose parfois problème. Premièrement, la non-maîtrise de la langue est un obstacle dans la compréhension et la participation aux débats. Les personnes ne s'exprimant pas bien en français se sentent parfois exclues. Deuxièmement, certaines personnes plus âgées sont parfois perdues face aux animations à cause de la compréhension ou de difficultés physiques.

Pour pallier à cela, nous avons renforcé l'équipe d'encadrement afin de concilier le service, l'animation collective et le soutien individuel.

Il est parfois difficile de travailler avec les émotions et ressentis de chaque participant. Cela est encore plus significatif lors de discussions animées sur des sujets de réflexion ou des thèmes qui portent à débat. Chacun peut alors donner son avis, mais il faut pouvoir distribuer la parole et cadrer la discussion afin que chacun soit écouté par le groupe.

Voici maintenant plus de cinq ans que le groupe se réunit une fois par semaine et c'est la deuxième année complète que l'on essaie de proposer, une fois par semaine, une activité élaborée à l'avance. Il est difficile de se renouveler, trouver et construire chaque semaine une animation. Ce, alors que nous disposons d'un temps parfois très limité pour la préparation. Pour remédier à cela, plusieurs pistes d'évolution sont possibles :

- davantage valoriser les moments informels, le fait de se réunir, sans spécialement avoir d'animation spécifique,
- faire confiance au groupe et demander à ses membres d'amener eux-mêmes des sujets de discussions ou des idées d'animations,
- faire appel à des acteurs extérieurs : soit pour des animations, soit pour des débats.

" L'esprit s'enrichit de ce qu'il reçoit, le cœur de ce qu'il donne " - Victor Hugo

# LE CRAYON MAGIQUE

Date d'ouverture du dossier : 10 février 2006

Date de clôture du dossier :

## I. OBJECTIFS

### 1. A quelles problématiques individuelles l'action veut-elle apporter une réponse collective ?

Le Crayon Magique propose aux enfants un lieu où ils réalisent leurs devoirs et/ou étudient leurs leçons. Ces enfants n'ont pas la possibilité de les faire à la maison pour diverses raisons :

- manque d'espace et de calme à la maison,
- difficultés rencontrées par les parents à soutenir le travail scolaire (analphabétisme, absence, pas de maîtrise suffisante du français, manque de temps etc.),
- certains enfants sont peu valorisés par rapport à leur travail scolaire,
- certains enfants ont peu confiance en eux et doutent parfois fortement de leurs capacités.

Le Crayon Magique vise à accompagner le travail scolaire des enfants de façon individuelle mais aussi en groupe lorsque les leçons sont les mêmes pour plusieurs d'entre eux.

### 2. Quels sont les publics cibles ?

Les enfants de primaire, âgés entre 6 et 12 ans.

Ces enfants :

- fréquentent les écoles du quartier et/ou habitent le quartier,
- n'ont pas la possibilité de faire leurs devoirs au calme à la maison,
- font face à des difficultés scolaires.

Les parents sont aussi ciblés par cette démarche. Le Crayon Magique permet un soutien à la parentalité dans la réalisation des devoirs, dans la lecture du journal de classe, dans les relations avec l'école, etc.

### 3. Quels sont les différents acteurs concernés ?

#### a) Bénéficiaires

- enfants du primaire, entre 6 et 12 ans,
- parents.

#### b) Partenaires

- écoles de devoirs de la Région bruxelloise,
- Cellule Locale d'Accompagnement Scolaire,
- l'asbl Le Maître Mot,
- groupe d'intervenants,
- professeurs et directions des écoles du quartier,
- parents.

### c) Interlocuteurs

- écoles du quartier,
- Cellule locale d'accompagnement scolaire,
- services sociaux,
- ONE,
- parents,
- intervenants,
- centres PMS,
- centres PSE,
- pouvoirs locaux, régionaux, fédéraux.

## 4. Quels sont les résultats recherchés ?

L'objectif premier est d'offrir un lieu où les enfants du quartier peuvent faire leurs devoirs dans un climat d'étude favorable et être soutenus, stimulés par l'équipe du Crayon Magique.

La mise en place de cet objectif recherche d'autres résultats plus larges :

- permettre à l'enfant de ne pas se sentir seul face à son travail,
- favoriser l'autonomie dans la réalisation des devoirs et dans l'étude des leçons,
- offrir un lieu de rencontre, de détente et d'échange,
- redonner confiance en soi à l'enfant en mettant en valeur ses qualités et les souligner à leurs parents,
- repérer les difficultés des enfants dans leur travail scolaire et leurs connaissances de base,
- informer les parents des problèmes rencontrés et dans certains cas l'instituteur afin que, le cas échéant, l'enfant puisse être orienté vers un centre PMS ou autre.

De manière plus large, l'école de devoirs veut être facteur de prévention face à l'échec scolaire.

## II. MODALITÉS

### 1. Préparation et suivi

Afin de pouvoir accueillir au mieux les élèves de l'école de devoirs, plusieurs tâches sont importantes à mettre en place :

- relation avec l'extérieur :
  - prise de contact avec d'autres écoles de devoirs, comme celle du Maître-mot et du Centre de Guidance d'Ixelles,
  - prise de contact avec les professeurs et PMS, et les directions d'écoles et les associations (Cardinal Mercier, Saint-Boniface) en rapport avec les familles et les enfants.
- préparation :
  - recherches de volontaires,
  - préparation du règlement d'ordre intérieur,
  - préparation du projet pédagogique,
  - préparation du budget,
  - gestion des inscriptions.
- suivi général :
  - achat et récolte de dons de matériel nécessaire,
  - rangement du matériel : avant chaque rentrée, un grand rangement et tri du matériel est réalisé,
  - recherche et préparation d'exercices scolaires et préparation d'ateliers récréatifs pour l'après-devoir.

## **2. Type(s) d'activité**

Le Crayon Magique offre un accompagnement aux devoirs et un lieu où les enfants peuvent les réaliser. Ceci avec le soutien de volontaires, de stagiaires, de travailleurs de l'ALE et d'assistants sociaux de l'équipe. Avec à leur disposition, l'espace et le matériel nécessaire à cette activité.

Avant chaque séance, nous offrons aux enfants un goûter "anti-gaspillage" grâce à la plateforme en ligne de "T'as de beaux restes" qui a été mise en place par Bouche à Oreille - Fair.e asbl. Nous effectuons des commandes sur le site et nous allons récupérer notre panier à La Serre. Cela permet également de varier les collations en proposant plus de fruits.

Ces trente minutes de pause sont bien nécessaires pour permettre aux enfants de se défouler après une journée scolaire, avant d'entamer les devoirs.

Lorsque les enfants ont fini leurs devoirs, ils ont à leur disposition des jeux de société, de coloriages, des livres, etc. Cependant, avant 16h40, nous préférons leur donner des exercices pour s'entraîner dans les matières où ils ont des difficultés. Parfois, lorsque plusieurs enfants d'une même classe ont fini leurs devoirs, un intervenant les prend ensemble afin de faire des petits exercices-jeux et ainsi se préparer en groupe pour les leçons à venir.

A côté de l'école de devoirs, des réunions avec les volontaires et les parents sont organisées pour assurer un bon suivi.

## **3. Lieu de l'activité**

Dans les locaux du service social, chaussée de Boondael, 28 à 1050 Ixelles.

- a) Dates de l'activité : pendant les périodes de cours, hors vacances scolaires.
- b) Fréquence de l'activité : lundis et jeudis de 15h30 à 17h00.
- c) Durée de l'activité : deux jours par semaine pendant l'année scolaire.

## **4. Type d'encadrement**

- Deux assistants sociaux en alternance.
- Un à deux stagiaires.
- Un groupe de volontaires.

## **5. Nombre de participants**

- 15 enfants.
- +/- 3 intervenants par jour.

## **III. EFFETS**

### **1. Dans quelle mesure les résultats recherchés ont-ils été atteints ?**

Beaucoup d'enfants viennent à l'école de devoirs depuis plusieurs années et ont appris à connaître les lieux au fil du temps. Un nouveau fonctionnement a permis d'amener plus de calme, la salle de jeux n'étant plus accessible dès la fin de leurs devoirs, mais seulement à partir de 16h40.

Cela permet aux enfants de n'être plus distraits par les autres, et de rester concentrés plus longtemps. De plus, le fait d'avoir des adultes à 100% attentifs qui prennent le temps pour bien expliquer ou pour simplement être assis à côté de l'enfant aide également à sa concentration.

De manière générale, l'école de devoirs offre un cadre de travail que les enfants n'auraient peut-être pas chez eux. En effet, les parents n'ont pas le temps ou simplement pas la possibilité d'aider leurs enfants dans leurs devoirs.

Le fait que nous les voyons grandir (pour la plupart) crée un lien qui permettra petit à petit à l'enfant de se sentir à l'aise et favorise le soutien scolaire. Au fil de l'année, nous pouvons déjà constater une évolution dans les connaissances et aptitudes de chaque enfant ; mais c'est encore plus visible sur quelques années de fréquentation.

## **2. Quels ont été les résultats inattendus ?**

Le fait d'instaurer des exercices pour les enfants qui terminent tôt leurs devoirs nous a permis de mieux visualiser les besoins spécifiques de chaque enfant. De ce fait, nous voyons que les enfants progressent dans des matières où ils étaient en difficulté. Ce système les incite à lire (plutôt qu'à devoir réaliser un exercice), ce qui leur permettra à terme de s'améliorer en orthographe, grammaire et vocabulaire.

## **IV. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES**

La plus grande difficulté est de maintenir le calme dans le groupe. Les enfants sont parfois fort dissipés et pas toujours simples à cadrer. C'est surtout le cas quand une partie du groupe a fini ses devoirs. Malgré la mise en place d'exercices de remédiation ou d'activités, ces enfants-là prennent parfois le dessus sur la quiétude de la classe et empêchent les autres de se concentrer. Lorsqu'il y a assez d'intervenants, on peut les prendre à part afin de leur proposer des activités.

Nous faisons du soutien scolaire et il nous arrive de nous sentir démunis face aux lacunes des enfants (troubles d'apprentissages).

Le retard de certains parents pour venir chercher leurs enfants est souvent difficile à gérer, ceci, malgré les rappels à l'ordre.

# LA VALISE À LIVRES

Date d'ouverture du dossier : 1998

Date de clôture du dossier :

## I. OBJECTIFS

### 1. A quelles problématiques individuelles l'action veut-elle apporter une réponse collective ?

La lecture est un loisir qui a beaucoup de vertus : elle permet de se familiariser avec une langue, de mieux la connaître et d'apprendre un nouveau vocabulaire. Elle offre l'opportunité de réfléchir, de se cultiver, elle ouvre le champ sur l'imaginaire et de nouveaux domaines. C'est un passe-temps agréable, source de socialisation et de partage.

Pourtant, trop de personnes rencontrées lors de nos activités estiment que la lecture n'est pas pour elles. Difficultés d'apprentissage, stéréotypes sur la lecture, manque de moyens pour s'en procurer, celle-ci reste un loisir connoté négativement.

Ces constats nous ont amenés, en collaboration avec l'Asbl le Maître Mot, à proposer une "Boîte à livres" qui chez nous a été nommée "Valise à livres".

### 2. Quels sont les publics cibles ?

- Le public du restaurant social.
- Les personnes fréquentant notre permanence à Flagey.

### 3. Quels sont les acteurs concernés ?

#### a) Bénéficiaires

- les personnes disposant de faibles revenus,
- les personnes isolées,
- toute personne intéressée. Adulte et enfant.

#### b) Partenaires

l'Asbl Le Maître Mot.

#### c) Interlocuteurs

les pouvoirs politiques locaux.

### 4. Quels sont les résultats recherchés ?

- Démocratiser et favoriser la pratique de la lecture.
- Exercer le français à travers la lecture.
- Permettre un moment d'échange et de partage sur base d'un livre.

## **II. MODALITES**

### **1. Préparation et suivi**

- Réunion de préparation avec le Maître Mot.
- Approvisionnement en nouveaux livres et déplacement de la valise entre le restaurant social et la permanence du quartier Les Etangs.

### **2. Type(s) d'activité**

Une valise à livres est laissée en accès libre à notre permanence sociale et une fois par semaine au restaurant social.

### **3. Lieu d'activité**

Centre Lumen au 34, chaussée de Boondael à 1050 Bruxelles  
Permanence sociale du quartier Les Etangs.

#### a) Dates de l'activité

- restaurant social : pour la période 2022-2023 et 2023-2024,
- permanences sociales : toute l'année.

#### b) Fréquence de l'activité

tous les jours de la semaine sauf les week-ends et jours fériés.

### **4. Type d'encadrement**

Un assistant social du Centre de Service Social de Bruxelles Sud-Est.  
Deux animatrices de l'Asbl Le Maître Mot.  
Des volontaires.

### **5. Nombre de participants**

Plus de 150 livres ont circulé chez les lecteurs via cette valise.

## **III. EFFETS**

### **1. Dans quelle mesure les résultats recherchés ont-ils été atteints ?**

En tout, plus de 150 ouvrages vont et viennent dans notre valise à livres. Les participants sont nombreux et les retours positifs.

Nous faisons en sorte d'élargir notre "catalogue" de livres, en présentant des genres différents (policiers, fictions, biographies, etc.) mais aussi en variant l'âge de lecture ciblé.

Les livres pour enfants ont tout autant d'importance dans la valise !

## **2. Quels ont été les résultats inattendus ?**

Dans le même ordre d'idée, nous avons mis en place une donnerie dans la salle d'attente : cela nous permet de nous diversifier et d'être complémentaires.

## **IV. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES**

Ce sont souvent les mêmes personnes qui s'intéressent à la boîte à livre.

# IXELLES PAS CHER

Date d'ouverture du dossier : 1<sup>er</sup> janvier 1998

Date de clôture du dossier :

## I. OBJECTIFS

### 1. A quelles problématiques individuelles l'action veut-elle apporter une réponse collective ?

Parfois, nous avons trop d'informations, parfois pas assez, ... Il est difficile pour nos usagers de s'y retrouver quand il s'agit de trouver les bons plans qui pourraient soulager un quotidien financier difficile. L'objectif ici, est de récolter puis de répertorier les bonnes adresses par thématiques, sur la commune d'Ixelles.

### 2. Quels sont les publics cibles ?

- Les personnes fréquentant notre restaurant social.
- Les personnes fréquentant nos permanences sociales.
- Les autres associations présentes sur le territoire de la commune.
- Toute personne intéressée.

### 3. Quels sont les acteurs concernés ?

#### a) Bénéficiaires

- les personnes disposant de peu de moyens financiers,
- les personnes isolées.

#### b) Interlocuteurs

- les pouvoirs politiques locaux.

### 4. Quels sont les résultats recherchés ?

Comme l'an passé, nous avons mis à jour la brochure en intégrant directement nos usagers dans le processus de réflexion : lors de nos activités du Petit Déjeuner et du Restaurant social, mais aussi dans nos discussions avec les usagers. Nous avons ainsi récolté de nombreuses adresses que les personnes utilisent en fonction de thématiques définies (se loger, se nourrir, se vêtir, etc.) ainsi que leurs avis sur ces services. À partir de cette base de données, nous avons choisi d'établir des cartes thématiques. L'un des objectifs parallèles est de valoriser les compétences de "débrouille" de nos usagers.

## **II. MODALITES**

### **1. Préparation et suivi**

- Récolte des infos avec nos usagers.
- Une fois les infos récoltées, elles sont compilées.
- Par la suite, création des cartes en reprenant les indications données. Pour cela, nous utilisons le logiciel opensource "Umap".
- L'outil est soumis à des professionnels ainsi qu'à notre public afin de contrôler si certaines données restent à modifier.
- Une fois la brochure rédigée, mise à jour régulière et actualisation des informations.

### **2. Type(s) d'activité**

Cette année, l'activité a consisté principalement en la vérification et en la mise à jour des informations.

### **3. Type d'encadrement**

Un assistant social, avec le soutien de l'équipe et de stagiaires au besoin.

### **4. Nombre de participants**

En tout, une quarantaine de personnes (Petit Déjeuner et Restaurant social) ont été sondées afin de réunir les informations.

## **III. EFFETS**

### **1. Dans quelle mesure les résultats recherchés ont-ils été atteints ?**

La brochure nous sert de support dans les discussions avec les usagers : nous avons un outil qui permet de les aiguiller dans leur vie au quotidien.

Chacun participe à l'élaboration de la brochure qui pourra être utile à tous.

### **2. Quels ont été les résultats inattendus ?**

Parcourir le document avec les usagers permet d'aborder ensemble le sujet de la consommation et pour certains, d'envisager une meilleure gestion de leur budget au quotidien. Cela permet aussi de réfléchir aux bons plans qu'ils connaissent et de les partager à d'autres. Le fait d'avoir créé ensemble cet outil amène aussi à parler plus largement du quotidien de la débrouille, de valoriser cette compétence et d'évoquer les solidarités informelles.

## **IV. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES**

Il n'est pas toujours évident d'avoir le réflexe d'utiliser cette ressource. Nous aimerions améliorer la mise en page du répertoire pour mettre en valeur le contenu et rendre l'utilisation de la brochure plus agréable.

# LE RESTAURANT SOCIAL

Date d'ouverture du dossier : novembre 1996

Date de fermeture du dossier :

## I. OBJECTIFS

### 1. A quelles problématiques individuelles l'action veut-elle apporter une réponse collective ?

L'action proposée vise à permettre à des personnes économiquement et socialement précarisées de recevoir un repas chaud et complet tous les midis de la semaine pendant la période hivernale, soit de mi-novembre à mi-mars. Les personnes bénéficiant de cette action se trouvent généralement dans l'incapacité physique, matérielle ou financière de se préparer un repas complet et équilibré.

En effet, plusieurs facteurs interviennent :

- manque de moyens financiers,
- manque de place dans le logement,
- manque de matériel adéquat,
- problèmes énergétiques,
- problème de solitude qui ne donne pas toujours l'envie de cuisiner,
- certaines personnes vivent dans la rue.

De plus, l'hiver est souvent une période difficile qui accentue les diverses problématiques rencontrées, entraînant ainsi davantage de solitude, de troubles de l'humeur ou de dépressions, le restaurant veut être un espace de convivialité et d'échange.

Enfin, ce projet permet à certaines personnes qui présentent des carences alimentaires de manger un repas équilibré pendant les mois les plus durs de l'année, période où les besoins énergétiques sont les plus importants.

### 2. Quels sont les publics cibles ?

- Les personnes précarisées.
- Les personnes qui souffrent de solitude.
- Principalement les habitants des différents quartiers d'Ixelles (Boondael, Flagey, Porte de Namur, la Chasse).
- Des étudiants étrangers qui, en plus de raisons financières, viennent dans l'optique de rencontrer du monde.

### 3. Quels sont les acteurs concernés ?

#### a) Bénéficiaires

- les personnes démunies socio-économiquement,
- les personnes isolées.

#### b) Partenaires

- l'asbl Les Petits Riens (jusqu'en mars 2023),
- TCO Services - cuisines collectives responsables (depuis novembre 2023),
- le Centre Lumen (lieu où se déroule l'action),

- une équipe de 20 volontaires qui se relaient chaque jour pour accueillir, servir, faire la vaisselle, remettre en état la salle et aussi échanger avec les personnes présentes,
- l'asbl Le Maître Mot,
- le restaurant la Cantinetta,
- l'asbl Communa.

Précisons que, sans les acteurs précités, nous ne pourrions pas mener à bien ce projet.

#### c) Interlocuteurs

- différents services sociaux bruxellois,
- les pouvoirs politiques locaux,
- les administrations responsables de ces matières,
- le CPAS d'Ixelles.

### **4. Quels sont les résultats recherchés ?**

- Permettre à des personnes d'avoir un repas chaud, complet et équilibré.
- Briser l'isolement et favoriser les contacts humains.
- Offrir un lieu accueillant et un moment chaleureux.
- Créer du lien et un climat de confiance entre le public cible et notre service social.
- Proposer des activités ponctuelles ou récurrentes pour renforcer la convivialité.

## **II. MODALITÉS**

### **1. Préparation et suivi**

La mise en route du projet pour les saisons 2022-2023 et 2023-2024 a été coordonnée par deux assistants sociaux en charge du projet.

La préparation et le suivi comprennent :

- réunions avec l'équipe sociale,
- recherche et rencontres de volontaires,
- réunions de préparation et suivi avec l'équipe de volontaires,
- prise de contact et rencontre avec le cuisinier et le coordinateur logistique du projet de l'asbl Les Petits Riens ou de TCO Services,
- mise à jour, impression et distribution des affiches et flyers,
- recherche d'un travailleur ALE pour le nettoyage,
- inventaire du matériel et achats,
- prise de contact et suivi avec le responsable de la salle occupée par l'activité,
- accueil d'institutions partenaires au restaurant social, en vue d'attirer leur attention sur la qualité et l'aspect convivial du projet, leur permettant ainsi de mieux informer leur public sur ledit projet,
- préparation d'un planning d'activités pouvant être mis en place dans le cadre du restaurant social.

Tout au long de la saison, le projet est évalué par l'équipe et les volontaires par le biais de réunions régulières.

Des sondages et échanges informels ont également lieu avec les usagers sur la qualité de la nourriture, leurs attentes et desiderata concernant le restaurant social. Des contacts constants avec les acteurs nous fournissant les repas sont entretenus afin d'assurer une collaboration optimale.

Pour la période 2023-2024, la convention qui nous liait avec les Petits Riens a pris fin. Nous avons dû changer la formule.

Désormais, pour les lundis, jeudis et vendredis, c'est le traiteur TCO Services qui nous fournit la nourriture. Une représentante de leurs cuisines est venue se présenter à notre réunion des volontaires et a répondu à toutes les questions que l'on pouvait se poser. Ils travaillent dans une démarche écologique et responsable, en mettant l'accent sur la conception de menus sains, équilibrés et durables.

Le mardi, notre activité *La Fourchette Solidaire* prend le relais à La Serre.

Le mercredi, c'est le restaurant "La Cantinetta" qui fournit gratuitement le repas.

## **2. Type(s) d'activité**

De novembre à mars, des repas chauds équilibrés et complets ont été distribués. Les vendredis, jour de grande affluence, du café, du thé ainsi que des petits biscuits ont été servis.

Cette année, nous avons poursuivi notre partenariat avec l'asbl Le Maître Mot. Deux animatrices viennent, chaque lundi midi, pour animer des discussions dans les tables, entrer en contact avec nos usagers via des histoires à raconter, des livres et d'autres techniques d'animations. De plus, la "valise à livres" est mise à disposition dans la salle. Les usagers peuvent y prendre et y déposer des livres librement.

Suite aux bilans effectués les années précédentes avec les participants, nous avons mis en place un "carnet" volant où ils peuvent déposer un petit mot : une remarque sur la nourriture, sur le cadre, l'ambiance, ou simplement des remerciements : tout ce qu'ils ont envie d'exprimer. Nous gardons ainsi une trace écrite de ce qui se dit au restaurant social, notamment pour le bilan de fin. Nous avons confié à notre stagiaire la tâche de passer, à la fin du repas, de table en table pour récolter les avis et témoignages. C'est un prétexte pour rentrer plus facilement en contact avec des personnes pour lesquelles il est parfois difficile de se confier.

## **3. Lieu d'activité**

Centre Lumen au 34, chaussée de Boondael à 1050 Bruxelles

### a) Dates de l'activité

du 14 novembre 2022 au 17 mars 2023 et du 13 novembre 2023 au 15 mars 2024.

### b) Fréquence de l'activité

les lundis, mercredis, jeudis et vendredis.

### c) Durée de l'activité

environ 2h30 par jour.

## **4. Type d'encadrement**

- Chaque jour, un assistant social du Centre de Service Social de Bruxelles Sud-Est est présent sur place à partir de 11h30. Celui-ci veille au bon déroulement de l'action et gère les conflits si besoin est.
- Une vingtaine de volontaires se relaient pour accueillir et servir les repas.
- Un assistant social de référence entretient des contacts réguliers avec les structures en charge des repas pour une coordination optimale du projet.
- Différents acteurs extérieurs interviennent ponctuellement.
- Deux stagiaires assistants sociaux font partie de l'équipe d'accueil.

## **5. Nombre de participants**

En moyenne, 35 personnes chaque jour avec des pics réguliers à 45 personnes.

## **III. EFFETS**

### **1. Dans quelle mesure les résultats recherchés ont-ils été atteints ?**

L'action permet d'atteindre un certain nombre d'objectifs, et ce, de différentes façons :

- la convivialité et la bonne ambiance permettent à de nombreuses personnes de tisser des liens amicaux. Certaines se voient en dehors de l'action,
- le service à table est très apprécié,
- le travail de publicité a porté ses fruits, car nous recevons des usagers orientés par différents services,
- l'ambiance est détendue et la mixité engendrée par l'arrivée de nouveaux participants est un plus. En effet, chacun fait un effort pour respecter l'autre,
- pendant la période d'hiver, les repas chauds permettent aux personnes qui en bénéficient d'avoir un apport en vitamines et en énergie non négligeable,
- la rencontre avec le public nous permet de créer un lien particulier et d'orienter les personnes plus facilement vers nos permanences sociales, dans le but de prendre en main leurs difficultés.

### **2. Quels ont été les résultats inattendus ?**

Le public se rencontre, crée des liens, et de cette rencontre émergent des gestes de solidarité. Les personnes n'hésitent pas à s'entraider ou à se partager de bonnes adresses.

## **IV. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES**

Les différents changements liés à la fin de la convention qui nous liait aux Petits Riens ont obligé le projet à évoluer. Tout le monde (personnel, volontaires, usagers) a dû s'adapter à ces changements. Pour garantir un repas sain tous les jours de la semaine, nous avons dû nous montrer inventifs. Finalement, grâce à la solidarité de nos partenaires, nous avons pu trouver des solutions. Certaines personnes apprécient le changement, d'autres moins. Cela fait partie des difficultés à gérer.

# **CLUB DE LA BONNE ENTENTE**

## **CENTRE 77**

Date d'ouverture du dossier : 1<sup>er</sup> janvier 1998

Date de fermeture du dossier :

### **I. OBJECTIFS**

#### **1. A quelles problématiques individuelles l'action veut-elle apporter une réponse collective ?**

Cette action vise à permettre à des personnes âgées, seules, de surmonter les difficultés de leur quotidien liées notamment à l'isolement, la solitude, les soucis familiaux (la séparation, le divorce, etc.), la perte d'autonomie, ou encore les difficultés de santé.

#### **2. Quels sont les publics cibles ?**

Cette action s'adresse aux seniors du quartier Brugmann-Vanderkinderen et des alentours. Avec la délocalisation du Club de la Bonne Entente à Uccle, suite aux travaux en cours au Fanal, le public cible s'est étendu aux personnes âgées de la commune d'Uccle et des alentours.

#### **3. Quels sont les différents acteurs concernés ?**

a) Bénéficiaires

personnes âgées, pensionnées.

b) Partenaires

salle du Centre 77.

c) Interlocuteurs

pouvoirs locaux.

#### **4. Quels sont les résultats recherchés ?**

Cette action vise à permettre à des personnes âgées de rencontrer des pairs et de passer du temps en leur compagnie par le biais d'activités ludiques, hebdomadaires et ponctuelles.

D'autres résultats sont également recherchés comme :

- restaurer les liens sociaux et de solidarité dans le quartier,
- proposer une ouverture vers l'extérieur,
- favoriser le savoir-être des personnes,
- revaloriser la personne âgée,
- favoriser le développement de connaissances.

## **II. MODALITÉS**

### **1. Préparation et suivi**

Le groupe est autonome. Nous avons un contact régulier avec la responsable de l'activité afin d'organiser au mieux le programme de l'année.

### **2. Type(s) d'activité**

L'activité principale du club est hebdomadaire : les membres se retrouvent autour notamment de jeux de plateau et de jeux de cartes.

Des activités ponctuelles sont organisées à l'occasion de divers événements : fête de Pâques, Noël, etc.

### **3. Lieu de l'activité**

Rue de la Mutualité, 77 à 1180 Uccle

#### a) Dates de l'activité

tous les lundis après-midi, hors vacances scolaires.

#### b) Fréquence de l'activité

hebdomadaire.

#### c) Durée de l'activité

de 14h00 à 17h30.

### **4. Type d'encadrement**

Un.e assistant.e social.e est présent.e au besoin pour aider à la mise en place et au bon déroulement de l'activité.

### **5. Nombre de participants**

Entre 10 et 15 personnes, selon les semaines.

## **III. EFFETS**

### **1. Dans quelle mesure les résultats recherchés ont-ils été atteints ?**

- Les personnes âgées qui se rendent, chaque semaine, au Club trouvent de la compagnie et la possibilité de jouer avec des partenaires.
- Une vraie solidarité s'est installée entre les différents membres du club. En effet, quand une personne est absente, les autres prennent de ses nouvelles, lui rendent visite ou encore s'organisent pour faire ses courses. Des nouvelles initiatives voient le jour.
- Chaque membre participe, comme il le peut, à l'organisation et à la préparation des différentes activités.

#### **IV. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES**

Certains membres présentent des problèmes de santé qui rendent leurs déplacements difficiles. Les conditions météorologiques ont notamment un fort impact sur le maintien de l'activité ou non.

Le changement d'adresse a eu un effet à double tranchant à la fois il a permis de faire rayonner le club à travers un nouveau quartier, mais cela a également entravé la facilité d'accès depuis le domicile des personnes non véhiculées qui vivent proche du Fanal.

# LES FRINGUES

Date d'ouverture du dossier : 1998

Date de clôture du dossier :

## I. OBJECTIFS

### 1. A quelles problématiques individuelles l'action veut-elle apporter une réponse collective ?

Cette action s'adresse à une population précarisée : personnes sans-abris, personnes âgées et/ou isolées, familles monoparentales nombreuses ou qui perçoivent des bas revenus.

Les charges quotidiennes, couplées à la crise énergétique qui a augmenté la vulnérabilité sociale et financière de nombreuses personnes, sont des facteurs qui poussent les usagers à mettre l'habillement en second plan.

Le vestiaire social *Les Fringues* est alors le petit coup de pouce qui va permettre de répondre à ce besoin élémentaire. D'autant plus important que se vêtir est également un facteur d'intégration sociale !

Les vêtements proposés sont à petits prix et peuvent être gratuits, en passant par une antenne du service social. Ceci sera accordé en fonction du budget du ménage.

Le vestiaire est réassorti essentiellement grâce aux dons des particuliers et parfois aussi des maisons de repos. Les vêtements et accessoires sont donc tous de seconde main.

### 2. Quels sont les publics cibles ?

Le vestiaire est ouvert à tout public fragilisé, particulièrement les personnes fréquentant les permanences sociales.

### 3. Quels sont les différents acteurs concernés ?

#### a) Bénéficiaires

les personnes fréquentant les permanences sociales.

#### b) Partenaires

- les volontaires du vestiaire social,
- les donateurs de vêtements privés ou institutions (école Saint-Boniface primaire, maison de repos, etc),

#### c) Interlocuteurs

les associations de quartier.

#### **4. Quels sont les résultats recherchés ?**

Nous souhaitons par cette action :

- permettre aux personnes de se vêtir à prix modique ou gratuitement selon les situations individuelles,
- développer une certaine solidarité entre les personnes,
- permettre aux volontaires de participer à un projet utile, de rester actives et de rencontrer des personnes,
- favoriser une démarche écologique de consommation responsable en donnant une seconde vie aux vêtements et objets.

## **II. MODALITÉS**

### **1. Préparation et suivi**

- Communication vers l'équipe des volontaires : contact régulier avec la responsable, afin de gérer et d'anticiper les difficultés rencontrées sur place.
- Communication vers l'équipe : transmettre les informations concernant les besoins en termes de vêtements pour lancer les appels aux dons, informer sur les fermetures éventuelles du vestiaire, faire des récapitulatifs réguliers sur le fonctionnement du vestiaire.
- Communication vers les bénéficiaires : informer de l'action, leur fournir des bons gratuits.
- Communication vers les donateurs : faire des appels aux dons de vêtements.

### **2. Organisation pratique de l'activité**

a) Date de l'activité

toute l'année, excepté pendant les congés scolaires.

b) Fréquence de l'activité

une fois par semaine, les jeudis de 14h00 à 16h00.

c) Durée de l'activité

2h00 d'ouverture au public, à cela il faut ajouter le tri et le rangement.

d) Nombre de participants

en 2023, c'est une cinquantaine de bons gratuits qui ont été distribués aux personnes.

e) lieu de l'activité

à l'arrière de l'église Saint-Boniface entre la rue Bourré et la rue de l'Athénée dans le quartier de Matongé à Ixelles.

### **3. Type d'encadrement**

L'équipe du service social reçoit les demandes et oriente les bénéficiaires.

L'assistante sociale référente coordonne le projet.

Elle transmet les bons gratuits à la responsable des volontaires.

Fait le relais entre les volontaires et l'équipe sociale.

L'équipe des volontaires s'occupe quant à elle de l'accueil des bénéficiaires, du tri des vêtements, de la réception de nouveaux vêtements et du bon fonctionnement de l'action !

### **III. EFFETS**

#### **1. Dans quelle mesure les résultats recherchés ont-ils été atteints ?**

Le nombre de personnes intéressées à fréquenter le vestiaire ne cesse d'augmenter. Cette action permet d'économiser de l'argent et ainsi de couvrir d'autres besoins élémentaires, ce qui n'est pas négligeable dans un budget déjà très serré.

Les personnes volontaires y trouvent une reconnaissance sociale.

### **IV. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES**

Comme chaque année, la réalité de chaque équipe n'étant pas la même, l'équipe des volontaires et l'équipe sociale ont dû s'accorder sur les différentes règles d'organisation et de participation des usagers. Certaines situations imprévues et échappant à notre contrôle, telles que des problèmes de chauffage, ont parfois nécessité la fermeture du vestiaire.

**"Les vêtements ne font pas l'homme, mais ils peuvent faire la différence."**

Jean-Pierre Marielle

## **V. L'action communautaire**

Selon l'article 10 du 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, le Centre de Service Social de Bruxelles Sud-Est exerce son action sociale notamment par des actions communautaires qui :

- a) visent à induire, à élaborer et à initier et à développer, avec et pour les bénéficiaires, des réponses collectives à des problématiques collectives, des actions concrètes favorisant leur participation et cohabitations sociales et culturelles ainsi que la prévention et la lutte contre l'isolement et les mécanismes d'exclusion sociale et culturelle.
- b) se fondent sur :
  1. l'identification des problématiques sociales qui apparaissent à travers les actions du Centre d'Action sociale globale, l'exploration de leur nature et de leur étendue et la formulation opérationnelle de changements sociaux et structurels recherchés;
  2. la détermination des instruments et moyens requis pour réaliser ces changements, en CASG et des moyens supplémentaires à mettre en œuvre pour remédier aux carences et difficultés répertoriées;
  3. l'implication et la complémentarité, existantes ou à mettre en œuvre, des différents intervenants politiques, institutionnels, administratifs et associatifs concernés par les problématiques sociales des bénéficiaires.

Le Centre d'Action sociale globale a mené 9 actions communautaires pendant l'année écoulée.

Les objectifs, les modalités et les effets des actions communautaires sont développés dans les dossiers suivants :

- L'automne des solidarités ;
- "Des guichets, pas du numérique" ;
- Accueil Flagey ;
- Boondaël en action ;
- Projet EGEB : délier les fils de l'eau ;
- XL un toit ;
- CISA.

**DOSSIERS**

**D'ACTION COMMUNAUTAIRE**

# L'AUTOMNE DES SOLIDARITÉS

Date d'ouverture du dossier : 01/10/23

Date de clôture du dossier : 30/11/23



## I. OBJECTIFS

### 1. A quelle problématique sociale collective l'action mise en place veut-elle répondre ?

L'automne des solidarités est une initiative conjointe des services de la Solidarité Internationale et de la Cohésion Sociale de la commune d'Etterbeek. L'objectif est de développer la solidarité et de rassembler sur ce thème, les Etterbeekois.es ainsi que les associations autour d'activités, majoritairement gratuites, tout au long des mois d'octobre et novembre. Ces activités touchent à divers aspects : alimentation durable, ateliers créatifs, ateliers sportifs etc.

Cette année la thématique était : « La Voix est libre ». Le but était de donner la possibilité à tous de s'exprimer. *Le thème large et le jeu de mot entre voiE et voiX ont été choisis afin d'ouvrir un maximum la porte (la voie) à toutes formes d'expressions et à toutes personnes désirant s'exprimer (la voix) de quelque manière que ce soit (oralement, par écrit, par le dessin, en dansant, etc.).*<sup>20</sup>

### 2. Quels sont les publics cibles ?

De manière générale, tout un chacun peut participer aux activités mais les cibles principales sont les citoyens etterbeekois ainsi que les publics fréquentant les associations etterbeekaises.

### 3. Quels sont les différents acteurs concernés ?

#### a) Bénéficiaires

toute personne vivant ou connaissant de près ou de loin la commune d'Etterbeek.

#### b) Partenaires

- les associations etterbeekaises participantes comme : la maison de quartier Chambéry, le Centre Culturel du Senghor, l'ASBL Logement et Harmonie Sociale, etc...,
- le service de Cohésion Sociale de la commune d'Etterbeek,
- le service de Solidarité Internationale de la commune d'Etterbeek.

#### c) Interlocuteurs

- les porteurs de chaque activité au sein des différentes associations,
- les pouvoirs locaux.

#### d) Équipe

chaque activité est initiée par une association etterbeekaise qui en gère l'organisation, la préparation et le déroulement en collaboration avec les services communaux. Deux travailleuses du Centre ont collaboré avec ces équipes pour participer à deux activités spécifiques.

<sup>20</sup> Extrait de la présentation de l'Automne des solidarités lors d'une séance de préparation des activités – 09/03/2023

#### **4. Quels sont les résultats recherchés ?**

L'objectif est de créer ou recréer du lien entre les habitants au travers d'activités ludiques et informatives. La quasi-totale gratuité des activités permet de toucher un public précarisé et qui a naturellement moins tendance à investir dans des activités considérées comme secondaires au vu de sa situation.

En parallèle, l'automne des solidarités permet aussi aux associations etterbeekoises de s'ouvrir sur un nouveau public et de valoriser ses actions. Il permet également de renforcer les liens entre commune et secteur associatif.

## **II. MODALITES**

### **1. Préparation et suivi**

Avec les participantes de la Fabrique des Audacieuses, nous avons participé aux fêtes d'ouverture et de clôture et ainsi qu'à deux activités organisées durant l'automne.

La préparation a donc été essentiellement concentrée sur la prise de contact avec les porteurs des activités repérées, ainsi que l'inscription de notre groupe à l'activité.

### **2. Type(s) d'activité**

Participation à deux activités intitulées Bulle de relax et Atelier Good Food.

- Bulle de relax : atelier organisé par l'association Logement et Harmonie Sociale consistant à une séance de gym douce suivie d'une phase de relaxation. Sept participantes de la Fabrique des Audacieuses étaient présentes lors de cet atelier.
- L'atelier Good Food : atelier organisé par le service de la Transition Écologique de la commune d'Etterbeek. L'atelier était initialement prévu sous la forme d'une rencontre ouverte dans le hall de l'administration communale le 17/10. Cependant, il a été annulé suite à la menace d'attentats. Nous étions malgré tout intéressées par l'atelier et avons repris contact avec le service de la Transition Écologique pour l'organiser sous une autre forme. C'est pourquoi, l'atelier a eu lieu plus tard au sein des locaux de la Fabrique des Audacieuses, avec le soutien de l'asbl Tandemmm.

Hormis ces activités, nous avons assisté à la journée d'ouverture de l'Automne des solidarités. Journée au cours de laquelle nous avons pu visiter tous les stands et rencontrer ainsi de nombreuses associations sociales et culturelles de la commune.

Enfin, deux travailleuses ont participé à la fête de clôture en présence des différents organisateurs et du nouvel échevin de la cohésion sociale : Alain Bonus.

### **3. Lieu de l'activité**

L'atelier Bulle de relax a eu lieu à la salle communautaire « Etangs » : rue de l'Etang, 54 à 1040 Etterbeek. L'atelier Good Food a eu lieu dans nos locaux : rue Colonel Van Gele, 61 à 1040 Etterbeek.

Les fêtes d'ouverture et de clôture ont eu lieu dans le grand hall de l'administration communale : avenue des Casernes, 31/1 à 1040 Etterbeek

#### **a) Dates de l'activité**

Fête d'ouverture : 01/10/23

Bulle de relax : 24/10/23

Atelier Good Food : 05/12/23. Suite au risque d'attentats, l'atelier initialement prévu le 17/10/23 a été reporté et réaménagé au sein de nos locaux.

Fête de clôture : 31/11/23

b) Fréquence de l'activité

ponctuelle.

c) Durée de l'activité

les ateliers ont duré 2h00. Tandis que l'ouverture et la clôture de l'Automne des solidarités était de 4h00.

#### **4. Type d'encadrement**

Deux travailleurs du Centre ont supervisé l'inscription et le bon déroulement des activités en collaboration avec les porteurs de ces activités.

#### **5. Nombre de participants**

L'atelier Bulle de relax a réuni 7 participantes, tandis que l'atelier Good Food en comptait 8.

### **III. EFFETS**

#### **1. Dans quelle mesure les résultats recherchés ont-ils été atteints ?**

Les participantes des deux ateliers ont apprécié découvrir de nouvelles choses : alimentation durable, gym douce, relaxation etc. Ces deux ateliers ont permis aussi de les rencontrer dans un autre contexte que celui qui les réunit chaque semaine au sein de la Fabrique des Audacieuses.

#### **2. Quels ont été les résultats inattendus ?**

L'atelier Bulle de relax était limité au niveau du nombre de participantes en raison de la taille de la salle allouée à l'activité. Toutes les participantes de la Fabrique des Audacieuses n'ont donc pas pu y participer. Nous avons été surprises de voir que celles qui n'ont pas eu la chance de faire l'atelier étaient intéressées d'en programmer un ultérieurement.

### **IV. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES**

Suite à la menace terroriste, l'organisation de l'atelier Good Food a dû être intégralement repensée ce qui a engendré une charge de travail non prévue pour les deux travailleuses du Centre.

# “DES GUICHETS, PAS DU NUMÉRIQUE”

Date d'ouverture du dossier : juin 2023

Date de clôture du dossier :

## I. OBJECTIFS

### 1. A quelle problématique sociale collective l'action mise en place veut-elle répondre ?

Depuis plusieurs années maintenant, les habitants de la région Bruxelles-Capitale sont de plus en plus confrontés au manque d'accessibilité des services publics, des institutions mais également du secteur privé (banques, services après-vente, etc). Beaucoup sont uniquement joignables par mail ou téléphone, ce qui exclut d'emblée une partie du public. Les conséquences de cette dématérialisation sont nombreuses et peuvent par exemple entraîner une privation temporaire de revenus ou un retard dans les soins de santé.

Le projet d'ordonnance "Bruxelles numérique", visant à renforcer l'offre digitale des administrations bruxelloises, a suscité une levée de boucliers du secteur associatif. En effet, elle impose la mise en ligne de toutes les procédures administratives sans garantir les guichets physiques dans les services publics. A l'échelle régionale, des mobilisations ont été organisées régulièrement.

Les difficultés n'ont pas attendu l'ordonnance pour se manifester. À Ixelles par exemple, les habitants témoignent de nombreuses difficultés pour contacter l'administration communale. Plusieurs associations locales ont décidé de prendre à bras le corps le problème en mettant en place une série d'actions afin de sensibiliser le pouvoir communal à ces difficultés.

### 2. Quels sont les résultats recherchés ?

- Faire de l'accessibilité des services publics un enjeu politique et démocratique, au niveau local et fédéral.
- Faire remonter les nombreuses difficultés des associations et des bénéficiaires auprès des pouvoirs publics.
- Faire modifier le texte de l'ordonnance "Bruxelles Numérique".

### 3. Quels sont les différents acteurs concernés ?

#### a) Bénéficiaires

tous les habitants de la région de Bruxelles-Capitale ; principalement les personnes résidant à Ixelles.

#### b) Partenaires

- La Coordination sociale d'Ixelles,
- Lire et écrire asbl,
- Habitat et rénovation asbl,
- Le CBCS (Conseil Bruxellois de Coordination Sociopolitique),
- Dynamo asbl (service d'Aide en Milieu Ouvert),
- Ciré asbl (Coordination et initiatives pour réfugiés et étrangers).

c) Interlocuteurs

les pouvoirs publics.

## **II. MODALITÉS**

### **1. Préparation et suivi**

L'initiative vient de la Coordination sociale d'Ixelles qui a organisé le 7 avril une rencontre entre les membres de sa coordination, la coordination nationale de Lire et Écrire asbl et la Coordination sociale de Schaerbeek qui a longtemps travaillé ces questions.

Très rapidement, nous avons émis l'idée d'interpeller le bourgmestre pour le confronter aux difficultés actuelles des associations et des habitants de sa commune. Nous souhaitons qu'il se positionne sur le projet d'ordonnance "Bruxelles Numérique", qui est certes régionale, mais qui aura des conséquences sur l'organisation de son administration.

Pour cela, nous avons organisé le 23 juin, un rassemblement devant la maison communale :

- nous avons récolté environ 70 témoignages de personnes ayant eu des difficultés,
- nous avons écrit une lettre au bourgmestre que nous avons fait signer par une dizaine d'associations présentes sur la commune d'Ixelles.

Le rassemblement fut un succès ! Plus de 170 personnes se sont réunies place Fernand Cocq pour témoigner de leurs difficultés et de leurs craintes. Le bourgmestre a répondu positivement à nos demandes et notamment à l'organisation d'une rencontre formelle.

Suite à cette première victoire, nous sommes retournés vers la coordination sociale afin de mettre en place un diagnostic plus précis prenant en compte la réalité régionale, la réalité des services communaux ainsi que les différents témoignages que nous avons obtenus.

Nous avons rédigé collectivement un document à l'attention du bourgmestre comme base de travail pour la suite qui aura lieu en 2024.

### **2. Type(s) d'activité**

- Rassemblement.
- Réunion du groupe de travail de la coordination sociale d'Ixelles.
- Récolte et mise en page des témoignages.
- Élaboration d'une lettre pour revendiquer une meilleure accessibilité des administrations.
- Écriture d'une note afin de diagnostiquer le problème.

### **3. Type d'encadrement**

Un assistant social de notre service.

### **III. EFFETS**

#### **1. Dans quelle mesure les résultats recherchés ont-ils été atteints ?**

Le succès principal se caractérise dans le fait que nous avons pu faire remonter les difficultés des associations et des habitants aux pouvoirs locaux. Ceux-ci ont répondu positivement à nos interpellations et sont prêts à travailler constructivement à des solutions rapides et, mais également plus structurelles.

### **IV. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES**

- Travailler ces questions-là avec des acteurs communaux n'est pas la même chose que de travailler avec des ASBL ou des associations citoyennes par exemple. Cela nous a demandé une souplesse ainsi qu'une certaine inventivité pour permettre à tout le monde de trouver sa place. À la fin, cela est devenu une force nous permettant d'avancer dans différentes directions.
- Il n'empêche que derrière les administrations, il y a des personnes qui y travaillent. Il ne s'agit pas de remettre en cause leur travail et leur compétence. Une des difficultés est donc de faire la part des choses et d'expliquer les difficultés comme structurelles.

# ACCUEIL SOCIAL SUR LA PLACE FLAGEY

Date d'ouverture du dossier : février 2023

Date de clôture du dossier :

## I. OBJECTIFS

### 1. A quelle problématique sociale collective l'action mise en place veut-elle répondre ?

Nous répondons au besoin de promotion des droits sociaux des personnes qui sont souvent exclues des services d'aide classique.

En ce sens, le dispositif rassemble :

- Rolling Douche ASBL, qui vient avec son camion et propose des douches gratuites, ainsi que des boissons chaudes,
- Bulle ASBL, wasserette mobile proposant des lessives gratuites, ainsi que des boissons chaudes,
- le collectif Bouche à Oreille, qui distribue de la soupe et des repas préparés à partir d'invendus alimentaires,
- la Maison du Livre ASBL, qui propose des ateliers d'écriture,
- le Centre de Service Social de Bruxelles Sud-Est asbl et la Fédération des Services Sociaux Bicommunautaires, qui tiennent conjointement une permanence de type accueil et relais social.

### 2. Quels sont les résultats recherchés ?

Ce stand a été mis en place afin d'ajouter un accueil social au "Village solidaire" déjà en place. En effet, en discutant avec nos futurs partenaires, nous faisons le constat du manque d'assistant-e social-e lors des permanences de Rolling Douche.

L'objectif est triple :

- 1) unir les forces des différents services et renforcer le dispositif en proposant un accueil social professionnel à destination de personnes qui ne passent pas toujours les portes des services sociaux,
- 2) lutter contre le non-recours aux droits et informer sur ceux-ci,
- 3) rendre plus visible et accessible notre Centre, ses permanences et ses activités.

### 3. Quels sont les différents acteurs concernés

#### a) Bénéficiaires

- les personnes qui viennent :
  - faire une lessive auprès de Bulle ASBL,
  - prendre une douche dans le camion de Rolling Douche ASBL,
  - manger une soupe et/ou le repas préparé(s) et distribué(s) par Bouche à Oreille,
  - boire une boisson chaude distribuée par Bulle ou Rolling Douche.
- un public sans-abri,
- un public aux revenus socio-économiques faibles,
- toute personne passant sur la place Flagey.

## b) Partenaires

- Fédération des Services Sociaux Bi-communautaires ASBL,
- Bulle ASBL,
- Rolling Douche ASBL,
- Le collectif Bouche à Oreille (Fair.e asbl),
- La Maison du Livre ASBL,
- Ixelles Prévention.

## c) Interlocuteurs

les pouvoirs publics.

## II. MODALITÉS

### 1. Préparation et suivi

Les deux travailleuses Relais d'Action de Quartier (RAQ) sont munies d'un ensemble de flyers, afin de pouvoir renseigner toute personne, et de relayer vers les permanences du Centre et d'autres services sociaux, si nécessaire.

En effet, l'accueil social ayant lieu à cinq minutes à pied et en même temps que la permanence des Étangs du lundi après-midi, cela permet d'avoir un relais direct vers un(e) assistant(e) social(e), et ainsi de répondre au plus vite à toute demande. Les travailleuses notent également les situations et les demandes des personnes, assurant un meilleur suivi.



Elles informent également de nos projets : le restaurant social, la Fourchette Solidaire et des activités proposées au Café Solidaire, tous deux ayant lieu le lendemain.

Une table installée sur la place, recouverte d'une nappe rouge permet aux travailleuses d'être mieux identifiées, d'attirer parfois les curieux·ses et ainsi, de visibiliser nos actions.

### 2. Type(s) d'activité

Permanence type accueil-relais social

### 3. Lieu de l'activité

Place Flagey, au niveau de la friterie

#### a) Dates de l'activité

du lundi 13 février 2023 – en cours.

#### b) Fréquence de l'activité

tous les lundis après-midis.

#### c) Durée de l'activité

de 13h30 à 16h30.

#### **4. Type d'encadrement**

Deux travailleuses RAQ.

#### **5. Nombre de participants**

Suivant la météo, environ 25 personnes.

### **III. EFFETS**

#### **1. Dans quelle mesure les résultats recherchés ont-ils été atteints ?**

La présence de ces deux travailleuses tous les lundis a permis de tisser des liens et d'être (re)connues par les partenaires et le public en présence. Certaines personnes habituées les identifient bien et demandent régulièrement : "Alors, vous faites du social aujourd'hui ?". Il arrive que les partenaires, plus en lien avec l'une ou l'autre personne qui n'ose pas directement s'adresser aux deux permanentes sociales, fassent les présentations et le relais.

Désormais, certaines personnes fréquentent notre centre, parfois de manière ponctuelle, d'autres fois pour un accompagnement plus long. Ceci grâce au relais, ou simplement grâce à l'information de l'existence du Centre. Nous voyons également des personnes, rencontrées sur la place Flagey, venir les mardis à La Serre, pour profiter de La Fourchette ou du Café Solidaire.

#### **2. Quels ont été les résultats inattendus ?**

Les liens qui ont pu se créer entre certaines personnes et les intervenantes sociales.

La triangulation qui se renforce entre Flagey, le Centre et La Serre.

### **IV. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES**

La météo rend difficile la tenue de certaines permanences. La devise est : qu'il pleuve, qu'il vente, qu'il neige, le dispositif se tiendra toujours ! Mais le fait que les travailleuses ne disposent pas de leur propre tonnelle, qu'elles ne peuvent pas toujours installer leur table, complique leur volonté de proposer un accueil plus adéquat : elles doivent parfois s'abriter sous l'unique tonnelle en présence, celle de Bulle, et occuper l'espace dédié aux usagers. Les travaux actuels de végétalisation de la place Flagey mettent également à mal le dispositif, le forçant à reculer de plus en plus, de semaine en semaine, l'exposant au vent et perturbant les habitudes des gens.

# BOONDAEL EN ACTION

Date d'ouverture du dossier : été 2022

Date de clôture du dossier :

## I. OBJECTIFS

### 1. A quelle problématique sociale collective l'action mise en place veut-elle répondre ?

Le quartier Volta-Boondael est en grande transformation : beaucoup de logements sociaux sont en cours de rénovation. Des publics très différents cohabitent dans un territoire plutôt étroit : des étudiants, des locataires de logements sociaux, des propriétaires privés, etc.

Au niveau associatif, il y a également une grande disparité : certaines asbl sont présentes dans le quartier depuis longtemps tandis que d'autres émergent d'initiatives citoyennes et sont présentes depuis peu. Le quartier est donc en quête d'une nouvelle cohésion.

Depuis 2022 plusieurs associations se sont regroupées, et nous faisons maintenant partie de la coordination du quartier.

### 2. Quels sont les résultats recherchés ?

- Connaître les partenaires et leurs projets dans le but de créer des synergies et des collaborations.
- Mutualiser les différentes ressources.
- Faire connaître les partenaires aux habitants.
- Établir des diagnostics sur les demandes et besoins des habitants.

### 3. Quels sont les différents acteurs concernés ?

#### a) Bénéficiaires

les habitants du quartier Volta-Boondael.

#### b) Partenaires

- les éducateurs de rue de la commune d'Ixelles,
- Volta Taqa, groupe d'habitants,
- Multipots, potager collectif,
- BinHôme, Société Immobilière de Service Public (SISP),
- la coordination sociale du CPAS d'Ixelles,
- le café solidaire Rhizomes asbl,
- le collectif Zone Neutre.

## II. MODALITÉS

### 1. Préparation et suivi

Il n'y a pas de coordinateur permanent : la coordination est tournante. A chaque fin de réunion, nous nommons le responsable de la prochaine assemblée.

## **2. Type(s) d'activité**

Réunions de la plateforme afin de constituer un réseau entre les différentes associations présentes et actives sur le territoire.

## **3. Type d'encadrement**

Pour le centre, participent à tour de rôle les assistants sociaux ayant leur permanence aux quartier Boon-  
dael ainsi qu'une travailleuse RAQ.

## **III. EFFETS**

### **1. Dans quelle mesure les résultats recherchés ont-ils été atteints ?**

Les réunions permettent d'établir des contacts et des liens entre les différentes associations. C'est également un espace de partage : c'est ainsi que les éducateurs de rue nous ont fait part de leur diagnostic et que nous avons pu échanger pour tenter de compléter et affiner celui-ci.

## **IV. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES**

Le réseau vient de terminer sa deuxième année. Au lancement du projet, nous étions partis avec de hautes ambitions et l'idée de faire de nombreuses activités ensemble pour pouvoir faire vivre le quartier. Nous nous sommes rendu compte qu'à force d'avoir des exigences trop élevées, nous nous perdions dans des organisations trop lourdes. Nous n'avions plus le temps pour l'objectif essentiel du réseau, c'est-à-dire partager informations et actualités concernant nos activités sur le quartier. Pour cette raison, nous avons décidé avant tout de faire du réseau un lieu où l'échange des bonnes pratiques et des informations ont une place centrale.

# DÉLIER LES FILS DE L'EAU

Date d'ouverture du dossier : 2022

Date de clôture du dossier :

## I. OBJECTIFS

### 1. A quelle problématique sociale collective l'action mise en place veut-elle répondre ?

Voici de nombreuses années maintenant que la rue Gray est en proie à de nombreuses inondations. Le bassin d'orage construit il y a une dizaine d'années a beau atténuer le problème, il n'en reste pas moins présent : caves inondées, problèmes d'humidité, odeurs d'égout, présence accrue de moustiques, etc. Les problèmes sont nombreux et restent pour l'instant sans réponse. Tout cela a un impact évident sur la qualité de vie des habitants de la rue Gray, sur leur santé et bien entendu sur leur porte-monnaie.

### 2. Quels sont les résultats recherchés ?

À terme, il s'agit de mettre en place des solutions concrètes et pérennes pour résoudre cette question. Ces solutions doivent être concertées entre les différents partenaires : habitants, associations et politiques.

Sur une plus courte échéance, il s'agit de créer un réseau composé d'associations et d'habitants pour peser plus efficacement sur les décisions politiques. Pour cela, nous établissons un diagnostic juste des causes et conséquences de ces inondations.

### 3. Quels sont les différents acteurs concernés ?

#### a) Bénéficiaires

les habitants de la rue Gray : propriétaires privés, locataires de logements privés, locataires de logements communaux, etc.

#### b) Partenaires

un collectif d'associations du quartier s'est créé, composé pour l'instant des acteurs suivants : États Généraux des Eaux Bruxellois (EGEB), Habitat et rénovation, La Serre, la Fédération des Services Sociaux via les RAQ associés à notre Centre Social.

#### c) Interlocuteurs

Vivaqua, Hydra, la Commune d'Ixelles et Bruxelles Environnement (administration de l'Environnement et de l'Énergie de la Région de Bruxelles-Capitale).

## **II. MODALITÉS**

### **1. Préparation et suivi**

Le collectif "Au Fil de L'eau" existe maintenant depuis 2 ans. Après une première année pendant laquelle nous avons surtout travaillé sur les fondations du groupe et sur le diagnostic ; la deuxième année consistait à créer un plaidoyer et à le communiquer aux acteurs concernés (Hydria, la commune, Bruxelles Environnement, Vivaqua, etc.).

Nous nous réunissons régulièrement pour coordonner les actions.

### **2. Type(s) d'activité**

Il y a eu plusieurs rencontres avec les habitants :

- le 6 février : une lettre a été rédigée par le collectif pour être envoyée aux différents acteurs de l'eau,
- le 25 mars : dans le cadre des journées de l'eau, nous avons fait une visite du quartier en nous basant sur la thématique de l'eau. Une fresque sur l'eau avait été mise en place par les EGEB et elle a été inaugurée ce jour-là,
- durant les mois de mars et d'avril, des rencontres ont eu lieu avec la commune,
- durant l'été : un projet d'aménagement du quartier de la rue Gray a été élaboré, une occasion de plus pour discuter de la problématique avec les habitants.

### **3. Type d'encadrement**

Un assistant social et une RAQ de notre Centre Social travaillent sur ce projet.

### **4. Nombre de participants**

Nous avons une trentaine de contacts actifs avec qui nous communiquons régulièrement sur la situation.

## **III. EFFETS**

### **1. Dans quelle mesure les résultats recherchés ont-ils été atteints ?**

Pour cette deuxième année, nous avons écrit un courrier reprenant les points de diagnostics, qui a été signé par les différents partenaires et qui a été envoyé aux pouvoirs communaux. Une rencontre a eu lieu avec la commune.

Nous sommes toujours en attente d'une réponse globale concrète.

### **2. Quels ont été les résultats inattendus ?**

Depuis longtemps les habitants de la rue Gray se sentent abandonnés par les pouvoirs publics et les différents interlocuteurs concernés. Beaucoup ont entrepris de nombreuses démarches, souvent individuelles, restées sans réponse. Grâce au collectif "au Fil de L'eau", nous arrivons à l'empouvoirement et la résilience des habitants : leurs récits sont valorisés, leurs compétences aussi. Les difficultés liées aux inondations ont des répercussions profondes et pour nous inattendues : problèmes sociaux, problèmes de santé, conflits, etc.

#### IV. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

La problématique étant très complexe, nous rencontrons deux types de difficultés :

- Relations avec les pouvoirs publics

- Il y a un sentiment d'abandon vécu par les habitants, une fatalité qui rend difficile le fait de les impliquer au projet.

- Les pouvoirs publics se passent la balle sans jamais prendre leurs responsabilités. Il est difficile d'avoir un interlocuteur clairement identifié concernant son implication et les difficultés;

- Moyens d'action

Pour bien faire, il faudrait davantage de moyens pour réaliser une enquête plus poussée et regrouper des données techniques précises. Notre premier diagnostic ne sert qu'à établir des hypothèses qui demandent à être confirmées.

Nos moyens sont limités, car chaque acteur a d'autres activités, et il est parfois compliqué de trouver des dates ou des moyens d'action communs.

# XL UN TOIT

Date d'ouverture du dossier : juin 2017

Date de clôture du dossier : en cours

## I. OBJECTIFS

### 1. A quelle problématique sociale collective l'action mise en place veut-elle répondre ?

Nous sommes régulièrement confrontés dans nos pratiques professionnelles à des adultes en situation de migration, parfois de manière illégale, avec ou sans enfants, d'origine non européenne et vivant en Région bruxelloise. Les situations de ces migrants sont diverses et multiples. En effet, si les uns obtiennent un droit de séjour, d'autres reçoivent un ordre de quitter le territoire. Leurs vies à tous vont encore prendre de nouvelles directions, souvent malaisées.

Depuis 1999, le gouvernement belge se porte, en principe, garant pour offrir à toute personne qui demande l'asile une aide matérielle pendant le déroulement de la procédure. Dès qu'une décision est prise quant aux motifs de l'asile, cette personne ne bénéficie plus de cette aide matérielle qui comprend l'hébergement et une assistance de base. Si le droit d'asile est confirmé, la personne quitte alors le centre d'accueil et peut bénéficier de l'aide sociale du Cpas.

Pour la plupart des réfugiés sortant d'un centre d'accueil, il n'est pas facile de passer d'une aide matérielle à une vie autonome. Les réfugiés sont confrontés à de multiples défis à l'aube de leur installation dans la ville. Ainsi doivent-ils apprendre la langue, s'inscrire à la mutuelle, apprendre à déchiffrer les codes culturels, chercher du travail ou poursuivre leurs études, tout en créant un réseau social.

La toute première priorité reste de chercher un logement étant donné que l'aide matérielle prend fin.

Ceci est d'autant plus difficile que les réfugiés et les personnes bénéficiant d'une protection subsidiaire qui émargent au CPAS n'ont souvent pas d'épargne pour constituer eux-mêmes une garantie locative.

De plus, ces personnes se heurtent à la discrimination et ne disposent pas d'un réseau social pour soutenir cette recherche. Sans accompagnement, elles risquent de tomber aux mains de marchands de sommeil, de se retrouver dans la rue ou de s'endetter.

Depuis juin 2017, nous collaborons avec un collectif d'habitants et de paroissiens du quartier afin d'épauler ceux-ci dans la réalisation d'un projet d'accueil de réfugiés : le projet "XL Un toit". Ce projet est membre de l'asbl Diaconia<sup>21</sup>.

Cette initiative vise à faciliter l'installation de réfugiés dans la commune, notamment en cherchant à faciliter l'accès à un logement décent.

### 2. Quels sont les résultats recherchés ?

- Aider ces personnes fragilisées à trouver un premier logement à Ixelles ou à proximité.
- Les aider et les soutenir dans leurs démarches administratives, recherche d'écoles et les informer sur le fonctionnement de nos institutions, de l'aide médicale, etc.
- Contribuer à l'intégration de ces personnes dans la vie sociale et culturelle du quartier.

---

<sup>21</sup> L'asbl Diaconia est une asbl ecclésiale exclusivement dédiée au service des plus pauvres. Elle a pour vocation d'héberger des projets de solidarité nés au sein des paroisses ou communautés, ou constitués à partir de groupes de croyants.

### **3. Quels sont les différents acteurs concernés ?**

#### a) Bénéficiaires

- l'aide s'adresse à toute personne, en famille ou isolée, ayant obtenu le statut de réfugiée en Belgique ou encore à des migrants en situation précaire sans distinction de pays d'origine ou de langue ou de confession, souhaitant trouver un premier logement à Ixelles ou dans les environs immédiats de la commune,
- l'aide pourra également s'adresser ultérieurement, le cas échéant, à des demandeurs d'asile. Cette aide particulière aux demandeurs d'asile ne se fera toutefois que dans un cadre légal bien défini et avec le support d'autres projets mis en place pour l'accueil spécifique des demandeurs d'asile.

#### b) Partenaires

- l'asbl Diaconia,
- l'asbl Caritas Secours,
- l'Entraide Boetendael-Alliance,
- le Service Solidarité du Vicariat de Bruxelles,
- l'asbl Centre de Service Social de Bruxelles Sud-Est.

#### c) en collaboration

- l'Association AOP,
- l'asbl Convivial.

#### d) Interlocuteurs

les pouvoirs politiques locaux et régionaux.

## **II. MODALITÉS**

### **1. Préparation et suivi**

Depuis le lancement, un comité de pilotage a été mis en place pour le suivi du projet afin de veiller aux liens entre les différents acteurs de terrain. Ce comité se réunit plusieurs fois par an pour s'assurer de la bonne coordination de l'action: aide à l'installation et accompagnement des familles, préparation des activités de sensibilisation auprès des donateurs (dépliants, brochures, cartes, informations, rencontres, etc.), gestion budgétaire.

### **2. Type(s) d'activité**

1. Recherche de logement.
2. Aide pour l'installation des réfugiés dans leur premier logement.
3. Accompagnement dans les démarches administratives.
4. Cours de langue, soutien scolaire.
5. Soutien à la recherche d'emploi.
6. Toute aide à l'intégration culturelle et sociale.
7. Autres nécessités qui surgiraient.

### **3. Lieu de l'activité**

Chaussée de Boondael, 26B à 1050 Ixelles.

a) Dates de l'activité

toute l'année.

### **4. Type d'encadrement**

Un travailleur social du Centre, présent en tant qu'accompagnateur du projet dans les questions sociales et en tant que consultant sur ces questions.

## **III. EFFETS**

### **1. Dans quelle mesure les résultats recherchés ont-ils été atteints ?**

Le projet *XL Un toit* a obtenu un soutien de l'Association des Œuvres Paroissiales de Bruxelles Sud asbl qui a marqué son accord de principe sur la signature des documents proposés par Caritas Secours pour subsidier le projet. L'AOP s'engage lors de la signature entre le propriétaire et la famille de réfugiés à se porter garante pour le paiement des loyers.

### **2. Quels ont été les résultats inattendus ?**

Certaines familles du quartier viennent pour des démarches administratives. Elles bénéficient également des colis à la Noël.

## **IV. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES**

En 2023, force est de constater que la crise du logement ne fait que s'amplifier, et que les personnes en recherche trouvent peu de solutions, que ce soit dans le secteur privé, public ou dans les lieux d'accueil.

# CONCERTATION IXELLOISE DE LUTTE CONTRE LE SANS-ABRISME (CISA)

Date d'ouverture du dossier : octobre 2015

Date de clôture du dossier : en cours

## I. OBJECTIFS

### 1. A quelle problématique sociale collective l'action mise en place veut-elle répondre ?

Depuis 2015, Ixelles-Prévention est mandaté pour coordonner une Concertation Ixelloise de lutte contre le sans-abrisme (CISA), dont la mission est de développer une politique globale et intégrée en cette matière à partir d'une concertation de tous les secteurs.

Un extrait de la note de synthèse du groupe de travail "*Approche intégrée de l'aide aux personnes sans-abri*" de la Concertation Bruxelloise de l'aide aux sans-abris organisée par la Strada résume la perspective dans laquelle s'inscrit la CISA : "*La ville est un espace partagé par des nombreuses catégories de personnes. Pour ne pas succomber à la tentation de la "chasse aux personnes sans-abri" dans les espaces publics, il s'agit de poursuivre la co-gestion des espaces partagés dans une optique du droit à l'espace public et de la recherche de véritables solutions pour les personnes sans-abri. Une collaboration de terrain et l'organisation de formations entre équipes chargées de la sécurité et/ou de prévention et les intervenants médico-sociaux en rue permet de dépasser une vision trop souvent unilatérale*".

La dernière édition du dénombrement des personnes sans-abris et mal-logées qui s'est tenue la nuit du 8 au 9 novembre 2022 se situe dans le prolongement des éditions précédentes. Les chiffres sont à nouveau très édifiants : 7.134 personnes ont été recensées, soit une augmentation de 18,9% par rapport à la dernière édition en novembre 2020<sup>22</sup>.

### 2. Quels sont les résultats recherchés ?

- Favoriser les articulations entre les différents secteurs.
- Développer un lieu de concertation et de coordination au niveau de la commune en matière de sans-abrisme.
- Faciliter l'échange d'informations entre les secteurs communaux et le secteur associatif.
- Promouvoir la mise en œuvre d'une approche d'insertion durable.
- Soutenir les pratiques professionnelles des intervenants.
- Décloisonner les interventions/actions des différents secteurs/acteurs.
- Promouvoir une approche "logement d'abord" (Housing First).

---

<sup>22</sup> Synthèse du rapport du dénombrement 2022 par Bruss'help :  
[https://www.bruss'help.org/images/Synth%C3%A8se\\_Denombrement22\\_FR.pdf](https://www.bruss'help.org/images/Synth%C3%A8se_Denombrement22_FR.pdf)

### 3. Quels sont les différents acteurs concernés ?

#### a) Bénéficiaires

la CISA propose de retenir une définition large de la personne sans-abri et se réfère à la définition de la FEANTSA (Fédération Européenne des Associations Nationales Travaillant avec les Sans-Abris) : *"Est sans-abri toute personne qui est incapable d'accéder et de maintenir un abri personnel adéquat par ses propres moyens ou toute personne qui est incapable de se maintenir dans un logement personnel malgré l'aide de services sociaux. Il s'agit d'une personne qui se trouve dans l'impossibilité d'accéder à un logement personnel, permanent et adéquat, et de le conserver"*. Cette définition englobe donc autant la situation de personnes vivant en rue que de personnes hébergées en maisons/centres d'accueil (d'urgence), vivant en habitat précaire, menacées d'expulsion, vivant dans des conditions de surpeuplement sévère, en squat, etc. Bref, cette définition recouvre tant le sans-abri en rue que les personnes sans logement, en logement précaire ou inadéquat.

#### b) Partenaires

- Team Herscham de la police locale,
- Affaires sociales de la commune d'Ixelles,
- Propriétés communales,
- Diogène,
- Service Propreté,
- Service du Commerce,
- Service des Gardiens de la Paix,
- Service des Educateurs de rue d'Ixelles,
- La Strada,
- Coordination Sociale d'Ixelles,
- Infirmiers de rue,
- Maison d'Accueil des Petits-Riens,
- Médiation Sociale,
- Ixelles-Prévention (Cellule Evaluation),
- Centre social protestant,
- Centre de Service Social de Bruxelles Sud-Est,
- Dune,
- CPAS,
- Plateforme communale UTPRC,
- Police locale,
- Samu Social.
- Brusshelp,
- Bulle,
- Rolling douche,
- Projet Cover (Squat accompagnement),
- L'aire de rien.

#### c) Interlocuteurs

les pouvoirs politiques locaux et régionaux.

## **II. MODALITES**

### **1. Préparation et suivi**

Sur base des besoins identifiés, différents groupes de travail ("GT") sont constitués. Chacun des GT désigne un pilote, produit son propre diagnostic, organise son travail et fait retour en plénière. Ixelles-Prévention s'occupe de la coordination de ces groupes de travail.

### **2. Type(s) d'activité**

C'est un lieu de concertation et de réflexion sur les actions à mener en vue de concrétiser un plan hiver communal. Ces réunions sont propices à l'échange et permettent à chacun des participants de venir avec les éléments qu'il lui semble nécessaire de traiter dans le plan hiver, et toute proposition utile.

### **3. Lieu de l'activité**

Locaux du CPAS d'Ixelles, chaussée de Boondael, 94.

Les bâtiments du Service d'Ixelles Prévention, rue Gray, 221 à 1050 Ixelles dans la salle "Loft" du 4<sup>ème</sup> étage.

### **4. Type d'encadrement**

Porteur et coordinateur du projet Ixelles-Prévention en collaboration avec une partie du monde associatif ixellois et les services communaux concernés par le sans-abrisme.

## **III. EFFETS**

### **1. Dans quelle mesure les résultats recherchés ont-ils été atteints ?**

Cette année encore, l'accueil de jour a pu continuer de fonctionner : tous les mardis et jeudis à la Maison de Quartier Malibrans. Cela a permis à beaucoup de personnes sans-abris d'avoir la possibilité de se reposer au chaud, prendre une douche et si besoin d'avoir de nouveaux vêtements.

### **2. Quels ont été les résultats inattendus ?**

Aucun.

## **IV. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES**

Vu la faible fréquence des réunions, une vue d'ensemble est difficile à maintenir.

## **VI. Le Fonds de Garantie Locative**

Le Fonds de Garantie Locative a été organisé sous forme d'Asbl autonome en 2001.

Une convention de partenariat a été signée entre le Centre de Service Social de Bruxelles Sud-Est et cette nouvelle Asbl en 2004. A la demande de notre partenaire, nous avons été amenés à voir plus précisément quel était le public "demandeur" d'un prêt pour constituer la garantie locative.

En vue d'orienter notre action et vu le nombre limité de dossiers ouverts, nous avons pu récolter certaines informations concernant les personnes ou familles.

L'Asbl Fonds de Garantie Locative cesse petit à petit son activité et les garanties locatives ouvertes au nom de l'asbl vont être transférées au nom des locataires. Ces démarches sont faites avec le soutien du Centre de Service Social de Bruxelles Sud-Est mais elles n'ont pu être achevées car la plupart des situations nécessitent l'intervention de la Justice de Paix.

Le nombre de dossiers de garanties locatives suivis par notre service s'élevait à 13 à la fin de l'année, dont : 3 dossiers sont en cours de remboursement,  
10 dossiers doivent encore être clôturés.

Notons cependant qu'il nous arrive de plus en plus souvent d'accueillir, lors de nos permanences, des personnes voulant changer de logement pour diverses raisons. Pour la plupart, les critères de recherche ne coïncident pas, et parfois de loin, avec le marché immobilier bruxellois. Force est de constater que l'offre de logements à prix abordable est insuffisante pour répondre à la demande. En effet, les loyers à Bruxelles augmentent beaucoup plus vite que l'évolution des salaires et du coût de la vie<sup>23</sup>.

La grille indicative des loyers lancée en 2018 a une vocation uniquement informative, et ne sert donc pas de barrière contre les loyers abusifs. La flambée des prix semble sans limite, et le coût du logement occupe une place de plus en plus inquiétante dans le budget des ménages bruxellois aux revenus modestes.

---

<sup>23</sup>. Les derniers chiffres disponibles montrent une augmentation des loyers de 20 % entre 2004 et 2018. Enquête 2018 de l'observatoire des loyers : <https://slrb-bghm.brussels/sites/default/files/media/publication/documents/slrbs-obsloyer-enquete2018-fr-web.pdf>

## **VII. Présentation de partenariats spécifiques**

### **1. Projet RAQ - Relais d'Action de Quartier**

Dans le cadre de la lutte contre le non-recours aux droits, s'inscrivant en 2020 dans le contexte particulier de la crise sanitaire liée à la Covid-19, l'objectif du projet RAQ était d'assurer un relais à l'échelle locale. Au lancement du projet, cela comprenait principalement l'accompagnement des personnes affectées par le coronavirus et la sensibilisation des populations fragilisées.

Depuis lors, l'objectif premier, toujours inscrit dans une dimension locale, est de faciliter l'accès des habitants aux aides sociales et aux soins de santé.

Cette mission est exercée par une équipe mobile de travailleurs en santé communautaire - les Relais d'Action de Quartier (RAQ)-. Elle se fait ici en lien étroit avec l'équipe sociale du Centre où sont insérées deux travailleuses RAQ.

Les Relais d'Action de Quartier développent un processus d'accompagnement et de sensibilisation avec les acteurs locaux sociaux-santé (associatif / communal / mutuelle) et le centre d'appui communautaire Bri-Co de la Fédération des Services Sociaux.

Leurs actions s'inscrivent dans une démarche communautaire. Elles cherchent à faciliter la compréhension, le suivi et l'adhésion des personnes et d'ainsi agir sur les conditions sociales et de santé dans lesquelles vivent les populations précarisées.

En cas de nécessité et/ou à la demande d'un intervenant tiers, l'orientation individuelle sera mise en place pour amener les personnes vers les services adéquats. Cet accompagnement s'inscrit dans une approche linguistique, culturelle et sociale adaptée.

#### **Résultats attendus**

##### **Sur le plan qualitatif :**

- renfort du maillage des acteurs locaux et renfort de l'interconnaissance entre acteurs locaux par la réalisation d'un répertoire vivant des acteurs locaux et d'une marche exploratoire,
- sensibilisation des publics cibles (habitants des quartiers ciblés par le projet) en se basant sur les outils développés par la promotion de la santé,
- renfort des actions communautaires dans les quartiers ciblés par le projet (en fonction des besoins, des projets, des acteurs locaux, etc),
- développement de l'approche "outreach" dans le cadre de l'accompagnement,
- définition du métier de RAQ, méthodes, fonctions et balises éthiques.

##### **Sur le plan quantitatif :**

- le nombre d'actions de sensibilisation et communautaires réparties par quartiers par communes,
- la diversité des thématiques et modalités d'actions menées,
- le nombre de partenaires locaux associés aux projets,
- le nombre et le profil des publics spécifiques.

#### **Les publics**

Parmi les personnes fragilisées, l'accompagnement peut porter dans un premier temps (mais pas exclusivement) vers :

- les personnes âgées de 65 ans et plus,
- les personnes de 45-64 ans avec des comorbidités spécifiques,
- les familles monoparentales,
- les femmes victimes de violences conjugales,
- les personnes en situation de précarité (toute personne ayant des difficultés au quotidien),
- toute personne qui en fait la demande.

Le projet se déploie sur la région, à l'échelle des quartiers et s'inscrit également dans la vision du Plan Social Santé Intégré.

### Partenaires régionaux

Comité de pilotage pour les Relais d'Action de quartier (ALCOV), FBPS (Fédération Bruxelloise de Promotion de la Santé), BRUSANO (Département de santé publique à Bruxelles), FMM (Fédération des Maisons Médicales), Huis voor Gezondheid (plateforme de rencontre pour le secteur de la santé), IFA (Inter-Fédération Ambulatoire), Inter-Centres des Centre d'Aide aux Personnes bruxellois.

### Partenaires locaux hébergeurs des RAQ

CAP Service Social des Quartiers 1030, CAP Brabantia – Caritas International, Ribaucare, Centre de Développement et D'animation Schaerbeekois, Espace social Télé Service, Entraide des Marolles, CAP La Porte Verte, CAP Les Amis d'Accompagner, MIRO, Wolu services, Espace Cultures & développement, WGC Medikuregem, Episol, Centre Communautaire Maritime, Les Pissenlits, CASG Service Social Juif, CAP Brabantia – Entraide de Saint-Gilles, CASG Centre de Service Social de Bruxelles Sud-Est.

Autres partenaires locaux : les différentes communes de la région de Bruxelles-Capitale.

## **2. Le numéro vert "ALLO ? AIDE SOCIALE"**

Le numéro vert "ALLO ? AIDE SOCIALE" est un numéro gratuit d'écoute et d'orientation géré par des assistants sociaux de première ligne. Il est né en urgence lors du premier confinement de mars 2020, lorsque les différentes institutions sociales ont vu leurs horaires et leurs actions se modifier, voire se raréfier et qu'en parallèle de nouvelles problématiques ont vu le jour. Il s'agit d'une initiative visant à fournir un moyen accessible, gratuit et facile à utiliser pour offrir un soutien pendant cette période de pandémie. Ce numéro ayant pour objectif de servir d'espace d'écoute, d'information et d'orientation, destiné à aider les habitants de la région à obtenir des informations utiles, des conseils ou un soutien émotionnel lié à la période du Covid-19. "Il repose sur des principes éthiques précis, à savoir l'anonymat, la gratuité et l'accès direct pour tous et toutes à un ou une professionnel-le de l'action sociale. Le dispositif est disponible de 9h00 à 17h00 tous les jours ouvrables"<sup>24</sup>.

Notre Centre de Service Social participe activement au numéro vert depuis 2020 en y contribuant à raison d'une permanence de 4 heures par semaine. Nous sommes également partie prenante dans les réunions d'évaluation et d'amélioration du dispositif. L'encodage des appels par les assistants sociaux et leur analyse ultérieure par des chercheurs de la Fédération des Services Sociaux contribue notamment à l'ajustement du service proposé aux besoins des appelants. Le dernier rapport montre que "le numéro vert n'est pas un dispositif resté cantonné à la période de crise sanitaire, il a acquis une pertinence et une place dans le paysage social-santé au sens large, dépassant les frontières de l'urgence et s'inscrivant durablement dans celles de l'aide sociale"<sup>25</sup>. Ainsi, les problématiques majeures relevées sont, sans grande surprise, l'énergie, le logement et l'aide administrative.

S'il est vrai que le numéro vert permet de lutter efficacement contre le non-recours en étant un outil complémentaire aux permanences sociales présentes sur le territoire bruxellois, il n'en est pas moins limité dans son efficacité. La complexité des démarches administratives, la digitalisation toujours plus accrue des administrations et l'absence récurrente d'interlocuteur dans les services publics font du numéro vert le "dernier endroit" où le public peut appeler, souvent de manière désespérée. Dans ce cadre, l'aide concrète s'avère bien souvent difficile.

---

<sup>24</sup> Idem, page 8

<sup>25</sup> Extrait de la publication de la Fédération des Services Sociaux "Bilan des appels VII, juillet 2022 à juin 2023", page 5 : [https://www.fdss.be/wp-content/uploads/23-67-FdSS-bilanA4-VII-2023\\_03.pdf](https://www.fdss.be/wp-content/uploads/23-67-FdSS-bilanA4-VII-2023_03.pdf)

“Le dispositif téléphonique "ALLO ? AIDE SOCIALE", fort de son expérience de plus de 3 années, conforte la nécessité impérieuse d’offrir, en plus de lignes téléphoniques directes assurées par des professionnel·le·s compétent·e·s, des guichets physiques mis en place par les différents opérateurs (administrations, banques, télécommunications, etc.) où les personnes pourront faire état de leurs situations spécifiques sur base d’écrits, être reçues de manière bienveillante et non discriminatoire, dans le but de résoudre les problèmes auxquels elles sont confrontées.”<sup>26</sup>

Pour plus de précisions sur le numéro vert : <https://www.fdss.be/fr/membres/allo-aide-sociale-numero-gratuit-bruxelles-0800-35-243/>

### **3. Article 27**

Chacun peut en faire l’expérience : les sorties aident à se détendre, et par là, à faire face aux difficultés rencontrées. Quel que soit le sujet, cela permet de s’évader un moment, de découvrir de nouvelles idées et de partager des points de vue avec son entourage. Elles sont aussi l’occasion de stimuler son environnement social et familial à se rassembler autour d’une activité culturelle. En quelque sorte s’ouvrir sur le monde.

Pour autant, les loisirs sont bien souvent chers, ils sont en dernière position dans le budget du mois. Budget déjà trop juste pour les dépenses indispensables, il ne reste donc plus de disponible pour "se cultiver ou se distraire".

C’est pourquoi, au sein des permanences, nous relayons les activités gratuites initiées par la ville, nous diffusons des "bons plans", ou nous cherchons des stages à faible coût. Nous avons également développé plusieurs actions communautaires et collectives en ce sens.

Pour aller plus loin encore, nous souhaitons développer l’accès à la culture pour notre public.

En 2022, nous avons entamé un partenariat avec l’asbl *Article 27* qui propose depuis plusieurs années un ticket modérateur accessible via des associations à finalité sociale.

"Cette association (...) se donne la mission de sensibiliser, de faciliter la participation culturelle pour toute personne vivant une situation sociale et/ou économique difficile. Elle agit sur le coût de l’offre via un ticket modérateur (...) et elle mise sur l’accompagnement pour encourager l’expression critique et/ou artistique. Son travail se développe en réseau avec des partenaires sociaux, culturels et les publics".<sup>27</sup>

La terminologie *Article 27* fait référence à l’article 27 de la Déclaration Universelle des Droits de l’Homme dont voici un extrait : "Toute personne a le droit de prendre part librement à la vie culturelle de la communauté, de jouir des arts et participer au progrès scientifique et aux bienfaits qui en résultent".<sup>28</sup>

Le suivi quotidien du partenariat se déroule ainsi :

- en début d’année, nous estimons le nombre de tickets que nous allons distribuer mois par mois,
- tous les 4 mois, nous nous rendons au siège d’*Article 27* pour réceptionner les tickets commandés,
- chaque travailleur social dispose ainsi d’un nombre prédéfini de tickets mensuels à distribuer. Au besoin, notre travail est également d’aider le bénéficiaire dans le choix de l’activité culturelle,
- en échange du ticket modérateur reçu, le bénéficiaire paiera la somme de 1,25 euros à l’entrée de l’activité choisie,
- chaque mois, nous encodons les tickets distribués et nous en sortons des statistiques pour nous aider dans la gestion des mois suivants.

---

<sup>26</sup> Idem, page 42

<sup>27</sup> Extrait de la présentation de l’asbl *Article 27* sur son site internet : <https://article27.be/>

<sup>28</sup> <https://www.un.org/fr/universal-declaration-human-rights/index.html>

*Article 27* veille particulièrement à la diversité de l'offre proposée : les tickets donnent accès à des séances de cinéma et à des spectacles mais également à des conférences et à des visites guidées. Au total, plus de 210 organisations culturelles sont représentées ! Il va sans dire que ce partenariat nous permet de diversifier notre offre et qu'il répond directement à un besoin auquel nous ne pouvions pallier précédemment.

Nous avons également lancé un Groupe Culturel. Ce point sera développé dans la partie collective de notre rapport d'activité.

Cette année, ce sont 336 personnes qui ont pu bénéficier de l'offre *Article 27* via notre centre. Au total, 1.086 tickets ont été distribués de janvier à décembre 2023 : c'est une moyenne de 90 tickets par mois !

Nous observons également que les deux tranches d'âge les plus représentées sont celle des enfants de moins de 13 ans mais aussi celle des adultes avec ou sans enfants dans la tranche d'âge 41-64 ans.

Notons également qu'une majorité de femmes a profité d'une sortie culturelle.

Suite au succès rencontré en 2023, plus frappant encore que notre année "test" 2022, et à la demande grandissante au fil des mois, nous avons pris la décision de continuer notre partenariat avec *Article 27* en 2024. Pour assurer la distribution individuelle en permanence sociale mais aussi les sorties culturelles en groupe, nous avons augmenté notre demande à 110 tickets par mois.

Notre public semble ravi de cette nouvelle opportunité, de nouveaux lieux sont découverts dans le quartier et un sentiment d'apaisement se dégage de la possibilité de faire des sorties auparavant inaccessibles. Grâce au prolongement de notre convention, nous pouvons continuer nos efforts dans ce sens, lutter contre la discrimination à l'accès à la culture et permettre encore plus de belles découvertes pour l'année à venir.

#### **4. BruZelle**

Après quelques mois d'essai, nous avons renouvelé notre partenariat avec l'asbl BruZelle, qui nous permet de fournir aux femmes en situation de précarité des protections pour les menstruations. La pauvreté a de multiples conséquences et notamment, le manque de ressources financières suffisantes pour s'acheter des protections hygiéniques. En s'associant à BruZelle, notre centre peut maintenant fournir aux femmes les pochettes nécessaires.

*Définition de la précarité menstruelle reprise sur le site internet de BruZelle asbl :*

*La précarité menstruelle est la difficulté ou le manque d'accès aux produits menstruels pour les personnes menstruées en situation de précarité.*

*Par extension, la précarité menstruelle est l'obligation de faire un choix lors de l'achat de produits de première nécessité et de renoncer, en totalité ou en partie, à l'achat de produits menstruels par manque de moyens financiers.*

*Le manque d'information et d'éducation par rapport aux menstruations représente également une forme de précarité menstruelle.*

*Le manque de sanitaires propres et sécurisés, la difficulté d'accéder aux soins et diagnostics (douleurs ou maladies liées aux menstruations) renforcent la précarité menstruelle.*

L'association collecte des protections hygiéniques et les distribue gratuitement, via un réseau de lieux qu'elle tisse petit à petit. Elle organise également des ateliers de couture pour réaliser les pochettes contenant les protections ou encore coudre des serviettes hygiéniques. Ces animations sont également proposées dans d'autres lieux partenaires.

L'objectif général est d'enrayer le cercle de paupérisation des personnes se retrouvant face à des difficultés financières.

Grâce à ce partenariat, nous donnons accès à des protections hygiéniques variées (cups, serviettes, tampons) de manière inconditionnelle. Nous contribuons également à briser les tabous qui entourent la thématique des menstruations.

Nous observons, lorsque nous distribuons les pochettes, que ces tabous peuvent tomber plus rapidement qu'on ne le pense. En discutant avec les personnes, nous réalisons qu'elles sont parfois mal ou insuffisamment informées sur le sujet.

Il est important également, face à un public de femmes sans-abris, de pouvoir proposer des actions concrètes pour permettre à celles-ci de retrouver un peu d'hygiène intime dans un environnement compliqué.

En débutant ce partenariat, nous n'avions pas d'idées précises sur l'étendue du besoin en protections menstruelles. Nous avons désormais plus de données pour analyser le phénomène de précarité menstruelle parmi notre public.

En 1 an, nous avons pu fournir une aide matérielle concrète à 100 reprises, soit un peu moins de 10 pochettes distribuées par mois !

## **5. SOS Jeunes**

SOS Jeunes-Quartier Libre est un service d'Actions en Milieu Ouvert (AMO), service spécialisé de l'Aide à la Jeunesse. Il fonctionne 24h/24h et est situé à Ixelles. Il offre une aide individuelle aux jeunes qui en font la demande mais élabore également des actions afin de répondre à des besoins récurrents.

SOS Jeunes a mis en place un *Service Étude*, qui a pour mission de lutter contre le décrochage scolaire. Ils travaillent avec deux établissements scolaires pour élaborer différentes stratégies, au travers de rencontres, activités et animations. En collaboration avec la section sociale du Centre scolaire Eperonniers Mercelis, ils travaillent en réseau avec divers partenaires de la région Bruxelloise et notre centre y est associé. L'idée globale de ces interventions dans les écoles est d'informer les élèves de la grande diversité du travail social et des publics touchés.

Nous avons donc tout d'abord présenté notre travail à des classes du deuxième degré secondaire, niveau dans lequel le décrochage scolaire est le plus important.

Ces premiers échanges permettent de discuter du quotidien d'un travailleur social dans notre centre.

Nous avons ensuite organisé un contact sur le terrain, par le biais de nos activités pour les élèves intéressés. Ceux-ci ont participé activement :  
· au Restaurant Social,  
· à l'Atelier Cuisine,  
· à la Fourchette et au Café Solidaire.

Par le biais de ce partenariat, les jeunes ont pu se confronter à la réalité de terrain et apprivoiser plus concrètement leurs options d'études.

## **6. Maison de Quartier Chambéry**

L'asbl *Buurtwerk Chambéry* est une maison de quartier située rue Chambéry, 24-26 à 1040 Etterbeek. Elle offre notamment une panoplie de services et d'activités : un restaurant social, un service de transport, des activités de détente et de formation, ainsi que des cours.

Suite aux nombreuses rencontres informelles avec les acteurs de la Maison de Quartier Chambéry, ceux-ci nous ont fait des nombreuses demandes sociales individuelles émanant de leur public et de leur souci de rechercher une réponse à ces demandes. N'ayant pas en interne un service social d'accompagnement individuel, ils souhaitaient renforcer les liens avec les assistants sociaux de notre centre.

Nous avons donc mis en place un accueil social ponctuel à Chambéry, à partir du mois d'octobre 2023. Nous avons profité de leur restaurant social pour nous faire connaître, rencontrer les personnes présentes et partager le repas.

Lors de l'accueil social, nous proposons un moment d'écoute et réalisons ponctuellement, des démarches administratives et selon les demandes une information et une orientation. Nous faisons également le relais vers la permanence sociale qui se tient en parallèle et à quelques minutes à pied (Antenne Quartier La Chasse).

Les objectifs sont multiples : permettre de sonder les problématiques rencontrées par les personnes fréquentant l'asbl Chambéry, ces personnes habitant principalement le quartier et les environs. Répondre au mieux aux demandes sociales, faire connaître les permanences et les activités de notre Centre, et enfin, renforcer nos liens avec Chambéry.

Au vu de la forte demande et du bon contact que nous avons eus avec l'équipe de la Maison de Quartier, nous souhaiterions faire perdurer ce partenariat.

## **VIII. La coordination externe**

### **A. Cohésion sociale d'Etterbeek**

Il existe une belle dynamique sur le territoire d'Etterbeek, portée par de nombreuses associations. Plusieurs projets communs ont vu le jour et perdurent : le Pique-nique, l'Automne des Solidarités, etc.

Le Service de la Cohésion Sociale est partie prenante de ces projets, qu'il les initie ou qu'il y participe, et réunit une trentaine d'associations.

Il organise des moments d'échanges et promeut le travail en commun, permet aussi la subsidiation au niveau communal de certaines activités.

En raison d'incompatibilité d'agendas, nous n'avons malheureusement pas eu l'occasion de nous joindre aux quelques réunions de la Cohésion Sociale. En revanche, nous avons pris part au Pique-Nique de la Cohésion Sociale ainsi qu'à l'Automne des Solidarités. Ces rencontres permettent une meilleure connaissance du réseau social et culturel de la commune, et la bonne collaboration des différents acteurs. Le Pique-Nique, moment convivial de partage autour d'un repas pour les membres de la concertation, s'est déroulé le 10/10/23. Il a permis aux deux travailleuses présentes de faire la connaissance des autres acteurs de terrain, mais également de rencontrer l'échevin qui a pris la suite de Karim Sheikh Hassan, Alain Bonus à la tête du Service Cohésion Sociale. En effet, c'est lors de cet évènement que la présentation officielle du nouvel échevin aux membres de la Cohésion Sociale a eu lieu. Lors de ce pique-nique, les travailleuses ont également eu un contact avec des chercheuses du Policy Lab de l'ULB menant la "Réalisation d'un diagnostic social-santé local" sur le territoire d'Etterbeek. Suite à cet échange, deux travailleuses du centre, ont rencontré, de manière plus privilégiée, une des chercheuses afin de lui transmettre les éléments de diagnostic dont elles disposent grâce à leur regard de travailleuses de terrain.

L'Automne des Solidarités s'est étendu du 01/10/23 au 31/11/23 sur le thème "La Voix est libre". Nous y avons pris part avec le groupe de la "Fabrique des Audacieuses" lors de deux activités proposées dans le cadre de l'Automne. Ces activités ont été coorganisées par différentes associations etterbeekaises, en l'occurrence dans ce cas-ci : l'ASBL Logement et Harmonie Sociale et le Service Transition Ecologique de la Commune d'Etterbeek. Les ateliers proposés, respectivement par les deux acteurs, ont pris la forme d'une séance de relaxation/gym douce et d'un atelier autour de l'alimentation durable animé par une travailleuse de l'ASBL Tandemmm. Ces ateliers ont permis de rencontrer, de manière plus particulière, ces intervenants et de varier les activités proposées aux audacieuses.

Enfin, nous avons également participé à la journée d'ouverture et à la fête de clôture de l'Automne. La première nous a permis d'avoir une vue d'ensemble des activités proposées durant l'Automne, la seconde d'achever de manière festive ces deux mois. La clôture de l'Automne des Solidarités, organisée au sein des locaux de la commune d'Etterbeek, a également été l'occasion pour nous de présenter plus amplement notre service et les activités que nous mettons en place sur le territoire communal au nouvel échevin.

## **B. La Coordination sociale d'Ixelles**

La Coordination sociale d'Ixelles est une concertation des acteurs sociaux locaux dans un souci d'identification et d'articulation des actions vers la population.

Ce dispositif de coordination se veut un lieu de réflexion et d'orientation des politiques sociales, au niveau local. Des avis et des orientations sont proposés aux partenaires locaux, autorités communales, régionales et communautaires, dans le respect des responsabilités et des compétences de chacun. Lieu de convergence et de participation, elle veille au respect de l'identité, des actions et des responsabilités de chacun des partenaires et se dote d'un mode de fonctionnement démocratique.

Elle réunit un grand nombre d'associations actives sur le territoire d'Ixelles.

### **1. Le Comité d'Accompagnement**

Le Comité d'Accompagnement, auquel nous participons, a été nommé pour un mandat de trois ans (renouvelable) par les membres effectifs lors de l'Assemblée Générale d'octobre 2022. Ce comité assure la gestion journalière de la Coordination en accompagnant le coordinateur dans ses tâches.

Par ailleurs, le Comité d'Accompagnement soumet à l'AG des propositions de fonctionnement et d'actions qui tiennent compte des attentes exprimées par les partenaires lors des différents moments de rencontre tant formels (AG, groupes de travail, etc.) qu'informels. Le Comité d'Accompagnement garantit le respect de la Charte et organise les Assemblées Générales.

En 2023, deux réunions ont pu être organisées les 30 janvier 2023 et 18 septembre 2023.

### **2. Assemblée générale**

Des séances plénières, où sont conviées toutes les associations d'Ixelles, sont organisées régulièrement autour de thèmes proposés par l'associatif.

En 2023, plusieurs rencontres ont été organisées :

- le 30 mars 2023 : rencontre thématique : "*Soutenir les aidants proches*",
- le 6 juin 2023 : rencontre thématique : "*la Médiation de dettes et des aides énergie*",
- le 29 juin 2023 : rencontre thématique : "*Le Vivier - un nouvel espace de liens*",
- le 6 octobre 2023 : rencontre thématique : "*Du soutien aux familles monoparentales*".

L'efficacité d'un travail de réseau est dépendante des liens existant entre les partenaires et de la qualité de ces liens. Aussi, fonctionnant sur un mode incluant, la Coordination Sociale doit permettre à chacun d'être reconnu comme acteur social. Afin de favoriser les liens entre les différents partenaires, des rencontres informelles renforçant la dynamique du réseau sont prévues.

### **3. Les groupes de travail**

Les objectifs prioritaires des groupes de travail sont :

- favoriser les liens entre les acteurs sociaux actifs et intéressés par une thématique spécifique,
- mettre en valeur les dispositifs existants, et les projets à venir,
- élaborer de nouvelles collaborations.

Pour développer adéquatement cet axe de travail de coordination et de concertation, le groupe de travail aborde les dimensions suivantes :

- faire un état des lieux (besoins, services, actions, etc.),
- avoir un échange de pratiques,
- rechercher des solutions concrètes en faveur des publics cible,
- rechercher des soutiens institutionnels.

Ce travail de concertation prend du temps et demande une collaboration respectueuse des compétences et des limites de chacun, pour conjuguer travail d'analyse et réalisation de projets d'action concrets.

**A. Groupe de travail "Egalités numériques" :**

les rencontres ont eu lieu les 7/04/2023, 25/04/2023, 23/05/2023, 27/06/2023, 22/08/2023, 29/09/2023, 10/11/2023.

**B. Groupe de travail "Santé mentale" :**

le groupe s'est réuni :

- le 24 janvier 2023 : CPAS Ixelles,
- le 21 février 2023 : CPAS Ixelles,
- le 21 mars : Centre le Canvas,
- le 20 juin 2023 : Maison de quartier Malibran,
- le 22 septembre 2023 : Maison de quartier Malibran,
- le 24 octobre 2023 : Maison de quartier Malibran,
- le 21 novembre 2023 : Maison de quartier Malibran.

**C. Groupe de travail "Aide Alimentaire" :**

le groupe s'est réuni les 27/01/2023, 31/03/2023, 9/05/2023, 26/05/2023, 15/09/2023, 15/11/2023.

**D. Groupe de travail "séniors" :**

- 12/09/2023 : thème abordé : "*La question de la littératie en santé des personnes âgées*" d'Ixelles et du bassin de vie Sud,
- 17/01/2023 : thème abordé "*Table ronde réseau social-santé seniors XL*".

Plusieurs newsletters ont été envoyées aux membres pour les tenir au courant des activités organisées par les associations sur la commune d'Ixelles.

## **C. La collaboration Inter-Centres**

Le décret qui organise et régleme les CASG a prévu une "collaboration Inter-Centres" dans le but de réaliser, notamment :

- une répartition optimale, à l'intérieur de la région, des permanences de premier accueil,
- une visibilité maximale des centres agréés et de l'ensemble des services et activités qu'ils offrent au public,
- une analyse collective des situations problématiques qui apparaissent à travers l'exercice de leur action sociale globale en mettant en évidence l'évolution des phénomènes sociaux.

Le résultat de cette analyse est présenté tous les trois ans au Collège.

### *1. Réunions plénières*

Pour réaliser ces missions, l'arrêté d'application prévoit que les membres de la collaboration se réunissent au moins deux fois par an.

Le groupe de la collaboration Inter-Centres s'est effectivement réuni 2 fois au cours de l'année 2023.

Normalement, ces réunions se tiennent alternativement dans chacun des CASG disponibles pour accueillir ce groupe de travail. Les plénières rassemblent les coordinateurs ainsi qu'un accompagnant pour chaque CASG agréé par la COCOF.

## *2. Les réunions de coordinateurs*

Les coordinateurs des 10 centres se réunissent mensuellement. Ils prennent toutes les décisions concernant les stratégies d'interventions de l'Inter-Centres liées aux problématiques sociales amenées par les travailleurs sociaux des CASG.

Y sont débattues les questions de priorités à établir : on y prépare les ordres du jour des plénières, on y décide des moyens d'assurer la visibilité de notre secteur dans les différents lieux d'intervention, y compris au niveau politique, on y organise les différents groupes de projets.

## **D. Fédération des Services Sociaux**

La Fédération des Services Sociaux a été créée en juin 1970. Nous adhérons à une de ses deux sections, la Centrale Bruxelloise, créée en 1976. Nous participons au conseil d'Administration.

L'objectif de la FdSS est de "grouper les services sociaux reconnus et agréés, de coordonner leurs activités et de contribuer à leur développement, de défendre leurs intérêts et de les représenter, de contribuer au travail de recherche en matière sociale et à la formation du personnel, de participer à l'élaboration de la politique sociale".

## **E. Conseil Consultatif Bruxellois**

Nous participons au **Conseil Consultatif Bruxellois Francophone de l'Aide aux Personnes et de la Santé Section "Services Ambulatoires"**.

Le Conseil Consultatif est un organe de consultation entre, d'une part, des représentants des pouvoirs organisateurs, des travailleurs, des publics concernés, des experts et, d'autre part, les ministres compétents pour cette matière, avant que ne soient prises certaines décisions.

Les pouvoirs publics marquent ainsi leur volonté de démocratie en permettant à l'Exécutif de la Région de Bruxelles-Capitale de tenir compte de l'avis autorisé de professionnels expérimentés, ainsi que de toutes les parties concernées par le secteur.

Les réunions du Conseil Consultatif ont lieu une fois par mois.

## **IX. Conclusions et projets pour l'année 2024**

### **Conclusions 2023**

Dans la continuité de l'année précédente, nous avons renforcé nos activités, qu'elles soient culturelles ou ludiques, récurrentes ou ponctuelles, afin de maintenir et de créer du lien.

Nous avons par exemple proposé plusieurs animations lors du Café Solidaire, grâce à des intervenants extérieurs ou simplement grâce à notre inventivité ! Dès que possible, nous essayons également de mêler nos bénéficiaires : les Audacieuses, le Groupe Culturel, les enfants, etc.

Cette année, nous avons amplifié les collaborations et partenariats, sous des formes diverses, afin notamment d'aller à la rencontre de nouveaux publics.

En multipliant les lieux de rencontre, en augmentant le temps accordé à l'écoute, nous ouvrons plus largement notre porte à tout un chacun.

C'est notamment ce que permet notre nouvelle activité *Accueil Flagey*, grâce à la collaboration avec DoucheFlux, Bulle et les Relais Action de Quartier.

C'est dans la même idée que nous avons lancé le partenariat avec l'asbl *Buurtwerk Chambéry*. Quel que soit l'endroit, nous portons attention à la qualité de l'accueil et à la convivialité qui en émane.

Même si notre association existe depuis longtemps, il est important de poursuivre un travail de réseau sur le territoire et de lui donner vie. Nous nous insérons ainsi dans le paysage associatif actuel, gagnons en visibilité et en force d'action.

Voici des exemples de pistes de travail mises en œuvre :

- varier les propositions au sein des activités existantes,
- inclure les bénéficiaires dans l'organisation des activités,
- s'entourer d'autres associations pour croiser les publics et les besoins,
- poursuivre notre travail d'insertion dans le tissu associatif local, sur Ixelles et Etterbeek,
- poursuivre et diversifier les activités à destination des enfants.

En 2023, nous avons eu de nombreuses difficultés à garantir le maintien du restaurant social, car notre partenaire principal s'est finalement retiré du projet. Nous avons pu trouver une solution pour la saison 23-24 et nous espérons que celle-ci sera pérenne.

Toutes ces actions sont possibles car nous avons bénéficié de deux travailleurs à temps partiel jusqu'à la fin de l'année dans le cadre du soutien Covid-19. Nous espérons très fort que ces contrats pourront être prolongés.

Nous avons été également épaulés par deux travailleuses Relais Action de Quartier, dont la mission est de soutenir nos bénéficiaires face aux problématiques de santé et d'accès aux droits. Leur présence et les activités que nous développons en commun favorisent notre ancrage local.

Nos différentes activités souhaitent répondre aux problématiques soulevées dans ce rapport et constatées dans notre quotidien. Nous constatons et subissons les crises successives, proches ou lointaines. Mais malgré tous nos efforts, nous ne pourrions pas pallier sans fin les inégalités sociales qui se creusent. Quelques mois avant les élections belges et européennes, il nous semble important de rappeler que [...] *pour éviter les situations d'urgence à répétitions, il est indispensable de remonter aux causes de cet appauvrissement qui persiste, et de comprendre les mécanismes qui sont à l'œuvre dans le creusement des inégalités. Sans cela, comment s'inscrire dans une véritable perspective de changement ? Les changements sur le long terme passent forcément par des décisions politiques structurelles et non des pansements sur le court terme. Il s'agit de ne pas seulement colmater une fissure mais d'augmenter le champ des possibles*<sup>29</sup>.

**Le projet du Fonds de Garantie Locative** est amené à cesser petit à petit son activité. L'ensemble des dossiers sont en cours de clôture et, lorsque cela est possible, les garanties locatives sont transférées au nom des locataires. En 2023, 15 dossiers sont encore actifs.

La **démarche d'évaluation qualitative** est rendue obligatoire depuis l'entrée en vigueur du décret du 5.03.2009 initiée par la COCOF relatif à l'offre de services ambulatoires dans les domaines de l'action sociale, de la famille et de la santé.

En 2023, nous avons entamé un nouveau cycle pour notre processus d'évaluation qualitative.

Notre équipe a choisi la gouvernance comme thème central, se concentrant plus spécifiquement sur l'évaluation et l'amélioration de nos pratiques de communication.

La communication revêt une importance cruciale pour nous, soulevant la question fondamentale du partage des informations. Que ce soit en interne, entre collègues, ou à des fins de diffusion de notre travail auprès de toutes les personnes susceptibles de bénéficier de nos services.

---

<sup>29</sup> Mémoire - élections 2024 - de la Fédération des Services Sociaux : <https://www.fdss.be/fr/memorandum-de-la-federation-des-services-sociaux-elections-2024/>

Cette année, notre ambition était de créer un récit commun, étayé par des témoignages ou des documents, afin de permettre une compréhension approfondie de l'origine de notre centre. Il s'agissait également de définir collectivement les valeurs fondamentales qui sous-tendent nos actions.

**Pour conclure ce nouveau rapport d'activité**, nous souhaitons nous rallier à l'ensemble des propositions formulées par la Fédération des Services Sociaux dans son mémorandum - élections 2024, et plus particulièrement à la thématique relative au travail de première ligne<sup>30</sup> :

*Les travailleur·euse·s sociaux·ales sont en première ligne dans la restauration des droits des personnes et sont parfois un des derniers filets de soutien pour bon nombre de leurs usager·ères.[...]*

*Cependant, le travail social individuel, bien que nécessaire, vit un essoufflement. Les raisons sont multiples : l'évolution du monde du travail, le sous-financement des services sociaux, des services surchargés par la complexité de l'accès aux droits sociaux, la précarisation de la population, la diminution de l'accessibilité des services publics due à leur surcharge et leur digitalisation, le renforcement des politiques d'activation et donc, de son lot de contrôle, etc.*

*Par conséquent, ces dernières années ont fortement précarisé et transformé le travail social. [...] Ainsi, ces acteurs, qui assuraient un rôle fondamental dans la cohésion sociale, sont mis à rude épreuve et sont souvent touchés de plein fouet par un manque de sens, un sentiment d'immobilisme, de l'effroi...*

La FdSS formule les recommandations suivantes :

- renforcer et simplifier les financements des services sociaux de première ligne en couvrant a minima les frais réels (frais de fonctionnement et frais salariaux) ;
- créer et soutenir des espaces de quartier en collaboration avec les acteur·rice·s sociaux·ales et de santé de première ligne :
  - dotés d'un accueil professionnel ; <sup>[L]</sup><sub>[SEP]</sub>
  - multifonctionnels (cafétéria, cantine, service social, médecins généralistes, espaces jeux, etc.), esthétiques et conviviaux afin d'encourager la mixité des publics ; <sup>[L]</sup><sub>[SEP]</sub>
  - transsectoriels et transdisciplinaires ; <sup>[L]</sup><sub>[SEP]</sub>
  - peu contraignants en termes d'accès, d'horaires et d'obligations (bas-seuil) pour encourager l'accessibilité et l'appropriation des lieux par tous. <sup>[L]</sup><sub>[SEP]</sub>
- soutenir le travail communautaire en finançant la mission et en soutenant les expériences pilotes ;
- reconnaître et valoriser des coordinations au sein des centres des services sociaux pour soutenir les équipes et favoriser la mise en réseau pour un impact social plus fort ;
- soutenir les initiatives qui déchargent les directions de la gestion des asbl et simplifier leur gestion ;
- intégrer du temps de réflexion et de mobilisation dans le temps de travail, indispensable pour penser et repenser les pratiques face à ce qui nous arrive.

## **Projets pour 2024**

### **Poursuivre les supervisions d'équipe et les formations**

Les travailleurs sociaux poursuivent leur réflexion psychosociale, principalement à travers **les supervisions d'équipe**, avec l'intervention d'un superviseur extérieur. Cela nous permet de mieux centrer ou de redéfinir certaines de nos actions tout en prenant du recul.

**Les formations individuelles** se décident selon les besoins de chaque travailleur, en fonction des actions qu'il mène afin d'améliorer ses compétences dans certaines matières.

---

<sup>30</sup> idem

### Mener les actions suivantes :

- ❖ Sortie à la mer
- ❖ Fête des volontaires
- ❖ Groupe culturel
- ❖ Les « donneries »
- ❖ Le Café Solidaire
- ❖ La Fourchette Solidaire
- ❖ Flagey Holidays
- ❖ Matériel rentrée scolaire
- ❖ Bulle d'air
- ❖ L'atelier numérique Enfants
- ❖ L'école de devoirs « Le Crayon Magique »
- ❖ La Fabrique des Audacieuses
- ❖ Colis de Noël
- ❖ Goûter pour tous
- ❖ Les Petits Déjeuners
- ❖ Le Restaurant Social
- ❖ Le Club de la Bonne Entente
- ❖ La valise à livres
- ❖ Ixelles pas cher
- ❖ Atelier numérique hispanophone et arabophone
- ❖ Atelier numérique adulte
- ❖ Le vestiaire social
- ❖ Automne des Solidarités
- ❖ Boondael en action
- ❖ Projet EGEB : délier les fils de l'eau
- ❖ "Des guichets, pas du numérique"
- ❖ XL un toit
- ❖ CISA
- ❖ Accueil Flagey

Nous nous donnons comme priorité de maintenir et de développer une qualité et un professionnalisme d'accueil et d'action. Nous sommes régulièrement sollicités pour de nouvelles initiatives ou partenariats, et nous devons sélectionner les propositions les plus adéquates pour les usagers.

### Demande d'augmentation de cadre

Le Centre d'Action sociale globale de Bruxelles Sud-Est est géographiquement décentralisé. Cinq antennes et une centrale forment les lieux d'accueil tant sur le plan de l'aide individuelle que pour les actions collectives et communautaires du Centre.

Le fonctionnement du service pour atteindre nos objectifs d'accompagnement demande de développer bien des moyens. De plus, le nombre important d'actions collectives et communautaires menées par le Centre d'Action sociale globale de Bruxelles Sud-Est et de celles qu'il serait opportun de mettre en place nous incite à **demander à minima la prolongation de manière structurelle des 2 travailleurs sociaux supplémentaires 1,5 ETP** subventionnés par la COCOF.

**RAPPORT D'ACTIVITÉS APPROUVÉ PAR L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE  
DU 31 MAI 2024.**

**BRUXELLES, LE 31 MAI 2024.**

Vos dons sont des encouragements à nos actions

Tous versements totalisant 40,00 euros par an vous donnent droit à une déduction fiscale.

**Compte n° : BE81 3100 1589 2124**  
Centre de Service Social de Bruxelles Sud-Est Asbl  
rue de la Cuve, 1  
1050 Bruxelles

Centre de Service Social de Bruxelles Sud Est asbl - CASG agréé COCOF  
Siège social : rue de la Cuve, 1 - 1050 Bruxelles - Tél. : 02/648.10.72  
BE 04144.72.387- RPM Bruxelles - IBAN : BE81 3100 1589 2124