

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

2022

TABLE DES MATIERES

I. Les spécificités du Centre	p. 1
II. Les Généralités	p. 2
1. La page Facebook et le site internet	p. 2
2. Les collaborations conventionnelles	p. 3
3. La formation continuée	p. 3
III. L'aide individuelle	p. 3
1. Les objectifs	p. 3
2. Les moyens mis en œuvre	p. 4
- Les permanences	
- Les visites	
- Les démarches sociales	
- Les contacts téléphoniques et e-mail	
- Les rencontres informelles	
3. L'horaire des permanences du CASG	p. 5
4. Le premier accueil	p. 5
5. Recueil de données	p. 6
6. Le public du Centre	p. 6
7. Les caractéristiques de l'aide individuelle	p. 7
- Le logement	
- Santé mentale et difficultés psychosociales	
- La fracture numérique	
IV. Article 27	p. 12
V. Fonds de Garantie Locative	p. 13
VI. Numéro Vert	p. 14
VII. Projet RAQ - Relais l'Action de Quartier	p. 14
VIII. La Démarche d'évaluation qualitative 2020-2022	p. 17
IX. L'action collective	p. 20
- Buffet de Noël du réseau ;	p. 22
- Matériel rentrée scolaire ;	p. 25
- Sortie à la mer ;	p. 27
- Fête des volontaires ;	p. 31
- L'anniver'Serre ;	p. 34
- Groupe culturel ;	p. 37
- La chasse aux œufs ;	p. 40
- Bruzelle ;	p. 43
- Les donneries ;	p. 46

- Le café solidaire ;	p. 49
- La fourchette solidaire ;	p. 52
- Flagey Holidays ;	p. 55
- L'atelier cuisine ;	p. 58
- Le journal du resto ;	p. 62
- Atelier numérique adultes ;	p. 65
- Bulle d'air ;	p. 68
- Atelier numérique enfants ;	p. 72
- Un colis festif pour Noël ;	p. 75
- Le goûter pour tous ;	p. 78
- Les Petits Déjeuners ;	p. 81
- Le Crayon Magique ;	p. 85
- La valise à livres ;	p. 89
- Ixelles pas cher ;	p. 92
- Le restaurant social ;	p. 94
- Club de le Bonne entente ;	p. 98
- Les fringues.	P. 101

X. L'action communautaire p. 104

- Au Fil de L'eau ;	p. 105
- Des mots qui piquent ;	p. 108
- L'Europe et moi ? ;	p. 111
- Activités Pirates ;	p. 114
- Boondael en action, activités d'été ;	p. 117
- Bri-Co à Ixelles ;	p. 119
- Table de conversation français / espagnol ;	p. 122
- XL un toit ;	p. 125
- Concertation ixelloise de lutte contre le sans-abrisme.	p. 129

XI. La coordination externe p. 133

- Cohésion sociale d'Etterbeek
- La Coordination sociale d'Ixelles
- La collaboration Inter-Centres
- Fédération des Services Sociaux
- Conseil Consultatif Bruxellois

XII. Conclusions et projets pour l'année 2023 p. 137

RAPPORT D'ACTIVITES

CENTRE D'ACTION SOCIALE GLOBALE :

CENTRE DE SERVICE SOCIAL DE BRUXELLES SUD-EST Asbl

Année : 2022

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 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) principalement sur le territoire d'Ixelles et d'Etterbeek mais également sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale et plus précisément sur une partie des communes de Forest, St Gilles, Bruxelles-ville, Uccle 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

- Buffet de Noël ;
- Matériel rentrée scolaire ;
- Sortie à la mer ;
- Fête des volontaires ;
- L'anniver'Serre ;
- Groupe Culturel ;
- La chasse aux oeufs ;
- Bruzelle ;
- Les donneries ;
- Le Café Solidaire ;
- La Fourchette Solidaire ;
- Flagey Holidays ;
- L'atelier cuisine ;
- Le journal du Resto ;
- Atelier numérique adultes ;
- Bulle d'air ;
- Atelier numérique enfants ;
- Un colis festif pour Noël ;
- Le goûter pour tous ;
- Les petits déjeuners ;
- Le Crayon Magique, école des devoirs ;
- La valise à livres ;
- Ixelles pas cher ;
- Le restaurant social ;
- Club de la Bonne entente ;
- Les Fringues, vestiaire social.

Actions communautaires

- Au Fil de L'eau ;
- Des mots qui piquent ;
- L'Europe et moi ? ;
- Activités pirates ;
- Boondael en action ;
- Bri-Co à Ixelles ;
- Table de conversation ;
- Ixelles 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 notamment 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. La page Facebook et le site internet

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 34 % en un an¹. Cela nous permet également de mettre en avant nos partenariats grâce aux partages de publication ou à la création d'événements communs. Un public différent peut par ce biais découvrir notre travail. Ainsi, certaines de nos publications ont un large impact, au-delà de nos abonnés. Nous avons par exemple touché 4.340 personnes à l'annonce du Restaurant Social !

Toutes nos publications n'ont pas ce succès, et nous souhaitons encore améliorer notre visibilité. Nous avons donc choisi d'aborder le sujet de la communication de manière plus large dans le cadre de la DEQ 2023-2025 (démarche d'évaluation qualitative). Cela nous permettra de clarifier nos besoins et nos objectifs.

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.

¹ Au 7 décembre 2021 : 362 abonnés // Au 7 décembre 2022 : 485 abonnés

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 18 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.

Cette année a marqué la reprise des formations après deux années de difficultés. Malgré nos nombreuses heures de permanences individuelles et les diverses actions menées par les travailleurs sociaux, le dynamisme dans le choix des formations continuées reste présent. Ces formations ont permis un apport intellectuel, un recul sur l'action et des rencontres enrichissantes.

En 2022, nous avons également accentué la formation continue par le biais d'intervenants extérieurs. Sur proposition de l'équipe, 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 d'apprendre ensemble et d'enrichir les échanges d'équipe. Cela débouche parfois sur des collaborations avec les intervenants !

Dates	Thématiques	Intervenants
16/02/22	Syndicats	FGTB et CSC
16/03/22	Accès à l'offre culturelle	Article 27
25/05/22	Remplissage de la déclaration d'impôts	Comptable
08/06/22	Crise énergétique	Cellule Social Énergie
29/06/22	Sans-abrisme	Ixelles prévention, Accueil de jour
31/08/22	Les services de la mutualité chrétienne	Mutualité chrétienne (Brice Ryckaerts)
14/09/22	Logement	Cellule logement du CPAS d'Ixelles (Ines Yassari)
14/09/22	Logement	Frant Anti-Expulsions (Sarah De laet)

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.

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 Boondaël : 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 J. Stallaert, 6 1050 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.

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 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.

En ce qui concerne l'actualité, nous n'avons pour l'instant guère eu de contact avec les Ukrainiens pourtant nombreux, réfugiés en Belgique. Ceux-ci ont été probablement mieux encadrés à leur arrivée et orientés préalablement dans les associations spécialisées dans l'accueil des réfugiés.

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, qui 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

Suite à un accord conclu entre le Cabinet, l'Administration, l'Inspection ainsi que les 9 Centres d'Action Sociale Globale, il a été convenu que chaque centre présentera un recueil de données statistiques ayant trait aux problématiques le plus souvent rencontrées.

Les statistiques de l'année 2022 n'ont pu être traitées suite à la perte des données de toutes les associations utilisant OPALE. Cette défaillance est intervenue avant l'extraction des données pour le rapport d'activité, et nous n'avons donc pas de classement des problématiques.

Nous présentons ici trois textes qui émanent de nos réflexions, nos partages, nos ressentis sur le terrain :

- **le logement, mal logement et sans-abrisme,**
- **santé mentale et difficultés psycho sociales,**
- **fracture numérique ou absence d'inclusion numérique.**

Ces thématiques ont été choisies car elles nous mettent en lumière la complexité de la situation sociale actuelle et les corrélations entre les problématiques rencontrées par notre public. Elles sont aussi le reflet de nos inquiétudes et de nos demandes.

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 problématique la plus récurrente 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. En 2022, sur le marché locatif privé, les appartements ont connu une hausse de 5,6 %^{II}.

Cette inflation sans fin, couplée à la crise énergétique, a poussé le législateur à mettre en place des conditions à l'indexation des loyers. Depuis le 14 octobre 2022, cette indexation est dépendante de la classe de performance énergétique du bâtiment (PEB)^{III}. Nous ne percevons pas encore les effets de cette mesure, trop récente.

Notons qu'elle est limitée à un an et ne s'applique pas aux bailleurs sociaux.

Ainsi, en janvier 2023, le loyer pour un logement social "moyen et modéré" a été indexé de 9,70 %^{IV} ! A cela s'ajoute l'état du parc existant, dont près de la moitié des logements sont considérés comme très énergivores^V. Les habitants subissent donc une double peine, alors que leurs conditions de vie sont déjà très précaires.

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.

^{II} Nouveau baromètre des locations, publié par FERERIA : https://www.federia.immo/images/pubs/2023-02-28-communique-de-presse-federia-barometre-de-locations-2022_file.pdf

^{III} SPF Logement : <https://logement.brussels/nouvelle-methode-de-calcul-de-lindexation-des-loyers-basee-sur-le-peb/>

^{IV} Société du Logement de la Région Bruxelles-Capitale : <https://slrb-bghm.brussels/fr/etre-locataire/votre-loyer-et-vos-charges>

^V 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>

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 les adultes, afin d'aider les personnes à pouvoir chercher par elles-mêmes.

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, seul(e)s 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 2020 par Bruss'help donne des chiffres très édifiants : la nuit du 9 novembre 2020, 5.313 personnes ont été recensées, soit une augmentation de 27,7 %, toutes catégories confondues, par rapport à la précédente édition du dénombrement^{VI}.

Ces chiffres sont à mettre en face de l'inaction des politiques, qui malgré les crises successives (logement, social, santé, migratoire) donnent l'impression de coller le même sparadrap chaque année. Alors que l'on sait très bien, tous les hivers, que le nombre de places d'accueil sera insuffisant, on vient ici et là rouvrir, ponctuellement, des places supplémentaires.

Au niveau communal, Ixelles a créé sur son mandat 10 logements de transit qui, de l'aveu de l'échevine, ont déjà une liste d'attente conséquente. Si on peut saluer ce geste, cela reste une opération isolée.

Face à ces difficultés, les associations spécialisées préconisent des solutions structurelles^{VII}.

Le dispositif *Housing First* revendique la mise à disposition d'un logement aux personnes sans-abri, sans pré-requis. 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 les recommandations formulées par le Housing Action Day, qui rassemble une soixantaine d'associations dans le pays, et auxquelles nous nous rallions. Elles ont été présentées dans une carte blanche publiée le 27 mars 2023 dans *La Libre*^{VIII} :

1. Une baisse immédiate et un encadrement des loyers. Le logement n'est pas une marchandise.
2. La fin des expulsions et un logement pour toutes les personnes sans-abri. Des logements dignes, salubres, abordables et adaptés aux besoins des familles et des individus.
3. La fin des logements vides ! Nous voulons que les sanctions contre les propriétaires qui laissent leurs logements vides en attendant que la valeur de leur bien augmente soient réellement appliquées. La fin de la criminalisation des occupations et du squat ! Nous demandons l'abrogation de la loi anti-squat tout en réfutant l'idée que squatter constitue une solution structurelle. L'immobilisme politique doit cesser.

^{VI} Dénombrement des personnes sans-abri et mal logées en Région de Bruxelles-Capitale, Sixième édition, 9 novembre 2020 (page 70) : https://www.brussshelp.org/images/Denombrement2020_vdef.pdf

^{VII} Infirmiers de Rue asbl

^{VIII} <https://www.lesoir.be/503589/article/2023-03-27/pour-une-autre-politique-du-logement>

4. Une véritable gestion collective de nos logements et de nos lieux de vie, la reconnaissance de droits collectifs pour les locataires. Nous refusons que nos lieux de vie ne soient que le produit d'intérêts privés et de grands investisseurs.
5. La production massive de logements sociaux et la rénovation du parc social vétuste. Nous voulons plus de terrains et de bâtiments publics. Nous appelons au développement de coopératives de locataires, et à la gestion collective de nos immeubles. Le logement est trop important pour être laissé aux mains du marché.
6. Un développement urbain et rural solidaire et écologique ! Un environnement de qualité, une isolation des bâtiments, une garantie d'accès à l'eau et à l'énergie pour toutes et tous.
7. La régularisation des personnes sans papiers.

B. Santé mentale et difficultés psycho sociales

Si le lien entre problématique de santé mentale et la précarisation croissante de la société n'est pas évoquée en premier lieu par les travailleurs sociaux, celui-ci apparaît clairement en transparence dans les récits des uns et des autres.

Les difficultés d'accès au logement, à l'emploi, aux soins de santé, aux allocations sociales sont des phénomènes courants, de même l'accès aux produits de base, à l'alimentation, aux médicaments, mais viennent s'y greffer la fracture numérique, la solitude, le manque de loisirs, l'incertitude liée au manque de revenus.

Tout cela amène une insécurité fondamentale et perturbe très fort l'équilibre des individus, qui risquent alors de développer des troubles psychiques : dépressions, assuétudes ou psychopathologies. Surtout si tout cela se conjugue avec le chômage, l'immigration, l'absence de lien social, la vieillesse même.

Notre rôle est alors d'apporter attention et soutien moral aux personnes en réel manque de repères et qui parfois, ont grand besoin, simplement, de parler. Elles attendent de notre service une écoute attentive et bienveillante.

De même, favoriser un réseau d'entraide et de soutien, permettre l'accès à la culture, à la vie de quartier, à l'information sont certes des éléments qui vont aider à mieux vivre la situation. Cette année encore nous avons mis l'accent sur le développement de différentes activités afin de soutenir et susciter les rencontres. Il est essentiel de pouvoir consacrer un espace relationnel où les personnes peuvent trouver une attention particulière et le temps nécessaire pour qu'un climat de confiance s'installe. Connaître l'histoire de l'usager nous aide aussi à mieux le comprendre et l'accompagner.

Les personnes ayant des problèmes de santé mentale sont souvent confuses et leurs demandes dispersées et difficiles à comprendre.

Nous recevons aussi beaucoup de personnes en situation d'assuétude (alcool, drogues dures, cannabis, etc) dont les demandes ne concernent pas leurs addictions. Nous sommes souvent face à un public dans le déni de sa consommation et de ses conséquences.

Par ailleurs, les centres de santé mentale, très complémentaires à notre démarche, sont débordés et pas toujours aisément accessibles. Le psychologue, le psychiatre sont encore porteurs d'images négatives dans l'imaginaire populaire.

Le manque de moyens de l'aide sociale, le manque de solutions et la complexification des problématiques rencontrées créent un grand malaise chez les travailleurs sociaux. Les problèmes psychiques ont pris une importance inédite et les assistants sociaux sont souvent démunis face à des situations mêlant santé mentale et précarité sociale.

Beaucoup de personnes perdent pied face à leur situation sociale précaire et manifestent stress, angoisse, colère, dépression, etc.

La formation des travailleurs sociaux pourrait aussi être élargie, notamment pour faire face aux questions de santé mentale, et leurs actions mieux soutenues.

Mais au-delà des pistes d'actions évoquées ici, permettre aux individus de bénéficier des sécurités de base, de leurs droits fondamentaux, travailler à la défragmentation de la société, à la simplification administrative, sauvegarder le contact humain dans le rapport avec le public, nous semble primordial.

C. 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 période de 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.^{IX}

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 a 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.

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 décourage 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.

^{IX} Baromètre social 2020 (page 124) : <https://www.ccc-ggc.brussels/fr/observatbru/publications/2020-barometre-social>

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.

Nos positions et demandes face à l'absence d'inclusion numérique et à la fermeture des guichets sont tout à fait présentées dans la carte blanche en réaction à l'ordonnance "Bruxelles numérique" présentée par l'association Lire et Écrire^X. Nous en sommes bien entendu signataires avec près de 200 associations et professionnels bruxellois. En voici un extrait :

“S’il est vrai que, quand le numérique fonctionne, il peut permettre à l’Etat et à nombre de personnes de gagner du temps et de réduire les dépenses, il ne faut pas ignorer que les inégalités numériques se creusent. Selon le Baromètre de l’inclusion numérique 2022^{XI}, aujourd’hui, près d’un Belge sur deux et deux Bruxellois sur cinq sont en difficulté avec le numérique, en ce compris des jeunes. Ce chiffre augmente pour les personnes défavorisées sur le plan socio-économique (niveau de revenus) et culturel (niveau du diplôme), dont les personnes en difficulté avec la lecture et l’écriture, mais aussi les personnes âgées et certaines personnes porteuses de handicap. Cela signifie donc que l’ordonnance "Bruxelles numérique" va imposer, pour l’accès à des besoins essentiels, une voie d’accès qui met en difficulté une personne sur deux, et soulève, pour certains, de réelles questions de survie.

[...]

Pour toutes ces raisons, nous demandons aux autorités régionales et communales de mettre en place les moyens nécessaires pour assurer un service de qualité via la présence d’un nombre suffisant de guichets physiques accessibles à toutes et tous. Nous dénonçons la dématérialisation irréfléchie des services. Une telle réforme est de nature à transformer radicalement les liens qui nous lient les uns aux autres et qui font qu’ensemble nous faisons société. Cette question mérite de faire l’objet d’un large débat public.”

Lire et Écrire asbl a également condensé plusieurs recommandations auxquelles nous nous rallions :

Le numérique par défaut divise la société et renforce les discriminations envers les plus fragilisés. Il est indispensable de garder des alternatives pour celles et ceux qui ne sont pas numériquement autonomes. Ce qui signifie :

- *Garantir un accès à tous les services d’intérêt général en maintenant la possibilité d’un contact téléphonique adapté à l’ensemble de la population et un réseau suffisant de guichets offrant un accompagnement qui permet la réalisation des démarches.*
- *Élargir le tarif social à toutes les personnes exposées à la précarité et garantir qu’il soit applicable aux connexions mobiles.*
- *Mettre en place un plan ambitieux de lutte contre les inégalités numériques. Les personnes en difficulté de lecture et d’écriture doivent disposer d’un équipement informatique et d’une connexion internet à prix décent et avoir accès à une formation et à un accompagnement numérique de proximité et adaptés à leur situation.*
- *Consulter en amont les organismes d’alphabétisation comme Lire et Écrire pour penser ensemble la prise en compte des personnes illettrées dans ces processus de dématérialisation (à travers par exemple les commissions parlementaires).^{XII}*

^X Carte Blanche du 14 novembre 2022 parue dans La Libre : <https://www.lalibre.be/debats/opinions/2022/11/14/le-projet-bruxelles-numerique-du-gouvernement-vervoort-metra-en-difficulte-un-bruxellois-sur-deux-OT4IE4WCWZG2NCA3DIMLO55TGA/>

^{XI} Baromètre de l’inclusion numérique, Bruxelles : Fondation Roi Baudouin, 2022, <https://kbs-frb.be/fr/barometre-inclusion-numerique-2022>

^{XII} <https://lire-et-ecrire.be/Les-citoyen-nes-en-difficulte-de-lecture-et-d-ecriture-disent-non-au-digital#nb4>

IV. Article 27

N'importe qui peut en faire l'expérience : les sorties nous aident à nous détendre, et par là, à faire face aux difficultés que nous rencontrons. 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 et en quelque sorte s'ouvrir sur le monde.

Pour autant, les loisirs sont souvent en dernière position dans le budget du mois : ils ne semblent pas indispensables et ils sont souvent très chers.

C'est pourquoi, dans le quotidien 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".^{XIII}

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".^{XIV}

Avant de finaliser notre partenariat avec *Article 27*, nous avons assisté à plusieurs séances d'information pour déterminer les tenants et aboutissants de la convention. Nous avons reçu nos premiers tickets début mars 2022.

Afin de permettre à toute l'équipe de se familiariser avec le concept du ticket modérateur, Alice, notre relais, est venue présenter le projet *Article 27* en réunion d'équipe. Il nous aura fallu plusieurs semaines pour être totalement à l'aise avec le fonctionnement et pour faire connaître ce système à notre public.

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 et peut alors les 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.

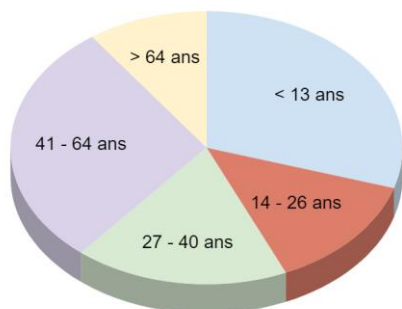
XIII <https://www.un.org/fr/universal-declaration-human-rights/index.html>

XIV Extrait de la présentation de l'asbl *Article 27* sur son site internet : <https://article27.be/>

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 200 organisations culturelles sont représentées ! Il va sans dire que ce partenariat nous permet de diversifier notre offre en permanence et qu'il répond directement à un besoin auquel nous ne pouvions pallier précédemment.

Nous avons également lancé un Groupe Culturel grâce aux tickets *Article 27*. Ce point sera développé dans la partie collective de notre rapport d'activité.

Répartition Age



Cette année, ce sont 272 personnes qui ont pu bénéficier de l'offre *Article 27* grâce à notre centre. Au total, 809 tickets ont été distribués de mars à décembre 2022 : c'est une moyenne de 80 tickets par mois !

Nous observons également que les deux tranches d'âge les plus représentées sont celle des enfants de moins de 13 ans (29,8 %) mais aussi celle des personnes dans la tranche d'âge 41-64 ans, les parents (29 %). Cela s'explique certainement par notre priorité mise sur la possibilité de faire des sorties familiales et la grande portion de familles nombreuses dans nos usagers.

Notons également qu'une majorité de femmes a profité d'une sortie culturelle (59,9 %).

Suite au succès rencontré en 2022 et la demande grandissante au fil des mois de nos usagers, nous avons pris la décision de continuer notre partenariat avec *Article 27* en 2023. Pour assurer la distribution individuelle en permanence sociale mais aussi les sorties culturelles en groupe, nous avons fait une nouvelle demande de 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.

V. 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.

En 2022, face à la crise du logement, nous avons accédé à une demande de garantie locative sous condition : le compte bloqué devait être ouvert au nom du bailleur et du bénéficiaire.

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^{XV}.

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.

VI. Le numéro vert "Allo ? aide sociale"

"Allo ? Aide sociale" est un numéro vert d'orientation, 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. C'est dans ce sens qu'un numéro gratuit, d'écoute et d'orientation, géré par des assistants sociaux de première ligne, avait une grande pertinence.

L'objectif du numéro vert était d'avoir un moyen accessible à tous, gratuit et facile à utiliser en cette période de pandémie. Il s'agit d'un espace d'écoute et d'information et d'orientation ouvert aux habitants de la région Bruxelles-Capitale. Ce dispositif "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 9h à 17h tous les jours ouvrables"^{XVI}.

Notre Centre Social participe à ce numéro vert depuis 2020, et désormais 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.

Les différents appels que l'on reçoit sont encodés par les assistants sociaux, ensuite sont analysés par des chercheurs de la Fédération des Services Sociaux. "Le numéro vert fait office, depuis sa mise en place, d'un thermomètre de ces différents types de situations problématiques"^{XVII}.

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 auprès des services publics font du numéro vert le "dernier endroit" où le public peut appeler, souvent de manière désespérée. Si l'écoute peut être parfois bénéfique, l'information utile, l'aide concrète dans ce cadre s'avère bien souvent difficile et limitée.

XV. 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/slrb-obsloyer-enquete2018-fr-web.pdf>

XVI Extrait de la publication de la Fédération des Services Sociaux "Bilan des appels VI, janvier à juillet 2022", page 5 : https://www.fdss.be/wp-content/uploads/22-18-FdSS-bilanA4-VI-2022_02.pdf

XVII Idem, page 41

Si le manque d'accessibilité des services aux publics est un problème récurrent, la thématique du logement et de l'alimentation sont deux autres problématiques en constante augmentation. Là aussi, il y a une forme d'impuissance quant au dispositif du numéro vert. Les difficultés sont telles que des conseils individuels ou de l'orientation ne suffisent pas dans la plupart des cas.

"Le secteur revendique donc un plan solide, pensé sur le long terme, de lutte contre les causes structurelles de la pauvreté et des inégalités. Pour les répondant.e.s au numéro vert, l'enjeu est crucial : il ne s'agit pas, par le dispositif du numéro vert, de créer de nouvelles portes d'entrée vers des salles d'attente bondées et des professionnel.les débordé.e.s. Il s'agit de rendre davantage effectif l'accès aux droits."^{XVIII}

Pour aller plus loin : <https://www.fdss.be/fr/membres/allo-aide-sociale-numero-gratuit-bruxelles-0800-35-243/>

VII. Projet RAQ - Relais d'Action de Quartier

Dans le cadre de la lutte contre le non-recours aux droits, s'inscrivant dans le contexte particulier de la crise sanitaire liée à la Covid-19, l'objectif du projet RAQ est d'assurer un relais local vers les secteurs santé et sociaux. Au lancement du projet en 2020, cela comprenait principalement l'accompagnement des personnes affectées par le coronavirus (isolement ou quarantaine) et la sensibilisation des populations fragilisées. Depuis lors, l'objectif premier est de faciliter l'accès des habitants aux aides sociales et aux soins de santé, liés ou non à la Covid-19.

Cette mission est exercée par une équipe mobile de travailleurs en santé communautaire - les *Relais d'Action de Quartier* (RAQ). Ici en lien étroit avec l'équipe sociale du Centre où sont insérés quatre Relais d'Action de Quartier (RaQ).

L'accompagnement et la sensibilisation s'inscrivent dans une démarche communautaire.

Ces missions d'accompagnement participatif et de sensibilisation collective permettent de faciliter la compréhension, le suivi et l'adhésion aux mesures de prévention et d'ainsi agir sur les conditions sociales et de santé dans lesquelles vivent les populations précarisées. Conditions qui fragilisent leurs possibilités de lutte contre le virus.

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 (soutien et suivi administratif pour la couverture des soins et autres aides ou allocations, recherche d'un médecin pour l'anamnèse et prescription éventuelle de dépistage, prise de rendez-vous pour dépistage et vaccination, explication des effets de la vaccination, ...). Cet accompagnement s'inscrit dans une approche linguistique, culturelle et sociale adéquate.

Les Relais d'Action de Quartier développent ce processus d'accompagnement et de sensibilisation avec les acteurs locaux sociaux-santé (associatif / communal / mutuelle), le centre d'appui communautaire Bri-Co de la FdSSB, les référents associatifs dans le cadre des plans communaux de vaccination et le dispositif spécifique SCR Cocom (tracing/testing/vaccination) dans le cadre de la stratégie régionale ALCOV.

En 2022, notre Centre a accueilli quatre travailleurs en tant que Relais d'Action de Quartier.

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 + 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 sur la Covid-19, la vaccination, les mesures de distanciation et les impacts de ces mesures,
- renfort des actions communautaires dans les quartiers ciblés par le projet (en fonction des besoins, des projets, des acteurs locaux,...),
- 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 s'inscrit dans le cadre de la stratégie régionale ALCOV - Agir Localement contre le Virus - piloté par la COCOM. Le projet se déploie sur la région, à l'échelle des quartiers et s'inscrit également dans la vision du Plan Social Santé Intégré à venir.

Partenaires régionaux :

- Steerco ALCoV,
- AIM,
- FBPS,
- BRUSANO,
- FMM,
- Huis voor Gezondheid,
- Inter-Fédération Ambulatoire,
- IC CAP.

Partenaires locaux hébergeurs des RAQ :

Maison Médicale Neptune, CAP Service Social des Quartiers 1030, Maison Médicale Le Noyer, CAP Brabantia – Caritas International, Maison Médicale Le 35, CAP La Porte Verte, CAP Les Amis d'Accompagner, De Welvaartkapoen (Het Begin), WGC Medikurgem, 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.

VIII. La démarche d'évaluation qualitative 2020-2022

Présentation du projet et rappel du thème

En 2022, nous achevons la 3^{ème} année de notre cycle de cette démarche d'évaluation qualitative. Le thème que nous avons développé est la gouvernance. Plus particulièrement, nous souhaitons nous questionner sur la politique de gestion des volontaires œuvrant au sein de notre asbl.

En effet, les volontaires sont une ressource humaine importante pour notre institution. Sans eux, la majorité de nos activités collectives et communautaires ne pourraient pas avoir lieu. La gestion des volontaires a des répercussions directes sur notre action : l'efficacité, l'accueil des usagers, les conditions de travail, etc. Voilà autant d'aspects qu'une meilleure compréhension des enjeux liés au volontariat nous permettait d'améliorer.

En parlant des enjeux, ceux-ci sont multiples : la communication, l'implication dans les prises de décisions, les difficultés à recruter et à fidéliser les volontaires, la difficulté à garantir une convivialité et une bonne cohésion des groupes. Autant de thématiques que nous avons mises au travail durant ces 3 années.

Présentation des objectifs

Après avoir démontré l'importance des volontaires dans le bon fonctionnement de nos activités collectives et après avoir identifié les différents obstacles à une bonne gouvernance de ceux-ci, il nous semblait pertinent de construire un objectif global que nous pourrions décliner en sous-objectifs :

- la mise en place d'une meilleure gestion du volontariat au sein de notre institution,
- celle-ci devra se traduire par une amélioration du recrutement de nos volontaires, une valorisation de leurs apports, ainsi que par une redéfinition du cadre dans lequel s'exerce le rôle du volontaire,
- à la fin de cette évaluation, nous souhaitons arriver à une meilleure cohésion et une meilleure compréhension entre les volontaires et les travailleurs contractuels, et ce dans l'intérêt de tous les acteurs en présence et en fin de compte de l'institution.

Les acteurs impliqués

Tous les niveaux institutionnels, du C.A. 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

L'objectif de cette première année était de faire un diagnostic clair et précis de la gestion des volontaires dans notre institution. Nous voulions, d'une part, nous baser sur le ressenti des travailleurs, récolter l'avis des volontaires de notre service, mais aussi mobiliser des concepts de la littérature scientifique pouvant nous aider à comprendre les différents enjeux qui se jouent lors du volontariat.

Pour ce faire, nous avons principalement utilisé 3 sources d'informations :

- nous avons réalisé une enquête qualitative auprès de nos volontaires,
- nous avons eu plusieurs moments de discussion, entre assistants sociaux, pour débriefer et échanger sur nos pratiques avec les volontaires,
- nous avons étudié la littérature scientifique ainsi que questionné certains acteurs de référence sur la question, notamment la Plateforme francophone du Volontariat.

Ces moments nous ont permis d'alimenter notre réflexion et de peaufiner le bilan que nous faisons. Nous voulions, entre autres, savoir quelle perception ont les volontaires de leur travail, leur ressenti. Nous souhaitions connaître leurs motivations, mais aussi débattre avec eux des pistes de réflexion pour améliorer nos activités.

➤ **Deuxième année : la recherche de pistes d'évolutions, de solutions**

Pour la deuxième année, nous avons discuté et débattu de différents changements et améliorations à apporter à notre pratique, et ce, en partant du bilan que nous avons effectué l'année précédente.

Le besoin de cadre, d'une meilleure communication, de formations de qualité, d'outils plus adéquats pour recruter les volontaires ... sont, entre autres, les principaux points d'attention qui sont ressortis de l'évaluation que nous avons faite. Pour ce faire, nous avons réfléchi à plusieurs pratiques et outils que nous devons encore nous approprier, tester et évaluer.

Nous avons proposé la signature d'une convention avec les volontaires. Nous avons revu nos manières d'effectuer les évaluations, nous avons également eu des moments d'échanges concernant le recrutement de ceux-ci.

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

La troisième année devait être le moment de la concrétisation des constats et évaluations menées précédemment. L'objectif était donc de mettre en place une série d'outils et d'en évaluer les bénéfices.

Amélioration de la convention de volontariat

Après nous être renseignés auprès de plusieurs associations, nous nous sommes rendu compte que la convention de volontariat était le principal outil sur lequel nous pouvions nous appuyer.

Nous avons donc créé un canevas commun à toutes nos activités, qui permettait de bien préciser le statut et la place du volontaire, la nôtre, et les modalités de nos échanges.

Ces précisions ont permis de mieux exprimer les rôles de chacun en amont de l'engagement.

Un groupe de travailleurs a rédigé la convention que nous avons révisée avec tous les membres de l'équipe par la suite. Nous l'avons utilisée durant une année avant de l'évaluer en groupe pour en donner des pistes d'amélioration. Nous l'avons notamment mieux adaptée aux spécificités de chaque activité.

Lancement de la fête des volontaires

La fête a eu lieu en mai et nous avons pu profiter de la cour. En plus du goûter, des jeux en bois étaient disponibles et nous avons également organisé une tombola. Tous les membres de l'équipe étaient présents, ainsi que les membres du C.A. et de l'A.G. de l'association.

Un groupe de travailleurs s'est occupé du suivi et de la mise en place de cette fête.

Les objectifs de cette fête étaient multiples :

- remercier les volontaires et mettre en avant l'importance de leur présence dans notre association,
- rassembler l'ensemble des volontaires de nos différentes activités et créer des moments d'échanges entre eux ainsi qu'avec les membres de l'équipe,
- renforcer le sentiment d'appartenance de nos volontaires par rapport à notre institution.

Améliorer nos campagnes de recrutements de nos volontaires

Pour chaque activité, nous avons travaillé sur notre communication et nos moyens de diffusion en vue du recrutement des volontaires via les médias. Nous avons également échangé sur nos bonnes pratiques en équipe et à l'extérieur, et davantage axé notre communication sur les réseaux sociaux.

Critères et indicateurs de réalisation (quantitatifs – qualitatifs) :

Nous nous étions fixé plusieurs objectifs :

- uniformiser davantage notre pratique : pour le recrutement, mais également pour l'administratif,
- rendre le volontariat plus attractif,
- faciliter la recherche nouveaux volontaires,
- renforcer les connaissances institutionnelles chez nos volontaires,
- améliorer l'échange entre assistants sociaux pour avancer sur notre gestion quotidienne des volontaires.

Les différentes actions et outils que nous avons mis en place nous ont permis d'atteindre nos objectifs. La convention nous a permis d'uniformiser notre pratique. Cela permet aussi de mieux encadrer les volontaires et de discuter avec chacun de ses missions et de son rôle. À force de discussion et d'échanges, nous avons également amélioré considérablement la qualité de nos affiches de recrutement. Aussi, la fête que nous avons mise en place a permis de renforcer le sentiment d'appartenance des volontaires à notre centre et réciproquement et à approfondir nos échanges avec eux.

Enfin, nous avons pris le temps de prendre certaines situations précises qui nous questionnaient pour en discuter en supervision. Cela a favorisé l'échange entre nous de bonnes pratiques et de conseils.

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

IX. 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 2022. Pour chaque action collective, les objectifs, les modalités et les effets sont présentés dans les dossiers suivants :

- Buffet de Noël du réseau ;
- Matériel rentrée scolaire ;
- Sortie à la mer ;
- Fête des volontaires ;
- L'anniver'Serre ;
- Groupe culturel ;
- La chasse aux œufs ;
- Bruzelle ;
- Les donneries ;
- Le café solidaire ;
- La fourchette solidaire ;
- Flagey Holidays ;
- L'atelier cuisine ;
- Le journal du resto ;
- 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

Buffet de Noël du Réseau Boondaël en Action

Date d'ouverture du dossier : septembre 2022
Date de clôture du dossier : 17 décembre 2022

I. OBJECTIFS

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

Le quartier Volta-Boondaël est actuellement en pleine période de transformation : beaucoup de logements sociaux sont en rénovation en vue d'un relogement futur en 2023-2024. Le quartier nécessite en effet d'être revitalisé car beaucoup de commerces et restaurants ont fermé ces dernières années. Il présente une grande diversité sociale sur un petit territoire : des locataires de logements sociaux, des étudiants (proximité de l'ULB), des propriétaires privés, etc.

Il y règne aussi une diversité d'acteurs associatifs : des associations actives depuis longtemps et d'autres implantées récemment, des institutions et des collectifs de citoyens. Ils appartiennent pour beaucoup au réseau Boondaël en Action.

L'organisation du *Buffet de Noël* a donc été réfléchi afin de croiser les différents acteurs du réseau et les habitants grâce à un moment de partage et d'échanges autour d'un buffet gratuit.

2. Quels sont les publics cibles ?

Tout habitant du quartier Volta-Boondaël souhaitant passer un moment convivial autour d'un buffet de Noël.

3. Quels sont les différents acteurs concernés ?

a) Bénéficiaires

les habitants du quartier Volta-Boondaël.

b) Partenaires

Binhôme scrl,
Energy4commons (Projet Voltataqa),
Fédération des Services Sociaux Bicommunautaires (Projet RAQ et Projet BRI-Co),
Ixelles Prévention (éducateurs de rue),
PickEat (traiteur),
Potager Multipots,
Rhizomes asbl (le Café Solidaire),
Centre sportif Albert Demuyter.

4. Quels sont les résultats recherchés ?

- Lutter contre la solitude et l'isolement.
- Travailler sur la question de la mixité sociale du quartier.
- Redynamiser le quartier Volta-Boondael.
- Faire connaître le réseau Boondael en Action et les différentes associations qui le composent.

II. MODALITES

1. Préparation et suivi

Nous avons organisé plusieurs réunions en réseau afin d'établir un plan de répartition des tâches, les échéances, les objectifs et le matériel dont nous avons besoin. Nous avons également un suivi de l'avancement du projet par mail et via le groupe WhatsApp du Réseau. Le budget alloué par le Projet BRI-Co au Comité de Réparations Volta (désormais fusionné avec le réseau Boondael en Action) nous a permis en grande partie la réalisation de cette activité.

2. Type(s) d'activité

Un buffet de Noël gratuit dans la salle de hockey du Centre sportif Albert Demuyter.

3. Lieu de l'activité

a) Date de l'activité

le samedi 17 décembre 2022.

b) Fréquence de l'activité

activité unique.

c) Durée de l'activité

de 16h00 à 22h00.

4. Type d'encadrement

Un assistant social du Centre Social, une RAQ, deux éducateurs de rue, un travailleur de Binhôme, une travailleuse de Rhizomes asbl, un travailleur du Potager Multipots.

5. Nombre de participants

70 personnes en tout.

GRATUIT

Le Réseau Boondael en Action
vous convie à son

Buffet de Noël

Samedi 17 Décembre 2022
16H - 20H

Places limitées !

48, rue des Brebis - 1050 Ixelles
Centre sportif ixellois Albert Demuyter
(salle de hockey)

Inscriptions obligatoires

Inscriptions par téléphone:
-Younes : 0478/55.03.87
-Fadila : 0472/79.97.51
-Juliette : 0471/96.42.62

BinHome
Rhizomes
Ixelles Elsene

III. EFFETS

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

Nous avons inauguré le repas en présentant les différentes associations du réseau Boondael en Action. La salle était conviviale et chaleureuse, agencée et décorée pour l'occasion dans une ambiance de Noël, le buffet était délicieux et une connaissance de l'un des éducateurs de rue est même venue nous apprendre quelques pas de salsa. La participation des habitants fut un succès.

En somme, tout était réuni pour un moment convivial et festif en cette froide soirée d'hiver du normalement très calme quartier Volta !

2. Quels ont été les résultats inattendus ?

Il était initialement prévu que nous clôturions la soirée à 20h, mais l'ambiance était tellement chaleureuse que nous avons prolongé le moment jusqu'à 22h.

IV. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

L'organisation en réseau n'est pas toujours évidente : la participation aux réunions n'est pas toujours effective, ce qui complique l'organisation et empêche la tenue des échéances.

Malgré la motivation sincère des acteurs associatifs, il est parfois plus que difficile de mener à bien l'organisation d'une activité et son suivi sans un coordinateur qui prenne les choses en mains et accélère le processus organisationnel.

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 est une période très délicate pour les ménages dont un ou plusieurs enfants sont scolarisés. Les parents doivent faire face à de nombreuses dépenses pendant cette période, même s'ils essayent de les anticiper.

Beaucoup de ménages n'ont pas les moyens matériels nécessaires pour préparer la rentrée scolaire. C'est pour cette raison que nous avons mis en place une distribution de matériel scolaire.

2. Quels sont les publics cibles ?

Les familles, les écoliers et les étudiants.

3. Quels sont les différents acteurs concernés ?

a) Bénéficiaires

- les personnes démunies socio économiquement,
- les familles monoparentales.

b) Partenaires

- la Commune Ixelles,
- les paroisses des environs.

c) Interlocuteurs

les pouvoirs politiques locaux.

4. Quels sont les résultats recherchés ?

Le but est de permettre aux ménages dont un ou plusieurs enfants sont scolarisés de recevoir le matériel nécessaire à la rentrée scolaire. Cela soulage quelque peu leur portefeuille durant cette période économique plus difficile.

II. MODALITÉS

1. Préparation et suivi

- Récolte du matériel auprès de nos partenaires.
- Identification des bénéficiaires.
- Préparation des colis.
- Communication auprès des usagers.
- Distribution.

2. Type(s) d'activité

La distribution du matériel, sous forme de colis adaptés à chaque famille, est faite lors des permanences sociales.

3. Lieu de l'activité

Chaussée de Boondael, 34 à 1050 Bruxelles.

a) Fréquence de l'activité et durée de l'activité

le mois de septembre et jusqu'à épuisement du matériel scolaire reçu.

4. Type d'encadrement

Un assistant social coordonne le projet. L'équipe du centre social participe à la distribution des colis 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 ?

Le nombre de colis récoltés pour la première fois a été au-delà de nos espérances !

2. Quels ont été les résultats inattendus ?

Nous avons reçu des parents des listes de matériel de rentrée scolaire, ce qui a facilité les choses.

IV. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

Entre les vacances d'été et la rentrée, le délai est très court pour récolter des fournitures puis les distribuer. Nous devons être attentifs à ce point.

Sortie à la mer



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 ?

Dans le cadre de nos activités, nous avons remarqué que le souhait de faire une excursion à la mer revenait de manière récurrente dans nos échanges avec les bénéficiaires. En effet, ces derniers, vivant pour la majorité dans une grande précarité financière, n'ont que peu d'argent à consacrer à leurs loisirs. Les vacances et les sorties sont de l'ordre de l'exception lorsque les dépenses mensuelles sont constamment en déséquilibre par rapport aux revenus.

Nous avons donc cherché à leur permettre de s'évader le temps d'une journée à la côte belge.

2. Quels sont les publics cibles ?

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

Certains fréquentent alternativement les trois activités et se connaissent. Cependant, d'autres se rencontrent pour la première fois. De nouveaux liens sociaux se 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*.

b) Interlocuteurs

les pouvoirs publics.

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 et susciter et renforcer les liens sociaux.

II. MODALITES

1. Préparation et suivi

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

- journée à la mer organisée à la fin de l'été / début septembre,
- voyage en train,
- un lunch et un goûter seront offerts à tous,
- une participation financière sera demandée.

Nous avons sur cette base, préparé un flyer reprenant les informations concrètes. En effet, 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-Blankenberge.

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.

Malheureusement, la météo n'était finalement pas de la partie et les jeux ont peu servi.

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. Chacun a reçu son lunch pour la journée.

Le temps n'étant pas très propice pour rester sur la plage, nous nous sommes promenés dans la ville de Blankenberge, avons visité le marché hebdomadaire, marché sur la digue, etc. Certains se sont même baignés, malgré cette météo peu engageante !

2. Type(s) d'activité

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

3. Lieu de l'activité

Station balnéaire de Blankenberge.

a) Date de l'activité

9 septembre 2022.

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

31 participants dont 20 femmes et 11 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, bien que la météo ne fût pas au beau fixe. Elles ont retiré tout le positif de la journée passée et étaient très heureuses d'y avoir participé. Dans le train, au retour de la journée, elles semblaient à la fois apaisées et revigorées par l'air iodé de la mer du Nord.

2. Quels ont été les résultats inattendus ?

Les plus courageux, qui sont allés se baigner, sont sans doute ceux qui nous ont le plus témoigné leur reconnaissance. Pour ces derniers, la mer semble avoir une symbolique particulière. Certains ne l'avaient jamais vue, d'autres il y a très longtemps. Cette sortie a fait ressurgir en eux des souvenirs heureux, enfouis depuis très longtemps.

IV. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

Les travailleurs se sont heurtés à plusieurs difficultés pour organiser cette journée.

La principale, qui n'a pas pu être dépassée, a été l'impossibilité de trouver des partenaires pour offrir le lunch.

Une autre difficulté a été de mettre en place et de gérer la logistique de manière générale : réservation des billets de train, gestion du nombre d'inscrits, réception de la cotisation de 5,00 € avant la sortie, etc. Le temps nécessaire à cette logistique a été, avec le recul, un peu sous-estimé par l'équipe.

Malgré les petites embûches rencontrées et la météo typiquement belge, nous souhaitons réitérer l'expérience tant elle a été positivement vécue par les bénéficiaires. Nous pourrions exploiter les forces et les faiblesses de la sortie 2022 pour mieux préparer la version 2023.

**"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 fut l'occasion 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 essentiellement grâce à l'appui et au soutien des volontaires.

Ce jour a été l'occasion pour nous de les mettre au centre de la fête et leur exprimer notre reconnaissance pour l'aide apportée à notre action.

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'Ecole de devoirs en fin de saison. Lors de nos réflexions sur le volontariat, dans le cadre de la DEQ, il nous a semblé essentiel d'ouvrir ce moment à tous les volontaires travaillant au sein du Centre de service social (Restaurant social, fourchette et café solidaire, Ecole de devoirs etc.). Ceci en remerciement de l'aide apportée, pour favoriser la cohésion de groupe, pour approfondir ou créer des liens entre eux et avec l'équipe sociale et enfin pour présenter 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 et du Café Solidaire, de l'Ecole de devoirs.

b) Équipe

- trois travailleuses de l'équipe se sont chargées de l'organisation de la journée,
- tous les travailleurs de l'équipe ont participé à la fête,
- les membres de l'AG se sont également joints à la fête.

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. Renforcer par-là, les liens de collaboration déjà établis.

Remercier les personnes qui viennent soutenir très concrètement nos actions au quotidien. Rencontrer ceux-ci dans un contexte festif, à travers des jeux et des discussions informelles.

II. MODALITÉS

1. Préparation et suivi

Préparation des animations (tombola et locations de jeux) et de la décoration.

Listing des participants et impression de carte d'invitation.

Achat de matériel et commande de tartes sucrées et salées pour le buffet.

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

2. Type(s) d'activité

Organisation d'une journée festive dédiée aux volontaires actifs dans notre Centre.

La météo nous a permis de profiter de la cour extérieure que nous avons joyeusement décorée.

Nous avons organisé une tombola et installé des jeux.

3. Lieu de l'activité

Dans la cour du Centre au 28, chaussée de Boondael à 1050 Ixelles.

a) Date de l'activité

17 juin 2022.

b) Fréquence de l'activité

une fête annuelle.

c) Durée de l'activité

une après-midi (de 16h30 à 18h30).

4. Type d'encadrement

L'organisation de la journée a été gérée 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 la mise en place, du service et enfin du rangement, aidées par toute l'équipe.

5. Nombre de participants/ pochettes distribuées

La fête a réuni 35 personnes.

III. EFFETS

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

La fête des volontaires a atteint son objectif en termes de remerciement pour les volontaires. Ces derniers étaient ravis de la journée écoulée.

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

IV. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

Pour la prochaine édition, il serait intéressant d'initier des activités permettant plus encore l'échange entre les personnes présentes.

L'équipe a déjà pensé à des améliorations comme donner à chacun un badge avec le nom et le rôle de chacun, proposer des jeux qui poussent les personnes à se mélanger davantage, etc.

"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

L'Anniver-Serre



Date d'ouverture du dossier : 3 juin 2022

Date de clôture du dossier : 5 juin 2022

I. OBJECTIFS

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

La Serre est une occupation temporaire ouverte sur le quartier et située en plein cœur d'Ixelles. Ses 5 années d'existence étaient l'occasion de rassembler les différents occupants et habitués du lieu. En un week-end, il a été possible pour tout un chacun d'y rencontrer tous les partenaires et porteurs d'activités animant cet espace convivial tout au long de l'année. Cela a permis également de rassembler les voisins et les usagers de La Serre, de créer un moment de fête et de partage.

L'anniver-Serre fut un prétexte à une grande fête de quartier, synonyme de création de lien et de maillage.

2. Quels sont les publics cibles ?

Les habitants du quartier, les usagers de La Serre et de notre Centre, les pouvoirs publics mais aussi les associations partenaires.

3. Quels sont les différents acteurs concernés ?

a) Bénéficiaires

les habitants du quartier, les usagers de La Serre et de notre Centre, les pouvoirs publics et les associations partenaires.

b) Partenaires

- La Serre et ses occupants ; SINGA asbl, le collectif Bouche à Oreille, les Ateliers Vélo Voot, les Ateliers d'Artistes, la maison de la Récup et Les GASAP,
- la maison de quartier Molinard,
- l'association 100 pap,
- la société EGEB,
- Tournevie asbl, Openfab, La Jacqueline, etc.

4. Quels sont les résultats recherchés ?

Plusieurs objectifs ont animé la préparation de cet événement choral. Le premier était avant tout de créer un moment joyeux pour se distraire et se divertir, destiné à un public d'âges et d'origines variés. Le second était de rassembler les habitués et les acteurs sociaux et socio-culturels, du quartier. Le troisième était de créer une occasion d'animer et de mettre en lumière la rue Gray, le temps d'un week-end. En effet, cette rue, qui accueille l'occupation temporaire depuis 5 ans, est avant tout un lieu de passage et manque généralement de convivialité et de visibilité.

II. MODALITÉS

1. Préparation et suivi

En tant qu'occupant régulier de La Serre, nous nous étions engagés à tenir un stand lors de l'événement le samedi après-midi. Nous avons donc cogité pour trouver l'idée parfaite pour ce genre d'événement. Une fois l'inspiration venue, il nous a fallu rassembler le matériel nécessaire à la réalisation de notre activité.

Nous avons également participé à la mise en place de la journée du samedi : monter les différents stands et préparer le hangar.

2. Type(s) d'activité

Nous avons animé une activité appelée "Les amis de La Serre". Le but était assez simple mais efficace : armés de notre appareil polaroid, nous avons photographié les participants et chacun pouvait laisser une trace de son passage en créant une carte qui lui ressemble. Sur celle-ci, il pouvait raconter son meilleur souvenir à La Serre ou dans le quartier, mais aussi faire part de son plus grand talent ou d'un service qu'il pouvait rendre aux voisins. Nous avons un grand tableau pour y accrocher l'ensemble des cartes. Nous avons des crayons, marqueurs, tampons et stickers pour personnaliser les cartes de chacun.

3. Lieu de l'activité

a) Date de l'activité

le 4 juin 2022.

b) Fréquence de l'activité

une fois.

c) Durée de l'activité

une après-midi.



4. Type d'encadrement

Deux travailleuses sociales du service.

5. Nombre de participants

Une quarantaine de personnes à notre atelier et une centaine à l'évènement général.

III. EFFETS

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

Malgré une météo plus que maussade et une pluie torrentielle, nous avons passé une très jolie après-midi et du monde s'est quand même déplacé. Notre activité a amusé les petits comme les grands.

2. Quels ont été les résultats inattendus ?

Plusieurs personnes ne connaissaient pas notre service et nous avons pu en faire la promotion aussi bien auprès du public que des partenaires présents. Nous avons également pu mettre des visages sur les travailleurs d'associations voisines que nous n'avions pas encore eu la chance de rencontrer. Nous avons également eu quelques contacts avec des responsables de la commune d'Ixelles.

Pour les personnes qui nous connaissaient déjà, cet événement a sans nul doute renforcé nos liens. Il était agréable de passer un moment tous ensemble en dehors des activités habituelles.

Notre panneau de cartes a eu tellement de succès qu'il est toujours affiché dans le hangar de La Serre ! Chacun peut identifier et visualiser les habitués du lieu. Cela reste un beau souvenir et parfois une fierté pour les personnes ayant pu participer à notre stand.

IV. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

Mis à part une météo typiquement belge, que nous avons finalement oubliée, il n'y a pas eu de difficultés particulières.

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 participation culturelle 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 nos permanences et nos activités.

3. Quels sont les différents acteurs concernés ?

a) Bénéficiaires

le public du Centre de Service Social.

b) Partenaires

- Article 27,
- partenaires culturels d'Article 27 comme le cinéma Vendôme, le théâtre de Poche,...

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, l'idée est d'amener les personnes à échanger sur leurs découvertes culturelles et de prendre un moment d'échange et de réflexion après la sortie.

Amener le groupe 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, pour des personnes qui ne sont jamais allées au théâtre, elles oseraient alors peut-être y aller de leur propre initiative.

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 suggestions du groupe pour le mois suivant.

2. Type(s) d'activité

Nous essayons de varier les styles de sorties proposées entre le musée, les spectacles, les expositions, le cinéma et le théâtre selon les propositions des partenaires d'Article 27.

Planétarium : film "Explore" à 360° suivi d'un solo chorégraphique de Léa Vinette dans le cadre des nocturnes du Planétarium de Bruxelles.

Celles qui veillent : récit conté et chanté créé à partir de faits historiques sur les procès et le massacre des sorcières dans nos campagnes belges du 17^{ème} siècle.

Frida Kahlo : The life of an Icon : exposition immersive et colorée dans la vie de l'artiste peintre mexicaine Frida Kahlo.

Sortie aussi proposée aux participantes de l'atelier cuisine :

Je ne haïrai pas : pièce de théâtre basée sur le livre d'Izzedine Abuelaish, premier médecin palestinien à exercer en Israël, suivi d'une séance de questions-réponses avec l'auteur.

Visite guidée du palais de justice : cette sortie s'est faite avec le groupe de tables de conversation français-espagnol.

Simone : film sur la magnifique et grande dame, Simone Veil, retraçant son histoire et son combat.

3. Organisation de l'activité

a) Dates et lieu de l'activité

Date de l'activité	Lieu	
19 mai	Planétarium	Film "Explore" + danse
23 juin	Théâtre de la Parole	Celles qui veillent
15 juillet	Galerie Horta	Expo Frida Kahlo
13 octobre	Théâtre de Poche	Je ne haïrai pas
10 novembre	Palais de Justice	Visite guidée
12 décembre	Cinéma Vendôme	Simone

b) Fréquence de l'activité

les sorties culturelles se font une fois par mois.

c) Durée de l'activité

la durée varie entre 2h00 et 4h00, selon l'activité.

4. Type d'encadrement

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

5. Nombre de participants

Date de l'activité	Activité	Nombre de participants
19 mai	Planétarium	5
23 juin	Celles qui veillent	6
15 juillet	Expo Frida Kahlo	6
13 octobre	Je ne haïrai pas	8
10 novembre	Palais de Justice	14
12 décembre	Film : Simone	4

III. EFFETS

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

Le groupe culturel commence petit à petit à se pérenniser sur base d'un noyau solide. 5-6 personnes sont toujours fidèles au rendez-vous mensuel et 4-5 personnes moins régulières.

Nous constatons que certains se voient en dehors pour faire d'autres sorties en utilisant des Articles 27.

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 les amener à s'exprimer et être actifs dans le choix des activités, notamment via le groupe WhatsApp, ce qui est en bonne voie.

IV. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

Nous n'avons pas rencontré de difficulté particulière. Le groupe culturel est encore nouveau et commence petit à petit à trouver son équilibre. Nous espérons toucher plus de monde au cours de l'année 2023.

"La culture ne s'hérite pas, elle se conquiert."

André Malraux

Chasse aux œufs de Pâques



Date d'ouverture du dossier : avril 2022

Date de clôture du dossier : avril 2022

I. OBJECTIFS

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

L'organisation d'une chasse aux œufs est un moyen de favoriser l'inclusion sociale en rassemblant des enfants de différents milieux sociaux autour d'une activité commune. Cela permet également de favoriser la socialisation et les relations entre les enfants, en les incitant à collaborer et à échanger entre eux.

Cette activité cherche également à stimuler la créativité et l'imagination. Nous invitons les participants à résoudre des énigmes et à explorer de nouveaux espaces pour découvrir les œufs cachés. De plus, une activité durant les vacances scolaires est bienvenue pour beaucoup.

Enfin, dans une dynamique de quartier, cela permet aux enfants de rencontrer les voisins de leur âge et de créer un lien de proximité.

2. Quels sont les publics cibles ?

Le public ciblé est, notamment, les enfants participants aux activités de "Bulle d'air" pendant les congés Pascal ainsi que leur famille. Le CPAS d'Ixelles vise principalement les enfants et familles habitant la commune.

3. Quels sont les différents acteurs concernés ?

a) Bénéficiaires

le projet était ouvert à tout habitant d'Ixelles.

b) Partenaires

- le partenaire principal de ce projet était le CPAS d'Ixelles qui organisait la chasse aux œufs,
- les maisons de quartier,
- les éducateurs de rue,
- les autres asbl du quartier et de la commune.

4. Quels sont les résultats recherchés ?

Il s'agit de proposer une activité ludique pour les enfants afin de leur permettre de sortir de chez eux et de s'amuser pendant les vacances.

Les résultats recherchés incluent la stimulation de la créativité et de l'imagination des enfants ainsi que la promotion de l'inclusion sociale. Cela rassemble les enfants de différents milieux sociaux et permet la socialisation de tous.

Pour cette activité, nous avons collaboré avec des partenaires qui travaillent dans le même quartier pour favoriser la participation des enfants venant de tous horizons. De plus, cela a permis également de nous rassembler entre travailleurs sociaux et de collaborer autour d'une même activité et ainsi entretenir des liens de réseaux. Fêter Pâques autour d'une chasse aux œufs permet aussi de faire vivre les traditions et folklore de nos régions et de les faire connaître à tous et toutes.

II. MODALITES

1. Préparation et suivi

En amont, nous avons rencontré l'organisatrice de l'activité, à la cellule culturelle du CPAS d'Ixelles. Nous avons établi ensemble le plan d'action pour cette journée et comment nous pouvions rassembler nos énergies sur ce projet.

Le jour J, nous avons participé à l'installation de l'activité, l'encadrement et l'accueil des participants. Nous avons également tenu un stand pendant l'après-midi.

2. Type(s) d'activité

Chasses aux œufs accompagnés d'un *village de Pâques* proposant des activités diverses (chasse aux œufs, course relais, jeu de précision, grimage, etc.).

3. Lieu de l'activité

Le Parc du Viaduc à Ixelles

a) Date de l'activité

jeudi 14 avril 2022.

b) Fréquence de l'activité

ponctuelle ; 1 fois sur l'année.

c) Durée de l'activité

une après-midi.

4. Type d'encadrement

L'activité était encadrée par le personnel du CPAS d'Ixelles, des éducateurs de rue et des animateurs de la maison de quartier.

De notre service, trois travailleuses sociales étaient présentes pour aider et encadrer les enfants.

5. Nombre de participants

12 familles habituées de notre centre et de nos activités sont venues participer à l'après-midi chasse aux œufs.

III. EFFETS

Le moment passé lors de la chasse aux œufs en chocolat organisée était très agréable.

Nous avons eu la chance de rencontrer des travailleurs sociaux de différentes asbl de la commune d'Ixelles, ce qui contribue toujours à tisser des liens, à les renforcer et à favoriser les échanges entre les différents acteurs locaux.

Il était également intéressant de voir que la chasse aux œufs n'a pas attiré uniquement les enfants de Bulle d'air, mais aussi les mamans et les papas, les frères et sœurs. Cela a permis de créer une activité familiale qui a favorisé la participation conjointe des parents et des enfants.

En somme, cette chasse aux œufs était une activité conviviale, qui a permis de rassembler les personnes et qui a contribué à renforcer les liens sociaux dans la commune.

De plus, le temps était merveilleux, ce qui a embelli cette journée dans le magnifique Parc du Viaduc.

IV. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

La collaboration entre les différents organisateurs n'a pas été aussi fluide que nous l'aurions souhaité.

Nous pensions être plus impliquées dans la préparation en amont de l'événement. Nous étions un peu déçues de ne pas pouvoir contribuer de manière plus significative à la construction de l'événement.

Malgré cela, nous avons tout de même réussi à organiser une chasse aux œufs couronnée de succès et amusante pour les familles, ce qui est bien évidemment l'essentiel.

Partenariat avec Bruzelle - Pochettes menstruelles



Date d'ouverture du dossier : mars 2022

Date de clôture du dossier :

I. OBJECTIFS

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

Notre partenariat avec l'asbl Bruzelle 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 suffisantes pour s'acheter des protections hygiéniques. En s'associant à Bruzelle, notre centre peut maintenant fournir aux femmes les pochettes nécessaires.

2. Quels sont les publics cibles ?

Parmi notre public : les femmes

3. Quels sont les différents acteurs concernés ?

a) Bénéficiaires

les femmes qui fréquentent nos permanences sociales.

b) Partenaires

l'association Bruzelle qui lutte contre la précarité menstruelle en collectant des protections hygiéniques et en les distribuant gratuitement. L'association organise également des ateliers de couture pour réaliser les pochettes contenant les protections. Une animation pour coudre soi-même des serviettes hygiéniques en tissu est aussi proposée dans ses locaux.

c) Interlocuteurs

Véronica Martinez, notre relais au sein de Bruzelle.

d) Équipe

une personne de l'équipe qui relaye à Bruzelle notre besoin en termes de pochettes de protections menstruelles.

4. Quels sont les résultats recherchés ?

L'objectif général est d'enrayer le cercle de paupérisation des personnes se retrouvant face à des difficultés financières.

Nous donnons accès à des protections hygiéniques variées (cups, serviettes, tampons) de manière inconditionnelle. En menant ce type d'action collective, nous souhaitons également contribuer à briser les tabous qui entourent la thématique des menstruations.

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.

II. MODALITÉS

1. Préparation et suivi

Une travailleuse du Centre a pris contact avec l'association Bruzelle afin d'établir un premier contact. A la suite de ces échanges, une première commande de 50 pochettes a été passée sur base de nos estimations. Ces pochettes, faites main par Bruzelle, ont été distribuées via la permanence sociale.

2. Type(s) d'activité

Distribution de pochettes contenant des protections menstruelles diverses (tampons, serviettes hygiéniques, cups, etc.) aux personnes qui en ont besoin.

3. Lieu de l'activité

Les permanences sociales du Centre.

a) Fréquence de l'activité

Nous effectuons 52 heures de permanence sociale par semaine, c'est autant d'occasions pour fournir des pochettes de protections menstruelles gratuites.

4. Type d'encadrement

L'encadrement consiste essentiellement à de la vigilance :

- par rapport à l'évolution de stocks de protections menstruelles afin d'en recommander si nécessaire,
- de la part de tous les travailleurs du centre afin d'en proposer aux personnes concernées lors des permanences sociales. Il est important de proposer spontanément une pochette car la demande n'émane pas toujours des bénéficiaires. En effet, le coût symbolique de réclamer des protections menstruelles couplé aux tabous liés à ce sujet empêche généralement les bénéficiaires d'adresser directement leur demande en permanence sociale.

5. Nombre de pochettes distribuées.

Nous avons distribué depuis mars 2022 environ 80 pochettes Bruzelle.

III. EFFETS

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

En débutant ce partenariat, nous n'avions pas d'idées précises sur l'étendue du besoin en protections menstruelles de notre public. Nous avons désormais plus de données pour analyser le phénomène de précarité menstruelle parmi notre public.

En 9 mois, nous avons pu fournir une aide matérielle concrète à 80 reprises, soit un peu moins de 10 pochettes distribuées par mois.

2. Quels ont été les résultats inattendus ?

Nous observons, lorsque nous distribuons les pochettes, que les tabous peuvent tomber plus rapidement qu'on ne le pense. En discutant avec les femmes, nous réalisons qu'elles sont parfois mal ou insuffisamment informées sur le sujet.

IV. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

Le plus souvent, les femmes sont souvent plus à l'aise pour formuler une demande de protections à une travailleuse plutôt qu'à un travailleur.

Nous constatons, au regard des chiffres de distribution, que l'automatisme de proposer une pochette Bruzelle n'est pas encore acquis. Nous pourrions à l'avenir en faire la promotion de manière plus systématique.

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.

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.

La donnerie est un moyen simple et efficace pour notre public fréquentant les permanences individuelles de récupérer des objets en bon état librement et gratuitement. Ainsi, il a accès à des objets utiles qu'il ne pourrait pas forcément acquérir vu les prix élevés, parfois même en 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 : aider socialement les publics fragilisés et mettre en avant 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 qui viennent déposer des dons.

3. Quels sont les différents acteurs concernés ?

a) Bénéficiaires

personnes fréquentant nos permanences.

b) Partenaires

la Commune d'Etterbeek pour la "give-box" située à la Chasse.

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, la solidarité et d'éviter le gaspillage. Contribuer au recyclage, à la réduction des déchets ; ce n'est que win-win !

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 besoin.
Au niveau de l'environnement, diminuer l'impact de la surconsommation et de l'économie de croissance sur l'environnement.

II. MODALITÉS

1. Préparation et suivi

Pour la permanence des Étangs :

Nous avons construit et aménagé notre propre donnerie avec une étagère et des caisses à vin de récupération que nous avons décorées. Cette donnerie faite main vient donc égayer notre salle d'attente!

Pour la permanence de la Chasse :

En partenariat avec la commune d'Etterbeek qui a proposé d'installer des "give-box" à l'intérieur d'endroits accessibles au public. La salle d'attente de notre permanence située près de la Chasse semblait donc toute trouvée pour en accueillir une.



Pour les deux 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.

2. Type(s) d'activité

Donnerie solidaire.

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

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 : un ou une assistant.e social.e.

Give-Box de la Chasse : deux assistantes sociales.

III. EFFETS

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

Les deux donneries ont du succès auprès des usagers de notre service. Elles devraient être plus que régulièrement réapprovisionnées. On peut donc dire que l'objectif est plus qu'atteint !

IV. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

Le tri préalable est essentiel pour la bonne gestion du service. Il n'est pas rare d'avoir des dons qui n'ont pas beaucoup de tenue et qui contiennent des fonds de tiroirs oubliés depuis longtemps.

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 rassembleur, 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 toutes personnes susceptibles 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 eu 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 recherchons à échanger et susciter les échanges avec et entre les personnes présentes. L'activité fait office de média pour se rassembler, apprendre et discuter.

II. MODALITÉS

1. Préparation et suivi

Pour la préparation, nous réalisons des petites réunions informelles afin de parler des activités, mais également de l'organisation de ces après-midis. Nous faisons un petit débriefing au fur et à mesure des semaines sur l'activité effectuée plus tôt. Étant en duo sur ce projet, cela nous permet de nous répartir les tâches plus facilement.

Cette année, nous avons également 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, Le Projet Éolien pour les ateliers Bricophonie, Céline pour les moments "Rêvons ensemble", la Commune d'Ixelles pour le budget participatif, Charlotte pour la construction du sapin de Noël, Habitat et Rénovation pour l'animation autour de l'humidité, Zoé pour les spectacles de marionnettes et bien d'autres.

Cela nous a demandé des temps de préparation plus longs et complexes, tant au niveau de la prise de contact que 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, Sculpture 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 chocolats, Construction de sapin de Noël et décorations, etc.

3. Lieu de l'activité

La Serre : rue gray 171, 1050 Ixelles

a) Dates de l'activité

chaque mardi de l'année 2022.

b) Fréquence de l'activité

hebdomadaire.

c) Durée de l'activité

14h00-17h00



4. Type d'encadrement

Une travailleuse sociale et une RAQ (Relais d'Action de Quartier) 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.

De plus, des personnes habituées viennent de semaine en semaine, nous arrivons également petit à petit à toucher les personnes qui passent par là et qui entrent pour découvrir le lieu.

Après plus d'un an 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 mis en place 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 dans la régularité des personnes. En effet, comme mentionné plus haut, nous avons une variation assez flagrante certaines semaines du nombre de personnes que l'on touche tout au long de l'après-midi.

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 se mettre en place, les personnes sont demandeuses de fêter ensemble des événements comme leur anniversaire par exemple. Ainsi, nous essayons de mettre chacun à l'honneur en proposant des goûters d'anniversaire régulièrement.

IV. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

La difficulté que nous pouvons rencontrer est celle de la communication ; même si cet aspect est en progression, nous aimerions mieux nous faire connaître du "grand public" et élargir notre public d'habitués pour mieux rencontrer 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, manqué de visibilité directe.

La fourchette solidaire

Date d'ouverture du dossier : juillet 2021

Date de clôture du dossier :

I. OBJECTIFS

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

L'action a été lancée en 2021 dans le but de pallier une problématique individuelle qui relève à la fois de la santé, de l'alimentation durable et de la précarité.

Nous voulions également combler la période où le restaurant social n'est pas en activité, entre avril et octobre, puisque nous sortons du cadre de la période hivernale.

La *Fourchette solidaire* permet donc, une fois par semaine, de retrouver un endroit où manger à petit prix pour le restant de l'année. Cette action s'organise en prix libre : chaque bénéficiaire participe à la hauteur de ses moyens financiers.

De plus, maintenir une activité de restauration permet de conserver le lien créé avec les personnes et de continuer à répondre à leur situation d'isolement. Le repas est ainsi suivi d'un moment de papote, où nous proposons du café et des petites activités. Nous avons choisi pour cela un endroit propice à l'écoute et au partage. Durant l'année 2022, nous avons décidé de scinder la *Fourchette solidaire* et le moment du café, qui est dès à présent une activité à part entière, étant donné que nous ne sommes plus deux travailleurs sociaux disponibles mais quatre ; deux travailleurs sociaux pour la Fourchette solidaire et deux autres pour le moment du café. Néanmoins, nous restons en cohésion tout le long des deux activités.

2. Quels sont les publics cibles ?

Toutes les personnes du quartier, les personnes sans-abri et sans-papiers, mais également les personnes de passage. Nous y retrouvons principalement les habitués de notre restaurant social.

3. Quels sont les différents acteurs concernés ?

a) Bénéficiaires

- personnes du quartier,
- personnes sans-abris,
- personnes sans-papiers.

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 ?

Nous avons comme volonté d'offrir aux personnes un repas sain et équilibré à prix libre. Les repas servis sont réalisés par le collectif "Bouche à Oreille" qui prépare ceux-ci sur base d'inventus alimentaires d'origine biologique. Travailler avec ce partenaire nous permet alors de proposer des repas variés mais aussi de lutter contre le gaspillage alimentaire.

Nous avons alors mis à profit notre nouveau partenariat avec La Serre, qui nous a permis de développer d'autres projets dans le courant de l'année.

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. De nombreuses activités y sont proposées : ateliers cuisine, ateliers vélo, cercles de chant, etc.

II. MODALITÉS

1. Préparation et suivi

Chaque semaine, nous préparons l'espace pour accueillir les personnes, la mise en place est réalisée par nos volontaires. Le service à table et le rangement de la salle se font également avec les volontaires.

La confection des repas est organisée par le collectif "Bouche à Oreille", composé uniquement de volontaires. Ils nous concoctent des plats chauds ou froids équilibrés et diversifiés accompagnés d'une soupe et d'un dessert.

2. Type(s) d'activité

Repas trois services.

3. Lieu de l'activité

La Serre : rue Gray, 171 à 1050 Ixelles

a) Dates de l'activité

tous les mardis de l'année 12h30 à 14h00.

b) Fréquence de l'activité

hebdomadaire.

c) Durée de l'activité

1h30, les mardis après-midis sur toute la période de l'année.

4. Type d'encadrement

L'assistant.e social.e référent.e du projet avec l'aide d'un membre de l'équipe, ainsi que des volontaires pour répondre aux besoins du service.

5. Nombre de participants

Le nombre varie entre 20 et 40 personnes.

III. EFFETS

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

Les résultats recherchés ont été atteints. Nous avons eu des semaines moins remplies que d'autres, mais le succès était bien présent !

2. Quels ont été les résultats inattendus ?

Les participants de la *Fourchette solidaire* se sont vraiment attachés au lieu de La Serre et étaient tristes que le projet prenne fin en octobre. Après réflexion, nous avons décidé de le prolonger sur toute l'année !

Ce rendez-vous a permis aux bénéficiaires de connaître d'autres acteurs associatifs évoluant dans le quartier. Ainsi, plusieurs bénéficiaires sont allés cuisiner avec le collectif Bouche à Oreille pour d'autres initiatives, mais se sont aussi investis dans des projets liés aux activités de La Serre. Ils ont pu faire des nouvelles rencontres et prendre confiance en leurs propres capacités.

IV. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

Nous avons par moment des difficultés à nous organiser dans la gestion des volontaires et du service à table. Le cadre de la *Fourchette Solidaire* se voulait un peu plus informel que notre restaurant social, ce qui a par moment demandé des adaptations de notre manière de travailler.

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, ici en l'occurrence gratuite, pour les enfants n'ayant pas de projet pendant les vacances d'été.

Cette 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 public fréquentant notre service.

L'organisation d'animations directement dans l'espace public permet d'attirer 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 cible était les habitants d'Ixelles et le "tout venant" mais aussi nos usagers : les personnes fréquentant nos permanences et activités collectives et communautaires et les enfants de "Bulle d'air".

3. Quels sont les différents acteurs concernés ?

a) Bénéficiaires

le projet était ouvert à tous et toutes.

b) Partenaires

- Flagey Holiday – Commune d'Ixelles,
- la Bibliothèque communale francophone d'Ixelles.

c) Interlocuteurs

la Commune d'Ixelles.

4. Quels sont les résultats recherchés ?

Notre objectif était de créer une activité amusante et engageante, dans le but de rencontrer les familles et de faire connaître notre service aux habitants du quartier. Nous avons mis l'accent sur la rencontre avec les autres et la création de liens, dans une ambiance conviviale et détendue. Nous voulions offrir une 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

Flagey Holidays est une proposition de la commune d'Ixelles. Pendant les mois d'été, la place Flagey accueille chaque jeudi après-midi des activités gratuites : jeux de société, sports, arts, etc. Ces activités sont proposées soit par des services communaux, soit par des associations ixelloises. C'est dans ce cadre que nous avons choisi de proposer des activités une fois par mois : en juillet et en août.

Au début de notre engagement, nous avons consacré du temps pour réfléchir aux activités les plus adaptées et les plus amusantes à proposer lors de ces deux dates. Nous avons pris contact avec les différents partenaires impliqués dans le projet pour nous organiser concernant les détails logistiques. Pour assurer le bon déroulement des activités, nous avons commandé le matériel nécessaire. Enfin, nous avons diffusé l'information auprès des familles, lors de nos permanences et de nos activités.

2. Type(s) d'activité

Jeux en bois

Nous avons loué auprès de la bibliothèque d'Ixelles des jeux en bois géants.

Tatoo shop

Nous avons proposé de faire des tatouages éphémères.



3. Lieu de l'activité

La Place Flagey.

a) Dates de l'activité

jeudi 7 juillet et jeudi 4 août 2022.

b) Fréquence de l'activité

2 fois durant les congés d'été.

c) Durée de l'activité

5h00.

4. Type d'encadrement

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

5. Nombre de participants

On peut dire qu'on a eu chaque fois la visite d'environ une trentaine de personnes.

III. EFFETS

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

L'ambiance autour des jeux était bonne, les retours des enfants et des adultes très positifs. Nous sommes, de ce fait, satisfaits des activités proposées sur la place Flagey. En particulier le stand tatouage a connu un grand succès.

Nous sommes ravis de voir que les activités ont eu du succès, favorisé les échanges entre les personnes présentes et que les participants se sont amusés.

Nous serions heureux de participer à une prochaine édition et continuer à offrir des moments propices à la détente et au lien social entre les habitants du quartier.

2. Quels ont été les résultats inattendus ?

Au départ, nous avons pour objectif de toucher principalement les familles et les enfants du quartier en proposant ces activités. Cependant, nous avons été agréablement surpris de voir que notre public s'est élargi aux habitués de nos activités collectives et de nos permanences.

Malgré l'écart d'un mois entre les deux dates des animations, nous avons été heureux de constater que certains enfants revenaient pour participer à nouveau.

Cette action a été l'opportunité de créer des relations plus fortes avec les associations travaillant dans le quartier, dont notamment nos voisins de l'asbl Dynamo (service d'aide en milieu ouvert). Nous avons pu également créer des partenariats concrets et futurs avec l'asbl La Fresque du Climat.

IV. DIFFICULTES RENCONTREES

Ces deux moments festifs nous ont demandé un certain temps d'organisation préalable ce qui nous empêche actuellement de participer à Flagey Holidays les huit jeudis de l'été. Nous ne sommes pas aujourd'hui en mesure d'y consacrer plus de temps, même si l'envie est présente vu le succès des éditions précédentes.

**"Le jeu est l'expression de la liberté.
Il est aussi l'expression de l'imagination, de la créativité,
de l'épanouissement personnel."**

Brian Sutton-Smith

L'ATELIER CUISINE

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 ?

L'atelier cuisine a pour objectif d'allier convivialité et alimentation. Il permet d'offrir un espace de partage en utilisant la confection des repas comme vecteur de relations. Chaque semaine, cuisiner ensemble permet aux participantes de rompre avec l'isolement social qu'elles peuvent connaître. Ce moment valorise également les savoirs culinaires. Cet atelier est un moment d'échange interculturel où chacune est appelée à transmettre et à recevoir des connaissances. De plus, l'atelier apporte une réponse à la problématique de l'alimentation auprès des personnes en situation de précarité.

La cohabitation de l'atelier cuisine et de l'accueil social d'Etterbeek permet, au besoin, de proposer une prise en charge plurielle des bénéficiaires. Ces derniers peuvent ainsi assister à l'atelier cuisine et rencontrer une assistante sociale par la suite.

2. Quels sont les publics cibles ?

Nous visions au départ les personnes résidantes ou fréquentant la commune d'Etterbeek, et notamment la permanence de la Chasse ou l'accueil social. Cependant, le groupe est ouvert.

Initialement, nous ne cherchions pas à constituer un atelier non-mixte, mais dans les faits l'intégralité du public qui fréquente l'atelier s'avère être féminin.

3. Quels sont les différents acteurs concernés ?

a) Bénéficiaires

- les personnes bénéficiant des colis alimentaires d'Etterbeek,
- les personnes orientées durant les permanences individuelles du Centre,
- les voisins des communes d'Etterbeek et d'Ixelles.

b) Partenaires

l'asbl Animations et Loisirs pour tous (ALT).

c) Interlocuteurs

- le responsable des locaux,
- la responsable d'Animations et Loisirs pour tous (ALT),
- notre relais direct chez Animations et Loisirs pour tous (ALT).

d) Équipe

- une assistante sociale,
- une travailleuse sociale.

4. Quels sont les résultats recherchés ?

L'objectif global du projet est de sortir les personnes de leur isolement. Nous mettons donc tout en œuvre pour créer une communauté, un groupe soudé autour des ateliers de cuisine.

L'idée est aussi de créer un endroit où les participantes se sentent à l'aise d'être elles-mêmes, sans jugement et où elles peuvent laisser les soucis du quotidien le temps d'un instant. C'est un "safe space"^{XIX} mais aussi un endroit de détente et de réconfort.

Nous voulons également favoriser la confiance en soi par l'échange de recettes et de compétences. Chacun est libre de s'impliquer un peu plus dans l'organisation et de contribuer à de nouvelles idées. Enfin, nous essayons d'innover en remaniant des recettes connues du grand public avec des aliments différents. Nous souhaitons à la fois faire découvrir des produits typiquement belges au travers de recettes du terroir mais aussi nous intéresser aux aliments plus exotiques pour en apprendre davantage sur les coutumes culinaires du monde.

II. MODALITÉS

1. Préparation et suivi

Avec le déménagement de l'atelier dans de nouveaux locaux, nous avons dû nous réapproprier les lieux. Nous avons consacré une demi-journée à installer notre matériel et à rendre l'espace convivial pour accueillir ensuite les participantes. Nous avons également pris le temps de rencontrer une personne d'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 co-construisons la séance de la semaine suivante en invitant les participantes à nous partager des idées de recettes. Le but est que l'atelier naisse d'une concertation entre les travailleuses et les bénéficiaires. Une fois la recette choisie, les travailleuses créent et impriment en duo plusieurs exemplaires de la recette afin que chaque participante puisse repartir avec sa copie personnelle. Les courses sont réalisées le jour de l'atelier.

Juste avant l'arrivée des participantes, les animatrices aménagent la salle afin de créer un grand plan de travail sur lequel les préparations pourront être réalisées. Durant l'atelier, elles veillent à ce que chaque participante puisse s'impliquer dans la réalisation de la recette dans un climat sécurisé. Elles ont également une attention particulière pour qu'il y ait une tournante concernant les tâches moins ludiques (vaisselle, rangement ...).

Dans un souci d'organisation, les travailleuses ont rédigé des documents permettant d'avoir une vue d'ensemble des recettes réalisées, du budget dépensé, de la fréquentation des ateliers, ainsi que de l'aide ponctuelle des stagiaires. Elles ont également mis en place, pour faciliter la communication, un groupe WhatsApp avec les participantes. Via ce dernier, elles peuvent communiquer des informations sur les recettes, et avoir un aperçu des personnes présentes à l'atelier suivant.

En fin d'atelier, participantes et animatrices s'attellent au rangement du local. Un inventaire des denrées alimentaires et non-alimentaires est réalisé une fois par mois.

XIX https://fr.wikipedia.org/wiki/Safe_space

2. Type(s) d'activité

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

Chaque semaine, nous réalisons une nouvelle recette, de notre initiative ou de celle de nos participantes. Il arrive également que nous accueillons un membre de notre équipe sociale pour qu'il nous présente une de ses recettes.

Nous nous occupons de réaliser les courses et d'imprimer la recette du jour. A la fin de chaque atelier, les participantes repartent avec leur recette et de nouvelles idées pour la maison.

Voici quelques exemples des recettes réalisées cette année :

- Soupe Julianna,
- Ceviche de chochos,
- Cheesecake,
- Quesomacha,
- Salade niçoise,
- Rougail Saucisse,
- Gyros à la grecque,
- Poulet à la moambe.

3. Lieu de l'activité

Nous réalisons notre atelier dans un local partagé, occupé par l'association Animations et Loisirs pour tout le reste de la semaine. Celui-ci se trouve à la rue Colonel Van Gele, 61 à Etterbeek. Il y a une petite cuisine sommaire où nous nous installons.

a) Dates et fréquence de l'activité

tous les mardis, avec deux interruptions pour cause de travaux dans l'ancien local (Rue de Pervyse, 17 à Etterbeek) : début de l'année 2022 et durant les vacances scolaires d'été. Suite à cela, nous avons déplacé l'atelier dans le local rue C. Van Gele, qui est devenu définitif.

4. Type d'encadrement

Deux travailleuses du Centre de Service Social de BSE et ponctuellement l'aide de stagiaires. Certains travailleurs du Centre Social et RAQ sont également intervenus lors d'ateliers pour partager une de leurs recettes.

5. Nombre de participants

Une quinzaine de femmes participent à nos ateliers. Elles ne sont pas toutes présentes chaque semaine, mais en moyenne il y a 8 participantes chaque mardi. Cela nous convient pour le moment étant donné l'espace qui nous est alloué. A l'avenir, nous espérons que des travaux de rafraîchissement des locaux nous permettront d'accueillir plus confortablement les 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 ensemble nous nous sentons bien.

Lors de nos ateliers, il n'y a pas d'un côté des formatrices et de l'autre des apprenants 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 !

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.

Pour clôturer la saison, nous souhaitons réaliser un livre des recettes de l'atelier cuisine, que nous pourrions distribuer gratuitement aux participantes et vendre aux personnes extérieures. Cela permettrait peut-être de toucher un nouveau public et d'intéresser d'autres potentielles participantes. Les bénéfices seraient réinvestis dans l'atelier cuisine en vue de l'année prochaine.

Nous réfléchissons également à faire évoluer l'atelier cuisine en un atelier de femmes. Nous garderions le même groupe, horaire, lieu mais la cuisine ne serait plus l'activité unique du mardi. Nous pourrions ainsi faire de la couture, des bricolages, et de la cuisine de temps en temps. Cette évolution émerge du souhait des participantes de diversifier l'atelier et de partager leurs savoirs sur différents domaines dans le but d'enrichir le groupe avec d'autres talents.

IV. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

Nous avons rencontré une difficulté principale au niveau de la logistique et du matériel. En effet, la cuisine qui est mise à notre disposition est vétuste et ne possède aucun matériel électroménager. Nous avons dû nous procurer un four et des taques électriques. Nous n'avons aucun équipement ni ustensile disponible sur place, il a fallu rassembler le nécessaire et trouver un endroit de stockage adapté. A l'avenir, nous comptons sur des travaux afin que la cuisine soit entièrement transformée et rénovée. Nous avons hâte d'avoir un espace de travail adapté à nos besoins, ce qui rendrait les choses plus faciles et agréables au quotidien.

Le journal du Resto

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 ?

Le journal a été réalisé de manière collaborative dans le cadre de notre restaurant social, et répond spécifiquement à la problématique de l'isolement. Etant donné les conséquences de la pandémie sur les interactions sociales, nous souhaitons réunir les personnes autour d'un projet ludique : un moment pour libérer la parole et la créativité de chacun.

Ce projet a été principalement porté par les stagiaires du Centre, avec l'appui de l'équipe et des volontaires.

2. Quels sont les publics cibles ?

Les bénéficiaires du restaurant social.

3. Quels sont les différents acteurs concernés ?

a) Bénéficiaires

- les personnes isolées,
- les habitants du quartier,
- des personnes de tout âge.

b) Partenaires

- le Centre de Service Social Bruxelles Sud-Est,
- les stagiaires du Centre de Service Social Bruxelles Sud-Est.

c) Interlocuteurs

- les personnes fréquentant le restaurant social, ainsi que les volontaires y travaillant,
- les différentes associations d'Ixelles en lien avec notre secteur.

4. Quels sont les résultats recherchés ?

- Créer un moment d'échange et de solidarité.
- Créer du lien entre les bénéficiaires.
- Offrir la possibilité de partager des idées, des expériences, etc.
- Briser l'isolement social.
- Créer un espace ouvert à la parole et la créativité.

II. MODALITES

1. Préparation et suivi

Nous avons tout d'abord préparé des thèmes que nous souhaitons aborder dans le journal, que nous avons présentés aux bénéficiaires. Nous avons ainsi établi des "thèmes" pour aider les personnes à s'exprimer. Les stagiaires ont mené des interviews et transcrit la parole de chacun sous différentes formes : articles, jeux, etc.

Après quelques semaines de discussions et d'interviews, une première mise en page du journal a été proposée. Elle a été complétée au fur et à mesure avec de nouveaux éléments.

Le journal réalisé, nous avons estimé le nombre d'exemplaires à imprimer et pris contact avec l'imprimerie.

Finalement, 150 exemplaires ont été imprimés et distribués aux bénéficiaires, membres de l'équipe et volontaires !

2. Type(s) d'activité

Rédaction collective d'un journal.

3. Lieu de l'activité

Salle Lumen : chaussée de Boondael, 34 à 1050 Ixelles.

a) Dates de l'activité

de février à mars 2022.

b) Fréquence de l'activité

- les stagiaires ont interviewé les personnes tous les jours au restaurant social,
- le journal a été distribué pendant 4 jours.

4. Type d'encadrement

- Un Assistant social.
- Stagiaires assistants sociaux.

5. Nombre de participants

- Une trentaine de personnes ont été interviewées.
- Distribution du journal à environ 150 personnes.

III. EFFETS

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

- A travers les interviews, les stagiaires ont pu faire connaissance avec les usagers du restaurant social de manière plus personnelle. Ce fut un moyen, pour eux, de se rapprocher des personnes et de les découvrir autrement.
- Du côté du public, ce fut un moment de partage que la plupart ont apprécié. Les personnes se sont montrées ouvertes à la discussion et ravies de découvrir le produit final.
- Nous avons reçu des poèmes, des dessins, des croquis de personnes dont nous ne nous soupçonnions pas ces talents.

2. Quels ont été les résultats inattendus ?

- Les bénéficiaires se sont appropriés le journal et n'ont pas hésité à en parler autour d'eux.
- Le projet a permis de mettre en avant les histoires des uns et des autres. Nous avons constaté que beaucoup ont pu se sentir valorisés et fiers d'avoir participé à l'élaboration de ce journal.

IV. DIFFICULTES RENCONTREES

C'est un projet qui demande du temps et de nombreuses capacités. Nous ne pourrions le mener à bien sans l'aide des stagiaires.

L'écriture étant un talent en soi, tout le monde ne peut pas s'improviser rédacteur. Une fois les paroles récoltées, un grand travail reste à faire.

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 en mal de connaissances suffisantes pour une utilisation autonome d'un ordinateur, d'un smartphone, d'une tablette et/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, ce qui a mis en grande difficulté de nombreuses personnes démunies face à cette situation.

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 que nous connaissons 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. MODALITES

1. Préparation et suivi

Les séances se font idéalement sur rendez-vous vu le nombre de place limité 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 d'abord évaluées en situation concrète.

Les séances suivantes sont définies suivant les besoins : initiation à l'outil informatique (souris, clavier, écran...), explication des différents programmes, apprentissage d'un traitement de texte et enfin l'utilisation d'internet.

Chaque séance dure deux heures.

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, sur rendez-vous.

b) Fréquence de l'activité

hebdomadaire.

c) Durée de l'activité

2h00 par semaine.

4. Type d'encadrement

Un assistant social qui gère la séance. Un bénévole ayant des connaissances en informatique 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.

IV. DIFFICULTES RENCONTREES

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

Bulle d'air



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, de nombreuses activités sont suspendues (atelier numérique, école de devoirs, etc.), les nôtres comme celles d'autres lieux.

Bulle d'air propose alors aux enfants des activités ponctuelles afin de garder le lien. En 2022, *Bulle d'air* s'est élargie en proposant à de nouveaux venus de participer aux activités.

Les offres de stages sont souvent trop chères pour les familles, nous voulions proposer un format ponctuel accessible aux petits revenus. Cette formule concerne les enfants mais est aussi l'opportunité pour les parents d'avoir un peu de temps pour eux.

Nos ateliers thématiques favorisent l'apprentissage, ou l'application de connaissances, par le biais de domaines tels que cuisine, bricolage, jeux, etc. Les ateliers extérieurs cherchent à découvrir une exposition par exemple, mais également à explorer la ville.

2. Quels sont les publics cibles ?

Les enfants entre 6 et 12 ans de l'école de devoirs, de l'atelier numérique et des familles fréquentant le service social.

3. Quels sont les différents acteurs concernés ?

a) Bénéficiaires

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

b) Partenaires

- Article 27,
- Maison de quartier Malibrant - Commune d'Ixelles,
- Cellule culture du CPAS d'Ixelles,
- Musées divers,
- Aprendiendo con Alter-Nos.

c) Interlocuteurs

pouvoirs locaux, régionaux et fédéraux.

4. Quels sont les résultats recherchés ?

Nous souhaitons renforcer la cohésion du groupe mais également nos liens avec les enfants. Le partage de moments conviviaux permet de mieux connaître les enfants, dans un cadre moins strict que celui de l'école des devoirs et des ateliers numériques. D'autre part, cela permet aussi de rencontrer les parents dans un contexte autre et de nouer une relation différente avec eux.

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

II. MODALITÉS

1. Préparation et suivi

Recherche liée aux différents projets à mettre en place et parfois recherche de partenaires.

Préparation des ateliers, achats du matériel, gestion des inscriptions, gestion de la publicité et de l'information à faire auprès des parents et enfants.

En 2022, grâce à notre partenariat avec Article 27, nous avons pu proposer de manière systématique la visite d'un musée.

Recherche et choix du musée. Réservation de la visite et du guide. Organisation du déplacement.

2. Type(s) d'activité

Congés de Carnaval :

- Exposition T-Rex (Musée des Sciences Naturelles),
- Atelier peinture.



Congés de Pâques :

- Exposition Petit Prince (Brussels Expo),
- Jeu sur la thématique des agents secrets,
- Promenade didactique en ville,
- Chasse aux œufs (CPAS Ixelles).

Congés de Toussaint :

- Musée des instruments de Musique (→ avec un guide pour notre groupe),
- Atelier bricolage,
- Atelier citoyen (avec Aprendiendo con Alter-Nos),
- Atelier cuisine.

Congés de Noël :

- Belgian Chocolat village (→ avec un guide particulier pour notre groupe),
- Atelier cuisine,
- Atelier bricolage,
- Jeux de société.

3. Lieu de l'activité

Les activités se déroulent principalement au 28, Chaussée de Boondael à 1050 Ixelles mais aussi dans le quartier et dans divers musées de Bruxelles.

a) Dates de l'activité

Carnaval : 2/03 - 4/03,
Pâques : 6/04 - 8/04 - 13/04 - 14/04,
Été : semaine du 22/08 → ANNULÉE,
Toussaint : 28/10 - 4/11,
Noël : 30/12 - 6/01.

b) Fréquence de l'activité

ponctuelle : 1 à 2 fois par semaine durant les congés scolaires.

c) Durée de l'activité

la durée varie entre une après-midi et une journée entière.

4. Type d'encadrement

Encadré par deux assistantes sociales.

5. Nombre de participants

Carnaval	2/03	13
	4/03	13
Pâques	6/04	11
	8/04	11
	13/04	11
	14/04	12
Toussaint	28/10	6
	4/11	10
Noël	30/12	7
	6/01	8

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. Cet objectif est bien atteint lors de chaque activité.

De plus, nous essayons de former un lieu rassurant, avec une attention aux enfants et dans la bonne humeur. Il faut gérer les petites disputes entre les enfants, mais le groupe se construit petit à petit. Nous constatons une bonne cohésion et de l'entraide entre les participants.

IV. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

Une première difficulté est la communication avec les parents. Nous ne les voyons pas régulièrement et ils ne sont pas toujours joignables par téléphone. Il est donc difficile d'échanger avec eux, ce qui entraîne parfois oublis et incompréhensions. Depuis septembre 2022, certains parents communiquent avec nous par email, ce qui permet des échanges plus fluides.

La deuxième difficulté a été le départ d'une des assistantes sociales responsable du projet (écartement suivi d'un congé de maternité). La tenue du projet nécessitant au moins deux personnes, l'activité a donc été suspendue le temps de trouver une personne en remplacement.

La troisième et dernière difficulté a porté sur la semaine d'activités proposée fin août. Nous avons été contraints de l'annuler suite au manque de participants. La plupart des enfants inscrits ne sont pas venus pour diverses raisons (maladies, oublis, etc.).

Devant cette déconvenue due à l'absence de participants, nous avons pu identifier plusieurs facteurs ayant contribué à cet état de chose. Le plus important étant celui du moment proposé pour l'activité. La dernière semaine des vacances n'est pas le moment le plus opportun. Ceci ajouté au trop long délai entre le moment des inscriptions (juin) et la semaine d'activités (fin août). De plus, l'absence des animateurs pendant leurs congés annuels n'a pas aidé pour le suivi avec les familles et faire le rappel nécessaire.

Lors de la rentrée 2022, nous avons questionné la pertinence de *Bulle d'air*. Malgré les questions soulevées, il est pour nous essentiel de proposer un moment ludique aux enfants pendant les vacances pour les raisons citées ci-dessus, d'autant plus avec le nouveau rythme des congés scolaires. Nous avons donc décidé de proposer, pour le moment, une seule journée par semaine de congés.

Jeu après jeu, l'enfant devient “Je”.

Arnaud Gazagnes

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 qui, de par leur situation économique et sociale, sont particulièrement vulnérables à la fracture numérique. En effet, notre société demande de plus en plus que les citoyens sachent obtenir des informations par le biais d'un ordinateur et ce, dès le plus jeune âge. Notre but est d'apprendre les bases de l'utilisation d'un ordinateur et d'internet afin qu'ils puissent être autonomes.

L'atelier permet aussi un accompagnement dans les démarches informatisées telle que la création de CV ou l'installation de programmes sur l'ordinateur.

2. Quels sont les publics cibles ?

Les enfants du niveau primaire au début du secondaire.

3. Quels sont les différents acteurs concernés ?

a) Bénéficiaires

les participants à notre atelier sont des enfants de 7 à 12 ans du quartier fréquentant nos autres activités, Le Crayon Magique et Bulle d'air. Cette année, nous avons aussi pu aider des adolescents entre 16 et 18 ans rencontrés via leurs parents, en 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 enfants.

4. Quels sont les résultats recherchés ?

Offrir aux enfants, se trouvant parfois dans des situations de vie précaires, la possibilité d'accéder à un ordinateur et surtout d'apprendre à l'utiliser. En effet, nombreux parmi ces enfants n'ont pas d'ordinateur chez eux 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 de programme afin de les expliquer aux enfants. Nous faisons des fiches explicatives des programmes trouvés à destination des enfants.

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.).

Par l'évolution du projet, nous avons effectué deux groupes :

- le groupe 1 se focalise sur les bases de l'ordinateur (utilisation souris, clavier, internet, word, etc.).
- le groupe 2 met en place des projets divers (BD, vidéo, escape game, etc.), se basant sur les idées des enfants.

Par la création de ces deux groupes, nous avons opté pour deux manières de faire différentes. Le premier groupe reçoit un apprentissage théorique et ludique des bases de l'ordinateur. Le deuxième groupe a pu évoluer dans la réalisation de projets concrets, faisant appel à de nouveaux apprentissages, ceci de manière plus créative.

2. Type(s) d'activité

Nous avons décidé de continuer avec les deux groupes :

- le groupe 1 se focalise sur les bases de l'utilisation d'un ordinateur avec des exercices ludiques.
- le groupe 2 propose un système d'autonomie par rapport à des projets personnels. On réfléchit et accompagne l'enfant dans ce qu'il veut mettre en place, que cela soit un projet scolaire ou personnel. L'enfant est alors libre dans l'avancement de celui-ci et les adultes sont là pour l'encadrer et répondre à ses questions.

3. Lieu de l'activité

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

a) Dates de l'activité

les mercredis durant la période scolaire, hors vacances.

Groupe 1 de 13h00 à 14h30

Groupe 2 de 15h00 à 16h30.

b) Fréquence de l'activité

hebdomadaire.

c) Durée de l'activité

3h00 par semaine en comptant les deux groupes.

4. Type d'encadrement

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

5. Nombre de participants

Groupe 1 : 5 enfants.

Groupe 2 : 6 enfants.

III. EFFETS

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

La plupart des compétences recherchées ont été acquises. En effet, les enfants ont acquis les bases de l'utilisation d'un ordinateur.

2. Quels ont été les résultats inattendus ?

Les enfants maîtrisent déjà bien certaines notions notamment par l'utilisation des smartphones. Nous réajustons sans cesse notre programme en fonction des avancées ou difficultés du groupe.

IV. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

La difficulté majeure du projet est l'absence de régularité des enfants. Lors de la fin de l'année scolaire 2021-2022, le deuxième groupe a souffert de ces absences. Nous avons mis en place des projets qui devaient être travaillés de manière continue en binôme. Malheureusement, beaucoup d'enfants se sont absentés à cause de maladies, voyages scolaires, rendez-vous médicaux, CEB, etc. Nous n'avons donc pas pu terminer le projet commencé qui avait été pourtant choisi par les enfants. Pour le début de l'année scolaire 2022-2023, nous avons alors décidé de réfléchir à une autre organisation. En proposant à nouveau deux groupes, le premier restant semblable dans sa manière de fonctionner et le second permettant une plus grande autonomie aux enfants. En effet, ces derniers pouvaient proposer tout projet lié à l'informatique et nous l'aidions à le mettre en place. Malheureusement, nous n'avons pas eu d'inscription pour le premier groupe. Le fonctionnement du second groupe a cependant permis à d'autres enfants de venir et plus particulièrement des adolescents pour des projets complètement différents comme écrire un CV et une lettre de motivation ou installer les programmes demandés par l'école sur leur ordinateur.

**"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 :

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. Pendant ce moment de l'année où la consommation excessive est souvent mise en avant, beaucoup peuvent se sentir exclus et ignorés. Malgré tout, nous cherchons à faire en sorte que Noël soit un peu plus festif avec l'aide des colis de Noël.

2. Quels sont les publics cibles ?

Le public fréquentant notre centre

3. Quels sont les acteurs concernés ?

a) Bénéficiaires

- les personnes démunies socio-économiquement,
- les personnes isolées,
- les familles nombreuses/monoparentales.

b) Partenaires

- les différentes paroisses présentes sur la commune d'Ixelles,
- l'école Saint Boniface,
- les scouts,
- des volontaires pour nous aider à préparer les paquets et à les distribuer.

c) Interlocuteurs

les pouvoirs politiques locaux.

4. Quels sont les résultats recherchés ?

Le but est de permettre aux usagers de recevoir un colis gourmand et festif qui leur fera plaisir et soulagera les portefeuilles durant cette période de fête.

II. MODALITES

1. Préparation et suivi

- Diffusion d'un flyer aux églises et aux écoles pour récolter des dons.
- Récolte des vivres et produits de nécessité auprès de nos partenaires.
- Préparation des colis.
- Communication auprès de nos usagers.
- Distribution.

2. Lieu d'activité

Centre Lumen Chaussée de Boondael, 34 à 1050 Bruxelles

a) Dates de l'activité

le 21 décembre et le 28 décembre.

b) Fréquence de l'activité

une fois par an.

c) Durée de l'activité

la mise en place de l'activité commence début novembre et la distribution se déroule sur deux semaines.

4. Type d'encadrement

Un assistant social coordonne le projet. Les volontaires aident à la fabrication et à la distribution des colis.

5. Nombre de participants

Une centaine de colis ont été distribués !

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 apporté une grande joie à de nombreuses familles.

A notre échelle, cela a permis d'aider les familles les plus vulnérables de fêter Noël en leur offrant des cadeaux pour les enfants, de la nourriture festive et d'autres produits de nécessité. 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. Nous espérons que cela inspirera d'autres à donner généreusement dans le futur.

2. Quels ont été les résultats inattendus ?

Malgré la crise énergétique actuelle qui a affecté beaucoup de ménages et d'entreprises, les gens n'ont pas été découragés de partager quelque peu. Ils ont continué à faire des dons pour aider les moins nantis, ce qui démontre leur détermination à faire une différence positive dans le monde, même en période difficile.

IV. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

Nous continuons d'observer que certains usagers attendent ces colis avec impatience car leur budget ne leur permet pas d'envisager les fêtes sereinement, même si leurs 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 étreinte 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 ?

A l'initiative d'un groupe de jeunes de la paroisse Sainte-Croix, nous avons réfléchi à la mise en place d'un projet qui vise 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* a désormais lieu un dimanche de chaque mois.

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 démunies socio-économiquement,
- 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 (lieu où se déroule l'action).

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 en dehors des jours de semaine.

II. MODALITES

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 leur sont également proposées.

3. Lieu de l'activité

Rue du nid, 10 à 1050 Ixelles

a) Dates de l'activité pour 2022

25 septembre, 30 octobre et 27 novembre.

b) Fréquence de l'activité

après des mois d'arrêt pendant la crise sanitaire, l'activité a repris de manière assez instable en 2022, puis a été interrompue à nouveau.

Cependant, les rencontres ont repris leur rythme habituel depuis le mois de septembre.

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 souvent un jour difficile à vivre pour nos publics étant donné que la plupart des services sont fermés. Ces échanges auront pu permettre de briser la monotonie du week-end.

IV. DIFFICULTES RENCONTREES

La crise sanitaire a créé une rupture dans le projet. Les étudiants à l'initiative du projet changent chaque année. En 2021, il n'y a pas eu de "goûter", la transmission d'un groupe d'étudiants à l'autre n'a pu avoir lieu de la même manière. Le groupe de jeunes encadrants a dû trouver de nouveaux repères.

Nous avons fait le lien entre anciens et nouveaux en nous impliquant plus activement dans l'organisation de l'activité.

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 y amorcer un travail sur le lien social.

Face aux difficultés de la vie et particulièrement suite à la crise sanitaire, certaines personnes se sont repliées sur elles-mêmes, ont perdu confiance dans le monde extérieur. Ceci nous semblait dès lors, d'autant plus important de maintenir et renforcer les liens existant entre certains usagers qui se rencontrent au restaurant social mais aussi, d'y intégrer de nouvelles personnes intéressées par un lieu de rencontre et d'échange.

Dans le même temps, nous souhaitons amener ce groupe à réfléchir et discuter sur des sujets de société. Nous voulons ainsi contribuer à faciliter l'accès à la citoyenneté en proposant 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 démunies socio-économiquement,
- les personnes isolées,
- les personnes fréquentant nos permanences et nos activités collectives et communautaires.

b) Partenaires

- assistants sociaux du CASG,
- des intervenants extérieurs.

c) Interlocuteurs

- les pouvoirs locaux,
- les habitants du quartier,
- différents services sociaux bruxellois.

4. Quels sont les résultats recherchés ?

- Briser l'isolement et favoriser les contacts humains en suscitant le lien social.
- Créer une solidarité et des contacts extérieurs 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 questionnements, réflexion et discussion sur des sujets de société.

II. MODALITÉS

1. Préparation et suivi

- Réunion de préparation en équipe.
- Achat du petit déjeuner et du matériel spécifique suivant les 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 déjeuner équilibré et complet,
- des animations, débats, réflexions diverses et variées. Nous essayons d'alterner entre animations ludiques et débats thématiques en voici quelques exemples :

Animations ludiques	Animations réflexives
<ul style="list-style-type: none">- Jeu des paysages- Bingo- Quizz langues- Escape game- Blanc mangé coco- Petit déjeuner du monde- Pays ville- Chasse aux œufs- Cuisine tous ensemble	<ul style="list-style-type: none">- Les déterminants de la santé- Journal- Article 27- La guerre en Ukraine : que se passe-t-il ?- Comment trier mes déchets ?- La décolonisation- Ma vie amoureuse- L'Europe

- Des intervenants : CNAPD, Cellule énergie FDSS, Amnesty, CSC, Sireas.

Cette année, nous avons aussi laissé une place plus grande aux discussions informelles que le groupe amenait.

3. Lieu de l'activité

Chaussée de Boondaël, 34 (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, accompagnés ponctuellement par un stagiaire ou un RAQ et aidés régulièrement par les bénéficiaires.

5. Nombre de participants

Le nombre de participants varie entre 15 et 20 personnes par semaine. Ce ne sont pas toujours les mêmes qui viennent ; en tout, c'est une quarantaine de personnes différentes qui se sont alternées avec, cependant, un noyau d'une dizaine de personnes qui reste stable.

III. EFFETS

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

Au niveau du nombre, le groupe commence à se stabiliser. Les personnes commencent à se connaître, se fréquentent en dehors. Au fur et à mesure, nous pouvons plus facilement nous adapter aux personnes en présence et proposer davantage d'animations sur mesure.

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

Cette année, plus que les années dernières, nous avons fait venir quelques acteurs extérieurs : un membre d'Amnesty pour nous parler des droits de l'homme au Qatar, une permanente de la CSC pour nous parler des luttes sociales en Belgique, une animatrice du Sireas pour nous parler du droit des étrangers, un animateur du CNAPD pour nous parler de l'Europe... Inviter des personnes extérieures permet de donner une nouvelle dynamique au groupe, et d'intéresser les gens autrement.

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 ou des lieux "bon plan" dans le quartier.

Des participants 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, pour certains, la non-maîtrise du français est un obstacle dans la compréhension et la participation aux débats et génère parfois un sentiment d'exclusion. Deuxièmement, certaines personnes plus âgées sont parfois perdues face aux animations dont elles n'arrivent pas toujours à suivre la complexité. La vue qui baisse, les mains qui tremblent etc, sont autant d'obstacles pour suivre certaines animations. Pour pallier cela, nous avons renforcé l'équipe d'encadrement afin de concilier le service du petit déjeuner, 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 5 ans que le groupe se réunit une fois par semaine et c'est la deuxième année que l'on essaie de proposer, une fois par semaine, une activité plus élaborée. Nous manquons parfois de temps pour trouver à chaque fois une animation simple et facile à réaliser.

Pour y remédier, plusieurs pistes sont en cours d'exploration :

- davantage valoriser les moments informels, le fait de se réunir, sans spécialement avoir d'animation programmée,
- faire confiance au groupe et lui demander de ramener des sujets de discussions ou des idées d'animations,
- faire plus appel à des acteurs extérieurs : soit pour des animations, soit pour parler d'un sujet ou autre.

**« Un repas est insipide, s'il n'est assaisonné
d'un brin de folie »
Erasme**

Le crayon magique (École de devoirs)

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 pourront réaliser leurs devoirs et/ou étudier 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,
- manque de soutien scolaire par les parents pour diverses raisons (analphabétisme, absence des parents, problème de compréhension du français, manque de temps de la part des parents 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 aux parents 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 des écoles du quartier et directions,
- 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 d'autre part, 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. MODALITES

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, 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 a été 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 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 et 30 minutes de pause. Ce temps est nécessaire pour leur permettre 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. Cette année, la crise sanitaire ne nous a pas permis de les mettre en place.

2. Lieu de l'activité

Dans les locaux du service social, Chaussée de Boondaël 28, 1050 Ixelles.

a) Dates de l'activité

pendant les périodes de cours, hors vacances scolaires.

b) Fréquence de l'activité

lundi et jeudi de 15h30 à 17h00.

c) Durée de l'activité

deux jours par semaine pendant l'année scolaire.

4. Type d'encadrement

- 2 assistants sociaux en alternance.
- Une équipe d'intervenants de formations diverses.
- Une personne engagée sous le statut de travailleur ALE.
- 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 leur 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 favorisera le soutien scolaire. Au fil de l'année, on peut 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.

Nous pouvons compter sur un nouveau travailleur ALE ainsi qu'une nouvelle équipe de volontaires cette année, ce qui nous permet d'assurer un bon accompagnement des enfants.

IV. DIFFICULTES RENCONTREES

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.

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, de découvrir de nouveaux domaines. Elle est un passe-temps agréable et peut aussi vous emmener ailleurs. Enfin, elle est 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 démunies socio-économiquement,
- les personnes isolées,
- toute personne intéressée.

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.
- Décoration de la valise présentant les livres.
- Récolte de livres.
- 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 2021-2022 et 2022-2023,
- 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 dans cette valise à livres.

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'ouvrir 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. DIFFICULTES RENCONTREES

Depuis la période de pandémie, la valise à livres est accessible uniquement à la sortie du restaurant.

Ixelles pas cher

Date d'ouverture du dossier : 1^{er} 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 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 démunies socio-économiquement,
- 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 : ainsi, dans nos activités collectives et communautaires (Petit Déj, Resto 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.

A 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

- Nous avons consacré plusieurs moments à récolter les infos avec nos usagers.
- Une fois les infos récoltées, nous les compilons.
- Par la suite, nous créons des cartes en reprenant les indications données. Pour cela, nous utilisons le logiciel opensource "Umap".
- Nous soumettons l'outil à des professionnels ainsi qu'à notre public pour voir si certaines données restent à modifier.
- Enfin, notre brochure est imprimée et distribuée aux permanences sociales ainsi qu'aux travailleurs sociaux.

2. Type(s) d'activité

Une fois la brochure rédigée, il faut régulièrement la remettre à jour et vérifier l'actualisation des informations.

3. Type d'encadrement

Cette activité est encadrée par un assistant social, avec le soutien de l'équipe et de stagiaires au besoin.

4. Nombre de participants

L'outil est diffusé largement à nos permanences et lors de nos activités collectives et communautaires. En tout, une quarantaine de personnes (au petit déjeuner et au 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 nos usagers : nous avons un outil qui nous permet de les aiguiller dans leurs vies 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 nous permet d'aborder ensemble le sujet de la consommation et d'envisager une meilleure gestion de leur budget au quotidien. Cela leur permet aussi de réfléchir aux bons plans qu'ils connaissent et de pouvoir les partager à d'autres. Le fait de l'avoir créé ensemble permet aussi de parler plus largement du quotidien de la débrouille, de valoriser cette compétence et d'évoquer les solidarités informelles.

IV. DIFFICULTES RENCONTREES

Il n'est pas toujours évident d'avoir le réflexe d'utiliser l'outil. Nous aimerions améliorer la mise en page 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,
- inaptitude à faire des "Menus Malins" (recette avec très peu d'ingrédients),
- certaines personnes vivent dans la rue.

De plus, l'hiver est souvent une période difficile qui accentue les problématiques diverses rencontrées, entraînant ainsi davantage de solitude et de troubles de l'humeur ou de dépressions.

Enfin, l'action 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 économiquement précarisées.
- Les personnes qui souffrent de solitude.
- Principalement les habitants des différents quartiers d'Ixelles (Boondael, Flagey, Porte de Namur, la Chasse).
- Les personnes présentant des difficultés diverses et variées.
- 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 qui cuisine et apporte chaque jour les repas,
- 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 le public,
- l'asbl Le Maître Mot,
- 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. MODALITES

1. Préparation et suivi

La mise en route du projet pour les saisons 2021-2022 et 2022-2023 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,
- mise à jour et impression des affiches et flyers,
- mise à disposition d'affiches et de flyers auprès de certains services (CPAS, Bihome, Ixelles prévention...),
- 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 désirs concernant le restaurant social. Des contacts constants avec l'asbl Les Petits Riens sont entretenus afin d'assurer une collaboration optimale.

Pour cette édition, nous avons bien sûr dû maintenir les mesures sanitaires.

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 mis en avant plusieurs partenariats et différentes activités à l'intérieur du restaurant social.

Activités proposées :

- Nous avons collaboré 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, une "valise à livres" est dorénavant déposée au restaurant social. Les usagers peuvent y prendre et y déposer des livres librement, un moyen particulier de rendre la pratique de la lecture plus accessible.
- Comme il était difficile de proposer des activités conviviales tout en respectant les mesures sanitaires, nous avons créé un journal écrit par et pour nos usagers. Durant deux semaines, nous avons encouragé les personnes présentes à s'exprimer sur certains thèmes. Nous avons également rédigé des portraits de nos usagers pour raconter leur histoire. Le journal a été distribué pendant le repas.

3. Lieu d'activité

Centre Lumen au 34, Chaussée de Boondael à 1050 Bruxelles

a) Dates de l'activité

du 8 novembre 2021 au 18 mars 2022 et du 7 novembre 2022 au 17 mars 2023.

b) Fréquence de l'activité

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

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 une personne de l'asbl Les Petits Riens 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 pour celles qui souvent souffrent de carences alimentaires,
- 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. DIFFICULTES RENCONTREES

La période 2021-2022 a encore été marquée par la pandémie de Coronavirus. Nous avons dû régulièrement nous adapter et faire preuve d'une grande résilience par rapport aux difficultés rencontrées. Il a également fallu faire face aux aléas, notamment aux nombreuses absences des volontaires. Nous constatons également que la limitation des places et le maintien des plexiglas sont des obstacles aux échanges entre participants.

Malgré ces difficultés, les choses se sont bien passées, et ce notamment grâce à la compétence de nos volontaires, de l'équipe d'assistants sociaux et à la compréhension de nos usagers, solidaires durant cette période toujours compliquée.

Club de la bonne entente Brugmann

Date d'ouverture du dossier : 1^{er} 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 seules de surmonter les difficultés de leur quotidien.

En effet, ce sont surtout des personnes touchées par :

- l'isolement, la solitude,
- des soucis familiaux : la séparation, le divorce, etc.
- la perte d'autonomie,
- des difficultés de santé.

2. Quels sont les publics cibles ?

Cette action s'adresse aux personnes âgées du quartier Brugmann et des alentours.

3. Quels sont les différents acteurs concernés ?

a) Bénéficiaires

personnes âgées, pensionnées.

b) Partenaires

salle du Fanal

c) Interlocuteurs

les 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 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.

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 : autour de Pâques, Noël, etc.

3. Lieu de l'activité

Rue Joseph Stallaert 6, 1050 Ixelles

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. Nous travaillons d'habitude avec des chauffeurs volontaires, mais la crise liée au Covid-19 a encore des répercussions et a rendu plus complexe la recherche d'aide extérieure. Néanmoins, nous espérons bien résoudre ce problème logistique afin de répondre à la demande.

Les fringues, vestiaire social

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 : familles monoparentales, familles nombreuses, SDF, personnes âgées et isolées qui perçoivent des bas revenus.

Les nombreux frais quotidiens (logement, énergie, alimentation, frais médicaux et scolaires, etc.), couplés à la crise sanitaire qui persiste, poussent les usagers à faire passer l'habillement au second plan.

L'accès au vestiaire est alors le coup de pouce qui permet d'assurer un besoin important : se vêtir est en effet une première nécessité et un moyen d'intégration sociale !

Ce projet fonctionne essentiellement grâce aux dons des particuliers, des maisons de repos et des mouvements de jeunesse. Les vêtements et accessoires sont donc tous de seconde main.

2. Quels sont les publics cibles ?

- Les personnes à faibles revenus.
- Les personnes sans-abris.
- Les familles monoparentales.
- Les familles nombreuses.
- Toute personne se trouvant démunie en Belgique.
- Toute personne qui souhaite investir du temps dans l'activité et faire don de ses vêtements et accessoires.

3. Quels sont les différents acteurs concernés ?

a) Bénéficiaires

- les personnes à faibles revenus,
- les personnes sans-abris,
- les familles monoparentales,
- les familles nombreuses,
- toute personne se trouvant démunie en Belgique,
- les personnes fréquentant nos permanences ou nos activités collectives et communautaires.

b) Partenaires

- l'Église Saint Boniface,
- l'organisation des volontaires du vestiaire social,
- les donateurs, privés ou institutions (mouvement de jeunesse, maison de repos),
- l'asbl Les Petits Riens.

c) Interlocuteurs

les associations de quartier qui orientent chez nous les personnes dans le besoin.

4. Quels sont les résultats recherchés ?

Nous souhaitons par cette action :

- permettre aux bénéficiaires de se vêtir gratuitement ou à prix modique,
- développer une certaine solidarité entre les personnes,
- s'inscrire dans une démarche de recyclage des vêtements et limiter la surconsommation,
- permettre aux volontaires de se sentir utiles et de rencontrer des personnes.

II. MODALITÉS

1. Préparation et suivi

- Communication vers l'équipe du vestiaire : contact régulier avec notre partenaire, responsable du vestiaire social, afin de mieux gérer et/ou d'anticiper les difficultés rencontrées sur place.
- Communication vers l'équipe : transmettre les informations concernant les besoins pour lancer les appels aux dons dans nos contacts, informer sur les fermetures éventuelles du vestiaire, faire des récapitulatifs réguliers sur le fonctionnement du vestiaire.
- Communication vers les bénéficiaires du service : informer de l'action, leur fournir des bons d'accès au vestiaire.
- Communication vers les donateurs : faire des appels aux dons de vêtements. Pour cela, au préalable, les volontaires du vestiaire nous procurent une liste des besoins du moment : vêtements pour enfants et adultes, linge de lit, produits d'hygiène, nécessaires de toilette, accessoires divers (notamment du matériel pour bébés).

2. Type d'activité

Le vestiaire est ouvert à tout public, principalement le public cible (voir plus haut).

3. Lieu de l'activité

Au dos de l'église Saint-Boniface entre la rue Bourré et la rue de l'Athénée.

a) Date de l'activité

l'activité se déroule pendant 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,
- le temps consacré au tri et au rangement par les bénévoles,
- le temps consacré à la réception et au transport des vêtements vers le vestiaire.

4. Type d'encadrement

L'équipe du service social oriente les personnes qui ont besoin de vêtements vers le vestiaire avec un bon gratuit. En parallèle, l'assistant social remplit une grille des besoins de la personne qui sera remise aux bénévoles du vestiaire.

L'équipe des volontaires ont en charge :

- l'accueil des bénéficiaires,
- le tri des vêtements,
- la réception de nouveaux vêtements,
- le bon fonctionnement de l'action.

Le vestiaire social est organisé comme un magasin dans lequel les bénéficiaires font leur choix, en fonction de la liste complétée par l'assistant social référent.

III. EFFETS

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

- Le nombre de personnes désireuses de bénéficier de cette action ne cesse d'augmenter.
- Les personnes volontaires y trouvent une reconnaissance sociale.
- Nos appels aux dons ont beaucoup de succès.
- Enfin, cette action permet aux personnes et aux familles concernées 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.
- Cette démarche participe au développement durable.

2. Quels ont été les résultats inattendus ?

Les bénéficiaires de l'action viennent au vestiaire pour s'habiller mais également comme donateurs. En effet, il n'est pas rare que les bénéficiaires du vestiaire en profitent pour y déposer les vêtements qu'ils ne mettent plus ainsi ils participent au recyclage des vêtements.

IV. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

La difficulté principale est la communication avec les volontaires s'occupant du vestiaire. La réalité rencontrée en permanence par les assistants sociaux et celle rencontrée par les volontaires au vestiaire n'est pas toujours la même. Les volontaires doivent gérer les relations avec un public qu'elles ne connaissent pas bien, qui a une autre culture, des exigences, des comportements inadaptés parfois etc. Nous cherchons alors à établir avec ceux-ci des règles de fonctionnement dans le but de faciliter les relations avec les bénéficiaires.

**L'esprit du vêtement, c'est toujours de l'ordre du détail,
mais un détail qui vous rend complet.**

Jean-Pierre Marielle

X. 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 :

- Au Fil de L'eau ;
- Des mots qui piquent ;
- L'Europe et moi ? ;
- Activités Pirates ;
- Boondael en action, activités d'été ;
- Bri-Co à Ixelles ;
- Table de conversation français / espagnol ;
- XL un toit ;
- Concertation ixelloise de lutte contre le sans-abrime.

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 qu'il n'y ait plus de problème d'inondations. 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 facilement sur les décisions politiques en lien avec cette problématique. 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, Habitat et rénovation, La Serre, la fédération des Services Sociaux via les RAQ et de notre Centre Social.

c) Interlocuteurs

Vivaqua, Hydra, la Commune d'Ixelles, le ministère de l'environnement Bruxellois.

II. MODALITÉS

1. Préparation et suivi

Après plusieurs rencontres, nous avons créé le collectif "Au Fil de L'eau" réunissant des associations du quartier. Nous nous réunissons environ une fois par mois pour préparer nos activités. Nous mettons en place plusieurs outils pour aller à la rencontre des habitants et tâcher d'établir un diagnostic de la situation. Nous avons fait plusieurs séances de porte à porte, préparé une enquête, nous nous sommes chargés de l'encodage, nous avons préparé des témoignages avec les bénéficiaires de notre centre habitant la rue, etc.

2. Type(s) d'activité

Il y a eu plusieurs moments de rencontre avec les habitants :

- le 2 février : l'objectif était de se présenter aux habitants et d'identifier les premières difficultés,
- le 25 mars : dans le cadre des journées de l'eau, nous avons d'abord fait une visite du quartier en nous basant sur la thématique de l'eau. Dans un second temps, les habitants ont témoigné de la situation et de leurs difficultés. Une personne travaillant à Hydra était présente pour entendre les témoignages et donner ses premières hypothèses,
- le 5 juin : nous avons tenu un stand à La Serre pour lancer notre enquête et aider les habitants à la compléter,
- le 18 septembre : nous avons tenu un stand dans la rue Gray pour faire remplir les enquêtes,
- le 8 novembre : présentation des résultats de l'enquête auprès des habitants,
- le 15 décembre : signature d'une lettre ouverte à l'attention des pouvoirs publics par les habitants et les associations partenaires.

4. Type d'encadrement

Un assistant social travaille pour notre Centre Social sur ce projet.

5. Nombre de participants

En tout, une centaine de personnes ont pu être touchées par le biais de nos enquêtes et nos activités.

III. EFFETS

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

Les résultats fixés pour la première année ont été réalisés :

- La création d'un réseau de partenaires : nous avons, à présent, un réseau composé de 5 associations et géré par les EGEB (Etats Généraux de l'Eau à Bruxelles).
- La création d'un diagnostic : nous avons effectué une enquête que nous avons créée et l'avons fait remplir à plus de 50 ménages. Il s'agit de l'approfondir, mais également de prendre maintenant le temps de la réflexion et de l'analyse.

2. Quels ont été les résultats inattendus ?

Depuis longtemps les habitants de la rue Gray se sentent abandonnés des pouvoirs publics et des 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 mettre en avant l'empouvoirement et la résilience des personnes. Leur récit est valorisé, 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 clair concernant les difficultés.

Moyens d'actions

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.

Des mots qui piquent

Date d'ouverture du dossier : mars 2022
Date de clôture du dossier : novembre 2022



I. OBJECTIFS

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

Ce projet, lancé par l'association Louis Paul Boonkring, est inspiré par une initiative hollandaise qui propose de donner la parole à ceux qui ne sont généralement pas entendus, et ce à travers la poésie et le langage. A travers différents ateliers d'écriture, l'idée est de renforcer les personnes que l'on ne voit pas, ceux qui sont invisibilisés dans notre société.

A partir du matériel poétique récolté, des écrits sont ainsi diffusés et exposés dans l'espace public etterbeekois (charroi communal, journal local, camions de la voirie, fenêtre des habitants, etc.). Cela donne de l'importance et de la valeur à la voix de chacun, quel que soit son milieu.

Au-delà de ce premier objectif, l'envie est de créer un événement qui permette aux différents acteurs du quartier de se rencontrer, de prendre connaissance des activités et des lieux associatifs installés à Etterbeek. L'idée est donc de susciter un sentiment d'appartenance, de créer une communauté autour de l'écriture, un média pour mieux se connaître. Ne plus être seul ou perdu dans son quartier.

2. Quels sont les résultats recherchés ?

Deux résultats principaux sont recherchés :

- renforcer les liens entre les habitants et les associations sur le territoire d'Etterbeek,
- exposer la parole des gens invisibilisés dans l'espace public.

3. Quels sont les différents acteurs concernés

a) Bénéficiaires

- les ouvriers de certains services communaux,
- les publics des associations,
- les habitants "non entendus".

b) Partenaires

- les bibliothèques communales néerlandophones et francophones,
- les centres culturels Le Senghor et GC De Maalbeek,
- la "Cohésion Sociale",
- le centre de jour "Atoll", asbl pour personnes âgées,
- l'asbl "l'Aile",
- la maison médicale "Collectif 1040",
- la maison de quartier Chambéry asbl,
- le centre de jour Vzw Den Teirling,
- les trois Pommiers,
- les artistes poètes.

c) Interlocuteurs

- la commune d'Etterbeek et ses habitants,
- Betty, la référente du projet pour l'association Louis Paul Boonkring.



II. MODALITÉS

1. Préparation et suivi

Plusieurs réunions ont eu lieu en amont du lancement du projet. Des étapes clef se sont décidées et notre rôle a été d'encadrer et de suivre le bon enchaînement de ces différents moments. Nous avons entretenu des contacts étroits avec les organisateurs du projet, le Centre Culturel Senghor et la Maison de quartier Chambéry. Le brise-glace ainsi que l'atelier d'écriture, organisés au sein de notre atelier cuisine, se sont déroulés assez aisément. Le brise-glace consistait en une rencontre entre les participantes de l'atelier cuisine, deux poètes, jouant le rôle d'animateurs du brise-glace, et Betty, porteuse du projet. L'objectif de cette rencontre était d'initier les participantes à la poésie au travers de poèmes écrits et récités par les animateurs.

A la suite de ce brise-glace, deux poètes différents sont revenus lors d'un atelier cuisine pour recueillir la parole des participantes.

Nous avons également mis tous nos efforts à la préparation de la fête de clôture et plus particulièrement à la création d'une partie du buffet. Cela nous a demandé de l'inspiration culinaire ainsi qu'une logistique assez contraignante.

Enfin, nous avons soutenu activement l'animation et le bon déroulement de la journée de clôture, avec la participation enthousiaste d'une partie de nos cuisinières.

2. Type(s) d'activité

Brise-glace : la matinée du 24 mai à notre Atelier Cuisine.

Atelier écriture : la matinée du 14 juin à notre Atelier Cuisine.

Préparation du buffet : la journée du 25 novembre à notre Atelier Cuisine.

Fête de clôture : la journée du 26 novembre à l'espace Senghor.

3. Type d'encadrement

Trois travailleuses sociales de l'équipe et 10 participantes à l'atelier cuisine impliquées durant tout le processus.

4. Nombre de participants

Pour notre centre : 13 personnes, pour le projet en globalité : 120 personnes

III. EFFETS

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

Les participantes de l'atelier cuisine se sont bien investies dans le projet et étaient contentes de contribuer à quelque chose qui allait servir le quartier. L'exercice d'écriture était dans un premier temps difficile, mais une fois la gêne dépassée, nous avons eu de beaux moments d'émotions.

Les femmes présentes ont pu se confier et partager certaines de leurs difficultés, frustrations ou envies.

La fête de clôture s'est très bien déroulée et la pièce de théâtre, créée à partir de différents poèmes, a eu un franc succès. Nos cuisinières ont été félicitées pour les plats réalisés. Ce fut une très belle journée, et pour le groupe l'occasion de se retrouver en dehors de nos murs habituels.

Globalement, nous avons pu approfondir notre connaissance du réseau associatif etterbeekois et nos activités sont également mieux répertoriées aujourd'hui. Notre groupe ressort enrichi de ce projet avec plus de visibilité dans le réseau qui nous entoure.

2. Quels ont été les résultats inattendus ?

Remplacer notre habituel Atelier Cuisine par deux sessions de poésie n'était pas gagné d'avance mais nous avons été surprises de l'engouement des participantes. En effet, elles en sont ressorties avec le souhait de refaire des ateliers d'écriture à l'avenir mais aussi avec l'idée plus générale de diversifier nos activités. Ainsi, nous avons lancé pour l'année 2023, le projet de la *Fabrique des Audacieuses*, version plus ouverte et composite de l'Atelier Cuisine.

A notre grande surprise, plusieurs des textes que nous avons composés ensemble ont été sélectionnés pour apparaître dans le spectacle de clôture. Encore une fois, les participantes se sont senties fières mais surtout reconnues et mises en valeur. De plus, grâce à notre contribution au buffet, ce dernier était largement multiculturel et cela a clairement fait son petit effet.

Suite à la rencontre avec les différents partenaires, nous avons l'envie commune de pérenniser notre collaboration en 2023 à travers le projet du parcours des solidarités et la possible mise en place d'un "collectif qui pique". L'idée serait de travailler encore plus main dans la main et de mutualiser à l'avenir nos idées, projets et infrastructures.

Enfin, de par nos liens désormais rapprochés avec l'espace culturel Senghor, nous avons été invités à un spectacle dédié aux associations et leur public. Il s'agira donc de notre sortie culturelle prévue en février 2023. Encore une belle manière de faire des ponts dans nos activités.

IV. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

L'ensemble du projet a rencontré quelques difficultés dans la collaboration avec certains acteurs communaux. Les procédures sont longues et les autorisations sont difficiles à obtenir. Nous n'avons pas obtenu autant de soutien et de visibilité que nous l'aurions espéré.

Ce projet nous a demandé beaucoup de temps et d'investissement. Tout particulièrement, la préparation du buffet pour un public de 100 personnes était peut-être une idée trop ambitieuse. Même si cela s'est terminé brillamment, nous devons certainement à l'avenir mieux mesurer nos engagements et les efforts qu'ils nécessitent.

Enfin, le bilinguisme NL/FR qui caractérisait les organisateurs principaux du projet, mais pas forcément notre activité au Centre Social, a par moment été un frein à la bonne compréhension de notre public. A nous de travailler cela différemment à l'avenir pour en faire une richesse plutôt qu'un obstacle.

« L'adage populaire ne dit-il pas qu'il est bon de parler, et meilleur de se taire ? Qu'il faut se soumettre, qu'il vaut mieux ne pas sortir du rang... Piquer, se piquer, être piqué par les mots... Les mots, justement, parlons-en : puissants, laids et maudits ou, au contraire, libérateurs, beaux et doux ? Piquer et parler, est-ce la même chose ? Est-ce que ça peut l'être ? Parler, hurler, déranger - si on redonnait la voix à ceux qui n'en n'ont pas ? À ceux qui se sont trop longtemps tus ? Le monde ne serait-il pas meilleur si chacun avait son mot à placer ? On ne va plus se taire ! Dites enfin ce que vous (en) pensez ! »

Citation extraite du site de la Bibliothèque Hergé

L'Europe et moi ?

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 ?

Cette activité est née suite à une animation sur le conflit en Ukraine avec la CNAPD (Coordination Nationale d'Action pour la Paix et la Démocratie). L'objectif était d'informer sur ce qui se passait, sur les enjeux, mais également pour répondre aux questions et écouter les craintes et préoccupations de chacun. Rapidement, un acteur majeur prenait le pas sur les discussions : l'Union européenne. Pour répondre à ces questionnements, dans le but que notre public puisse au mieux exercer son pouvoir de citoyenneté, nous avons décidé d'enclencher, toujours avec la CNAPD, un cycle d'animation sur les questions européennes.

2. Quels sont les résultats recherchés ?

- Créer un savoir commun sur la question de l'Europe.
- Répondre aux questions et aux interrogations.
- Détecter les "fake news" sur l'UE.
- Comprendre les institutions et leurs fonctionnements.
- Décrire "une citoyenneté européenne".
- Nommer les critiques envers l'UE et les pistes d'amélioration possible.
- Permettre de répondre à la question "L'union Européenne, pour moi, c'est...".

3. Quels sont les différents acteurs concernés

a) Bénéficiaires

les usagers de nos petits déjeuners.

b) Partenaires

la "Coordination nationale pour la paix et la démocratie" (CNAPD).

c) Interlocuteurs

l'Union européenne.

II. MODALITÉS

1. Préparation et suivi

Nous avons fait deux réunions de préparation avec le CNAPD afin de mettre au point un cycle d'animations pour répondre aux interrogations de notre public. Une de ces animations se passait au musée de l'Europe et nous avons pris le temps de le visiter en amont pour préparer notre visite en groupe.

2. Type(s) d'activité

- 25 août : animation lors des *Petits Déjeuners*. Dessiner une ligne du temps reprenant les grandes dates de la construction européenne.
- 9 septembre : visite de l'exposition temporaire "Quand les murs parlent" du musée de l'Europe sur les affiches de propagandes, puis discussion avec les participants.
- 23 septembre : animation lors des *Petits Déjeuners* autour des questions : Quelle Europe veut-on ? Qu'est-ce qu'on ne veut plus ? Comment changer l'Europe ?

4. Type d'encadrement

Deux travailleurs du Centre Social et trois travailleurs du CNAPD se sont relayés pour préparer ces animations.

5. Nombre de participants

En tout, une vingtaine de personnes différentes ont participé aux trois moments d'animations.

III. EFFETS

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

La construction des animations a eu le mérite de cadrer les discussions et de donner une ligne directrice. Durant le bilan, les participants nous ont confié qu'ils avaient apprécié le fait de pouvoir discuter de ces sujets sans se sentir jugés.

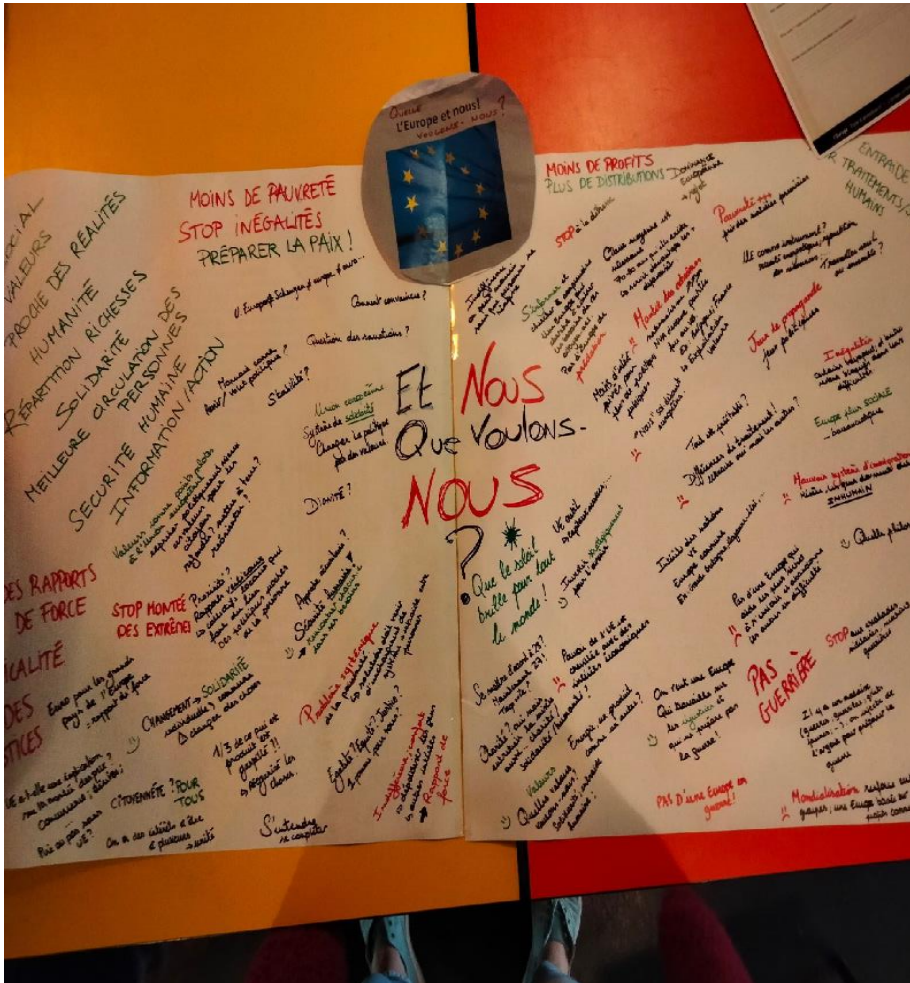
L'exposition leur a plu car elle permettait de mettre des mots sur des périodes de l'histoire à travers un support différent, celui des affiches de propagandes. La présence d'un acteur extérieur (la CNAPD) dans un groupe déjà établi amène souvent de bons résultats : davantage d'écoute, une meilleure participation, etc. Les personnes avaient des choses à dire sur le sujet de l'Europe et prenaient plaisir à les partager.

2. Quels ont été les résultats inattendus ?

- L'accessibilité à la culture par le biais du musée de l'Europe.
- Le fait d'avoir pu expliquer certaines de leurs difficultés du quotidien en prenant un peu de recul et une certaine hauteur grâce au sujet européen.
- Cela a permis de renforcer la convivialité et l'esprit de groupe.

IV. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

- Il y avait un sentiment de colère envers les institutions européennes avec lequel il était parfois difficile de travailler.
- Le groupe n'avait pas le même niveau de compréhension (langue, niveau d'étude, etc) par rapport aux supports utilisés, ce qui n'était pas toujours évident.



Solidarité en action : activités de loisirs pour les personnes en situation d'isolement social

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 ?

L'action mise en place a pour but de répondre à la problématique de l'isolement social et de la marginalisation des personnes vivant en précarité. Les activités de loisirs permettent des moments de socialisation qui peuvent contribuer à ce que les participants se sentent moins seuls et plus en lien avec la société. En s'impliquant dans l'organisation de ces activités, ils ont ainsi l'opportunité de s'engager dans un projet et de s'y sentir valorisés. Ceci peut contribuer à améliorer le bien-être et l'estime de soi.

2. Quels sont les résultats recherchés ?

Les résultats recherchés pour cette action sont multiples :

- améliorer le bien-être des personnes par l'intermédiaire d'activités de loisirs développant la socialisation,
- favoriser l'inclusion sociale en les impliquant dans l'organisation des activités,
- renforcer l'estime de soi en s'engageant dans un projet et s'y sentir valorisé,
- susciter des liens sociaux et favoriser les échanges entre les participants,
- contribuer à briser les stéréotypes et les préjugés liés aux personnes précarisées en mettant en avant une image différente de ce qui est souvent véhiculé dans les médias ou par la société en général,
- créer un lien de confiance avec les participants pour tenter de les accompagner individuellement dans leurs difficultés via notre permanence sociale.

3. Quels sont les différents acteurs concernés ?

a) Bénéficiaires

- les personnes qui viennent à notre permanence sociale,
- les personnes fréquentant notre restaurant social,
- toute personne intéressée.

c) Interlocuteurs

- les pouvoirs publics,
- La Serre, lieu d'occupation temporaire de l'asbl Communa.

II. MODALITES

1. Préparation et suivi

Pour préparer efficacement notre action, nous avons travaillé avec les bénéficiaires pour :

- identifier les besoins en tenant compte de leurs retours d'expériences,
- élaborer avec eux, un plan d'action détaillé qui précise les activités à mettre en place, les moyens à mobiliser, les partenaires à solliciter, etc,
- identifier les ressources financières nécessaires pour le fonctionnement des activités (location de salles, matériel, etc.),
- établir les rôles et les tâches de chacun, en faire le suivi,
- faire la publicité,
- une fois l'activité finie, en faire le bilan tous ensemble.

2. Type(s) d'activité

Trois activités ont été mises en place :

Après-midi jeux de société

Nous avons bénéficié des installations de La Serre pour cette après-midi. Les jeux étaient accompagnés d'un goûter.

Après-midi Karaoké

Les tâches étaient établies entre les participants : certains s'occupaient de la technique, d'autres du bar, de l'accueil, etc.

Soirée Latinos – Buffet Tapas

Nous avons pris la journée pour cuisiner une série de tapas afin de proposer un buffet varié. Un membre du groupe, DJ, a animé la soirée. Tout le monde était invité à danser !

4. Type d'encadrement

Un assistant social du service.

5. Nombre de participants

Après-midi jeux de société : plus de 25 personnes.

Après-midi Karaoké : plus de 40 personnes.

Soirée Tapas : plus de 60 personnes.

III. EFFETS

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

Ces trois activités ont été organisées par les bénéficiaires, que nous connaissions pour la plupart. Nous avons un noyau de 5-6 personnes qui préparaient en amont l'évènement en réfléchissant aux objectifs, au déroulé, à la répartition des tâches. Le jour même, d'autres personnes se sont associées pour venir nous aider.

Chacun apportait ses compétences particulières en fonction de l'évènement. Au fur et à mesure, les échanges sont devenus plus spontanés : tout le monde comprenait son rôle et celui de l'autre.

D'autres personnes ont alors souhaité se greffer à l'équipe d'organisation.

Certains participants ont pu acquérir des connaissances nouvelles, pour d'autres, c'était l'occasion de valoriser leurs compétences. En s'engageant dans l'action, les participants se sont appropriés le projet et ont pris la mesure de leur responsabilité dans la réussite de celui-ci. Ils ont aussi pu évaluer la quantité de travail nécessaire à la mise en œuvre.

2. Quels ont été les résultats inattendus ?

- Une maison de jeunes a participé à notre après-midi karaoké. Cela a apporté de la mixité et permis de créer une bonne ambiance.
- Cette activité a amené aussi des personnes, particulièrement marginalisées, "zonant et buvant de la bière" habituellement sur la place Flagey. Elles ont participé, cuisiné et préparé la salle avec nous etc. A la fin, elles nous ont remerciés pour la confiance accordée.

IV. DIFFICULTES RENCONTREES

Nous aurions aimé encore plus d'implication de plus de bénéficiaires dans les activités proposées. Comme nous avons pu le constater, celles-ci ont leurs limites.

Boondael en action, activités d'été

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 des logements sociaux, des propriétaires privés, etc. Au niveau associatif, il y a également une grande disparité : certaines personnes 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.

Plusieurs associations se sont regroupées, et nous faisons maintenant partie de la coordination de quartier.

Durant l'été 2022, nous avons organisé plusieurs activités visant à dynamiser le quartier.

2. Quels sont les résultats recherchés ?

- Lutter contre l'isolement et la solitude.
- Dynamiser un quartier où il n'y a pas beaucoup d'activités, en particulier l'été.
- Travailler la question de la mixité sociale et de la multiculturalité.
- Faire connaître les associations présentes dans le quartier et leurs spécificités.

3. Quels sont les différents acteurs concernés ?

a) Bénéficiaires

les habitants du quartier Volta-Boondael.

b) Partenaires

- les associations partenaires de *Boondael en action*,
- les éducateurs de rue de la commune d'Ixelles,
- Volta Taqa, groupe d'habitants,
- Multipots, potager collectif,
- BinHôte, 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

Plusieurs réunions ont été nécessaires à la préparation des activités. Cela nous a permis d'avoir un plan clair de chaque proposition, reprenant à chaque fois les échéances, les objectifs et le matériel dont nous avons besoin.

2. Type(s) d'activité

Pendant l'été, nous avons participé à deux activités :

- lundi 6 juillet : petit déjeuner solidaire dans le quartier (rue Jean Vandeuren).
Nous avons invité les habitants à un petit déjeuner solidaire dans un des îlots des logements sociaux. Chacun amenait une collation à partager. Nous avons déposé des jeux en bois pour petits et grands afin d'animer le repas ; le tout en déjeunant sur une grande table.
Une vingtaine de personnes ont participé à cette activité.
- lundi 20 juillet : Jam Session en collaboration avec le collectif Zone Neutre (rue Volta).
Nous avons organisé une Jam Session avec les résidents du collectif Zone Neutre, une occupation de sans-papier présente sur le quartier. Un buffet de style "auberge espagnole" était prévu.
En tout, plus de 70 personnes ont participé à cette activité.

3. Type d'encadrement

Trois travailleurs sociaux de l'équipe.

III. EFFETS

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

Les publics des différentes associations présentes ont pu se mélanger. Cela a permis à certains habitants de découvrir des acteurs associatifs du territoire.

IV. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

- Nous avons prévu davantage d'animations. Malheureusement, nous avons été trop ambitieux et avons dû revoir notre programme.
- Le réseau Boondaël en action doit maintenant travailler autour de ces questions : est-il plus intéressant de créer une série de petites activités et de les répéter ? Ou bien d'organiser ponctuellement une grande animation ?

Bri-Co à Ixelles

Date d'ouverture du dossier : novembre 2021

Date de clôture du dossier :

I. OBJECTIFS

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

L'action a été initiée dans le but de donner la parole aux habitants du quartier Gray, afin qu'ils puissent partager leurs envies d'amélioration de la vie de quartier.

Le *Bri-Co* est un outil d'intervention dans des microquartiers et est particulièrement accessible. Il se base sur l'importance de "allez vers". Il est l'acronyme de Bureau de Recherches et d'Investigations sur le Commun.^{XX} C'est une initiative de la Fédération des Services sociaux.

La Fédération est intervenue cette année dans de nombreux quartiers pour lancer cet outil de diagnostic. L'objectif est de rester dans un quartier pendant quelques jours, d'inviter les habitants à venir rencontrer les acteurs du "Bri-Co" et de leur poser cette question : s'il y a quelque chose de cassé dans votre quartier, qu'est-ce que ce serait et comment cela pourrait-il être réparé ?

Une fois le diagnostic posé, il s'agit de le transmettre au "comité de regard", qui se transforme par la suite en "comité des réparations" et dont le but est d'assurer le suivi de ses réparations avec les habitants.

Sur Ixelles ; nous avons lancé 2 Bri-Co :

- un pour le quartier Gray,
- un pour le quartier Volta-Boondael.

2. Quels sont les résultats recherchés ?

L'objectif premier est d'entrer en contact avec des personnes qui partagent un territoire, un espace commun et parfois une réalité commune. Chaque rencontre est primordiale pour créer un effet fédérateur.

Une fois mis en place l'espace d'écoute et de partage, nous soutenons la population dans ses demandes d'amélioration du quartier.

3. Quels sont les différents acteurs concernés ?

a) Bénéficiaires

toutes les personnes ayant un lien de près ou de loin avec le quartier défini.

b) Partenaires

Pour le Bri-Co Gray :

- Fédération des Services sociaux,
- Coordination sociale d'Ixelles,
- Commune d'Ixelles,
- Communa asbl (occupation temporaire La Serre),
- EGEB (Etats Généraux de l'Eau à Bruxelles),
- toute association ou acteur souhaitant se greffer, même temporairement, au projet.

Pour le Bri-Co Volta-Boondael :

- Fédération des Services sociaux,
- Coordination sociale d'Ixelles,
- Commune d'Ixelles,
- Le Café Solidaire Rhizome,
- les éducateurs de rues de la commune d'Ixelles,
- Binhome,
- le potager Multipots,
- toute association ou acteur souhaitant se greffer, même temporairement, au projet.

c) Interlocuteurs

les pouvoirs publics.

II. MODALITÉS

1. Préparation et suivi

- Trouver un lieu où l'activité peut se dérouler et fixer les dates.
- Créer un comité de regard : contacter les différentes associations qui peuvent faire partie de ce comité.
- Organiser une marche exploratoire dans le quartier où aura lieu le Bri-Co.
- Prévoir les outils et lancer la publicité du Bri-Co (porte à porte, toute boîte, distribution chez les commerçants, etc.)

Pour ce qui est du suivi, il s'agit d'organiser le comité des réparations, composé des habitants et des associations, et de préparer le suivi du diagnostic et de ces réparations.

2. Type(s) d'activité

- Bri-Co Gray : rue Gray 171, 1050 à Ixelles – du 13 au 15 janvier.
- Bri-Co Boondael : rue du Relais 63, 1050 Ixelles – du 5 au 7 avril.

Pendant 3 jours, des activités ont été organisées pour attirer les habitants : repas, distribution de café, Repair Café, etc.

L'idée étant de créer un lieu vivant où les personnes sont invitées à venir déposer leurs remarques sur leur quartier. Des chercheurs de la Fédération des Services sociaux ont été invités à discuter avec les participants et récolter leur parole. Le dernier jour, les associations ont été conviées à venir écouter la "restitution" de ces paroles et discuter des pistes d'améliorations.

3. Type d'encadrement

Le projet est encadré par notre service et par la Fédération des Services sociaux. Trois travailleurs sociaux du centre assurent le suivi.

III. EFFETS

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

Pour chaque Bri-Co, les résultats furent atteints différemment.

Bri-Co Gray

Au niveau du diagnostic, plusieurs choses sont ressorties :

- une mauvaise image du quartier,
- des difficultés liées aux inondations de la rue Gray,
- un sentiment de solitude, d'abandon,
- des difficultés liées à l'augmentation des tarifs sur l'énergie.

Nous avons mis en place une série d'activités en lien avec les acteurs composant le comité de regard :

- plusieurs événements de cohésion sociale ont eu lieu à La Serre,
- un groupe de travail s'est créé pour avancer sur la question des inondations,
- des ateliers pour économiser sur l'énergie ont eu lieu lors de notre Café Solidaire.

D'autres projets sont en cours de développement, notamment l'idée de créer un journal de quartier et une campagne d'affichage.

Bri-Co Volta-Boondaël

Au moment où nous étions dans le processus du Bri-Co, se créait le réseau "Boondaël en action". Sur certains objectifs, leurs ambitions se croisaient. Dans les deux collectifs, nous retrouvions les mêmes personnes. Plutôt que de se concurrencer, nous avons rapidement rassemblé les deux structures.

Le Bri-Co Volta-Boondaël aura tout de même permis de créer un diagnostic utile pour choisir les activités et les objectifs proposés par "Boondaël en action".

IV. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

- Il est souvent difficile de faire prendre conscience à la population de la force qu'elle a, de son pouvoir d'agir et de la convaincre de se mobiliser pour de meilleures conditions de vie.
- La question posée à la base est assez simple : "Qu'est-ce qui est cassé dans le quartier ?" et elle peut amener à des réponses simplistes. Souvent, les habitants s'arrêtent à ce qu'ils voient ; parler du nid de poule sur la route est plus évident que de réfléchir à des problématiques plus larges.
- Le Bri-Co a le mérite de mettre tout le monde autour de la table. Il n'empêche que pour les associations, il reste un projet en plus qui n'est pas prioritaire face à la multitude d'objectifs qu'elles doivent atteindre. Dès lors, il est parfois difficile de mettre tout le monde d'accord, d'accepter le rythme de chacun et de rester mobilisé dans le temps.

Tables de conversation français/espagnol

Date d'ouverture du dossier : 30 septembre 2021

Date de clôture du dossier : 29 décembre 2022

I. OBJECTIFS

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

Le projet RAQ (Relais d'Action de Quartier) a débuté au mois d'avril 2021. Une de ses missions était d'informer les citoyens sur la vaccination, et des permanences spécialisées ont été mises en place.

Lors de ces permanences, les RAQ ont reçu, en grande majorité, des personnes sans-papiers originaires d'Amérique latine qui ne maîtrisent pas ou peu le français.

Pour beaucoup, leur arrivée en Belgique est récente et est due aux conséquences de la Covid-19 dans leur pays d'origine (perte d'emploi, réduction du salaire minimum, soins de santé inadaptés, etc.).

Cette situation les a obligées à quitter leur pays pour migrer en Belgique et elles souhaitaient trouver un endroit où apprendre le français.

Cet apprentissage permet aux migrants de s'intégrer plus rapidement dans le pays et d'avoir accès aux droits dont ils peuvent bénéficier. Notre intervention s'inscrit dans une démarche de lutte contre l'exclusion d'une population qui, légale ou non, est présente sur notre territoire et par là même a besoin de communiquer dans notre langue. Les familles ont des enfants qui vont à l'école, ont besoin de soins de santé et doivent comprendre nos lois et règlements. Les cours de français organisés par les services environnants n'ont plus de places disponibles ou demandent des frais trop élevés pour des personnes sans revenus fixes. L'absence de documents de séjour empêche l'inscription dans les centres d'enseignements organisés par l'État.

Cette problématique nous a donné l'idée de tables de conversation, en faisant appel à des francophones qui souhaitent améliorer leur espagnol. Ce projet permet de mettre en avant le partage de connaissances, l'échange mais également de rompre l'isolement induit par les mois de confinement.

2. Quels sont les résultats recherchés ?

- Aider les migrants originaires d'Amérique latine à être plus autonomes dans le pays.
- Leur donner les outils afin qu'ils puissent s'exprimer et demander l'aide dont ils ont besoin dans n'importe quel service.
- Pour ceux qui ont des enfants, qu'ils puissent comprendre le règlement et les informations de l'école afin d'améliorer l'intégration des enfants et suivre de près leur éducation.

3. Quels sont les différents acteurs concernés ?

a) Bénéficiaires

- tout adulte originaire d'Amérique latine qui voudrait apprendre le français,
- tout adulte parlant le français qui voudrait apprendre ou améliorer son espagnol.

b) Partenaires

- la Fédération des Services sociaux Mono et Bicommunautaires.

c) Interlocuteurs

- les pouvoirs politiques locaux,
- les associations d'Etterbeek.

II. MODALITES

1. Préparation et suivi

Ce projet a commencé dans un premier temps par l'analyse de l'offre de cours de français. Nous avons alors remarqué beaucoup de contraintes qui ne permettaient pas à notre public d'accéder à ces cours :

- certains cours donnés uniquement en virtuel, et nécessitant donc un ordinateur et une connexion internet,
- certains cours ne sont pas accessibles sans documents d'identités européens,
- certains cours demandent des frais trop élevés.

Nous avons récolté toutes les informations disponibles afin d'adapter au mieux notre projet.

Par la suite, nous avons créé des flyers afin de faire circuler l'information sur les réseaux sociaux, auprès des institutions locales et par le bouche à oreille.

Actuellement, l'activité se déroule tous les jeudis matin. Nous proposons une boisson chaude avec un biscuit avant de débiter. Nous expliquons le thème choisi pour ce jour.

Nous formons alors des duos de travail : une personne qui parle français s'installe face à une autre personne qui ne maîtrise pas cette langue et parle espagnol.

Le duo dispose d'un cahier de notes ainsi que des fiches de dialogues thématiques en français et en espagnol.

La personne qui parle français doit s'exprimer en espagnol et l'autre personne la corrige si besoin et inversement.

Si elles ont besoin d'une traduction qui ne figure pas sur les fiches, une tierce personne est là pour les aider.

2. Type(s) d'activité

Tables de conversation franco-espagnole.

3. Lieu de l'activité

Chaussée de Boondael, 28 à 1050 Ixelles.

a) Dates de l'activité

à partir du 30 septembre 2021 jusqu'au 29 décembre 2022.

b) Fréquence de l'activité

tous les jeudis de 9h00 à 11h00.

c) Durée de l'activité

2h00/ semaine.

4. Type d'encadrement

2 travailleurs sociaux.

5. Nombre de participants

Le nombre de participants est variable car certaines des personnes ont des soucis de santé. Il se peut qu'elles aient des rendez-vous médicaux ou doivent garder leurs petits-enfants.

La Covid-19 fut également une cause d'absence récurrente.

Le nombre maximum est de 8 personnes.

III. EFFETS

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

Il s'agit ici d'un processus à long terme. En quelques mois, on peut percevoir une amélioration dans l'expression, lorsqu'il s'agit de se présenter par exemple. Les personnes ne font plus appel aux fiches de traductions comme c'était le cas au début.

Les sons sont mieux intégrés à force de pratique.

L'apprentissage de nouveaux mots chaque semaine enrichit leur vocabulaire.

IV. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

Ce projet demande de la patience et du temps. Il est difficile de maintenir un groupe sur le long terme : les personnes qui ont commencé ne sont plus les mêmes que celles avec lesquelles nous avons terminé l'année. Il y a de nombreuses raisons personnelles : rendez-vous médicaux, des petits boulots qu'on ne peut pas refuser, etc. Nous avons également rencontré des difficultés par rapport au local de cours : les répétitions régulières des sons/mots, combinées à la taille du local et du groupe rendaient l'apprentissage plus complexe. L'activité des tables de conversation a dû prendre fin en décembre 2022, faute de personnel disponible pour ce projet.

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 certains obtiennent un droit de séjour, d'autres sont déboutés dans leurs demandes. Certains décident de demeurer en Belgique dans la clandestinité. Chacun d'entre eux connaît une situation de précarité personnelle qui va du manque de logement à la difficulté de se faire soigner. Ces personnes sont livrées à elles-mêmes et cela entraîne une profonde détresse humaine car elles ont des difficultés d'accès notamment à l'éducation, à la formation, à un logement décent, à un emploi convenable, aux informations pour obtenir le droit de séjour et les soins de santé.

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. En cas de décision négative, elle est obligée de quitter la structure d'accueil et le pays.

“En cas de décision positive, l'étranger obtient une autorisation de séjour (un CIRÉ) et dispose de 2 mois pour quitter la structure d'accueil à compter de la notification de la décision et trouver un logement adéquat dans la ville de son choix.

Si les réfugiés n'ont pas de solution d'hébergement, ils peuvent être accueillis dans une ILA (initiatives locales d'accueil gérées par les CPAS) de transition pendant 2 mois (avec un sursis maximum de deux fois un mois), délai au terme duquel ils sont censés avoir trouvé un logement et s'y être installés.”^{XXI}

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 vie autonome en Belgique. 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. Étant donné que l'aide matérielle prend fin, la toute première priorité reste de chercher un logement.

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 elles-mêmes une garantie locative.

XXI 28/01/2016 - Lors d'une conférence commune à haut niveau consacrée à l'intégration des bénéficiaires de protection internationale qui a eu lieu à Paris ce jour, entre les dirigeants de l'OCDE et du Haut-Commissariat des Nations unies pour les réfugiés (UNHCR)

De plus, ces personnes ne connaissent pas le marché locatif en Belgique, se heurtent à la discrimination et ne disposent pas d'un réseau social dans la commune où elles aboutissent après avoir obtenu la reconnaissance de leur statut. Sans accompagnement, elles risquent de tomber aux mains de marchands de sommeil, de se retrouver dans la rue ou de s'endetter. Ainsi, leur installation future est hypothéquée et cela compromet leur avenir en Belgique.

Comme le déclarait l'OCDE, une migration bien gérée peut apporter des avantages aux économies et aux sociétés d'accueil des réfugiés^{XXII}. Pour autant, ces avantages dépendront largement du fait que les mesures d'accueil des migrants seront plus ou moins bien conçues et mises en œuvre. Plus vite les réfugiés bénéficient de l'aide dont ils ont besoin et meilleures sont leurs perspectives d'intégration.

Notre centre n'est pas en reste et offre un accompagnement social à travers ses différents services tels que les permanences sociales, le vestiaire social, le restaurant social, etc. Nous travaillons en partenariat avec le milieu associatif local et soutenons les actions citoyennes émergeant dans la commune.

Depuis juin 2017, nous collaborons avec un collectif d'habitants et de paroissiens du quartier afin de les épauler dans la réalisation d'un projet d'accueil de réfugiés : le projet "XL Un toit". Ce projet est membre de l'asbl Diaconia^{XXIII}.

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 ou d'informations sur le fonctionnement des CPAS et de nos institutions, de l'aide médicale, etc...
- Contribuer à l'intégration de ces personnes dans la vie sociale et culturelle de notre quartier.

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 religieuse, 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.

XXII 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.

XXIII Extrait de la publication du CIRE "Guide pratique de la procédure de protection internationale en Belgique" - juin 2019 : <https://www.cire.be/publication/nouveau-guide-de-la-procedure-de-protection-internationale-en-belgique/>

c) en collaboration

- l'Association AOP,
- l'asbl Convivial.

d) Interlocuteurs

les pouvoirs politiques locaux et régionaux.

II. MODALITÉS

1. Préparation et suivi

Le projet a débuté en 2017. Un comité de pilotage avait été mis en place pour le suivi du projet afin de veiller aux liens entre les différents acteurs de terrain. Ce comité se réunit désormais plusieurs fois par an pour organiser l'aide à l'installation et le suivi des familles, préparer des activités de sensibilisation auprès des donateurs (dépliants, brochures, cartes, informations, rencontres, etc.), assumer la gestion budgétaire du projet.

2. Type(s) d'activité

1. Recherche de logement.
2. Aide pour l'installation des réfugiés dans leur premier logement.
3. Accompagnement de réfugiés dans leurs démarches administratives.
4. Cours de langue, soutien scolaire.
5. Soutien à la recherche d'un 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 dans le cadre des permanences sociales.

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 du CA 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 garant pour le paiement des loyers.

Deux familles syriennes et une famille ukrainienne sont suivies par notre Centre. De manière plus générale, nous prenons part au projet en informant et orientant chacun selon ses besoins.

2. Quels ont été les résultats inattendus ?

L'impact de cette problématique sur certains habitants du quartier a fait émerger un élan de solidarité. Un collectif citoyen touché par la problématique de l'accueil des migrants s'est engagé à sensibiliser les habitants du quartier. Certaines personnes sont passées dans nos différentes antennes, pour proposer de l'aide de nature diverse telle que des vêtements, colis alimentaires, etc.

IV. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

En 2022, la problématique de logement est vraiment un problème très aigu et touchant particulièrement les personnes en situation précaire. C'est toujours excessivement difficile de trouver un lieu d'accueil pour toute personne ou familles demandeuses d'asile.

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 (Centre d'appui au secteur bruxellois d'aide aux sans-abri) 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*".

Afin de tenter d'objectiver l'ampleur de la problématique des sans-abris en région bruxelloise, référence est faite au "*Quatrième dénombrement des personnes sans-abri et mal logées en Région de Bruxelles-Capitale - 6 novembre 2016 et 6 mars 2017*" réalisé par la Strada. De cette enquête de terrain, émerge une série de constats concernant la nécessité d'amélioration des conditions d'accueil du public sans-abri :

- nécessité de développer/renforcer des accueils de jour. On pense trop souvent uniquement "accueil de nuit" pendant l'hiver, alors que les besoins se font aussi en journée. Si le Samu Social est mandaté pour assurer un accueil de nuit sur toute la Région bruxelloise en période hivernale, il n'offre pas d'accueil de jour à l'exception du Centre Familles et de Medihalte. Il est important pour les personnes de pouvoir disposer d'endroits où séjourner en journée, de structures où déposer leurs affaires, etc.,
- l'accueil de nuit opéré par le Samu Social dans le cadre du dispositif hivernal régional reste un accueil d'urgence, et s'adresse à un grand nombre de personnes. Il est toujours saturé. L'accompagnement envisageable est par conséquent très limité. Idéalement, il faudrait pouvoir développer des petites structures d'accueil qui permettent un accompagnement sur un plus long terme (par exemple, via des permanences mobiles assurées par des services/associations existant(e)s),

- l'accueil de nuit d'urgence n'est pas une solution en soi. Si l'on ne peut s'en passer, ce sont des solutions plus pérennes qu'il faut promouvoir et développer. Au niveau communal, les logements de transit sont à privilégier. Le développement de solutions "Housing first" ou le lien avec de telles structures est également à encourager,
- un plan hiver ne signifie pas tout réinventer, mais également renforcer les dispositifs/initiatives existants. Quelques exemples d'initiatives déjà existantes sur le territoire ixellois :
 - o un restaurant social organisé en période hivernale par le Centre de Service Social de Bruxelles Sud-Est en collaboration avec les Petits Riens, dans la salle Lumen,
 - o un vestiaire social,
 - o en 2018/2019, le projet "Soupe Solidaire" porté par les éducateurs de rue d'Ixelles, l'asbl Refresh et le collectif du MEDEX, Musée éphémère de l'exil.
- nécessité de dresser un inventaire des services existants sur Ixelles qui peuvent être mobilisés dans l'accompagnement et l'accueil des personnes sans-abris, et le transposer dans un document à destination des personnes sans-abris et des professionnels. S'inspirer du dépliant de la Strada, mais en l'affinant et en l'adaptant au territoire ixellois. Il y a lieu d'accorder une importance au visuel afin que le document soit très facilement utilisable par les personnes sans-abris (certaines personnes sont analphabètes). La cartographie de l'offre des services doit être précédée d'une cartographie de la demande,
- il y a lieu également de penser à l'aménagement de l'espace public (par exemple : nécessité d'installer des bancs à certains endroits),
- nécessité de sensibiliser, d'informer et de former le personnel communal qui pourrait être impliqué dans le développement d'actions. Globalement, c'est l'ensemble des citoyens qui doit être sensibilisé à la question du sans-abrisme.

La sixième édition du dénombrement des personnes sans-abris et mal-logées qui s'est tenue le 9 novembre 2020 se situe dans le prolongement des éditions précédentes. Depuis 2009, le nombre de personnes sans-abris ou mal-logées en Région de Bruxelles-Capitale a plus que doublé (+208,2 %). La période récente ne fait pas exception à la règle puisqu'on observe une augmentation de 27,7 % des effectifs entre 2018 et 2020.

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).

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.

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 ?

Accueil de jour : l'accueil de jour a pu continuer de fonctionner. 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 ?

L'efficacité et la rapidité de chacun à proposer des solutions lors de la première réunion post-covid.

IV. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

A cause de la crise de la Covid-19, la Cisa n'a pas eu l'opportunité de se réunir durant plusieurs mois. Il faut donc mobiliser à nouveau tous les acteurs pour continuer à aller de l'avant.

XI. 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, la Ducasse, 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 subsidiarité au niveau communal de certaines activités.

Depuis le changement d'équipe sur notre antenne d'Etterbeek, les travailleurs de l'antenne du quartier La Chasse se sont relayés pour participer aux concertations. Il y a eu en tout cinq concertations locales de la Cohésion Sociale, en présentiel pour la première fois depuis 2019 ! Cette année marque aussi le retour des Pic-Nic de la Cohésion Sociale, moment convivial de partage autour d'un repas pour les membres de la concertation. Malgré les conflits horaires entre nos réunions et les moments de concertation, nous essayons un maximum de nous y rendre afin de créer du lien avec les autres institutions d'Etterbeek.

Ces réunions de concertation permettent de faire le lien avec les autres associations du secteur socioculturel de la commune, de rencontrer les travailleurs et d'échanger sur les projets mis en place par les associations ou la commune. Elles facilitent également la création d'actions communes et leur suivi. En 2022, notre atelier cuisine a participé au projet artistique "Les mots qui piquent" sur la commune d'Etterbeek.

Nous avons aussi la possibilité de rencontrer les membres du service de Cohésion Sociale de la Commune d'Etterbeek et l'échevin de la cohésion sociale dans le cadre du Tour de la Cohésion. Ainsi, nous avons pu présenter notre service et les activités que nous mettons en place sur le territoire de la commune.

Ces rencontres permettent une meilleure connaissance du réseau social et culturel de la commune, et la bonne collaboration des différents acteurs.

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 2022, trois réunions ont pu être organisées les lundis 07/03/2022, 02/05/2022 et le 27/06/22.

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 2022, plusieurs rencontres ont été organisées :

- le vendredi 22 avril 2022 : *rencontre thématique : "Les projets communautaires Bri-Co"*
- le vendredi 13 mai 2022 : *rencontre thématique : "Des soins psychologiques de première ligne"*
- le jeudi 16 juin 2022 : *rencontre thématique : "Des infos en matière de logement à Ixelles"*
- le vendredi 21 octobre 2022 : *rencontre thématique : "Des infos en matière de sans-abrisme à Ixelles"*

L'efficience 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 intitulé « Lieu de lien » :

le mardi 03/05/2022 : *la cellule Activation Sociale du CPAS d'Ixelles propose d'ouvrir un lieu d'accueil à disposition de son public mais aussi des citoyens de la commune.*

B. Groupe de travail « Santé mentale » :

- le mardi 20/12/2022 : au CPAS d'Ixelles - 94, chaussée de Boondael à 1050 Ixelles.
- le mardi 15/11/2022 : à la Mutualité Chrétienne - 51-53, rue Malibran à 1050 Ixelles.
- le mardi 18/10/2022 : à la Asbl Tractor - 73, rue Souveraine à 1050 Ixelles.
- le mardi 20/09/2022 : à la Maison de Quartier Malibran - 10, rue de la Digue à 1050 Ixelles.
- le mardi 28/06/2022 : au CPAS d'Ixelles - 94, chaussée de Boondael à 1050 Ixelles.
- le mardi 24/05/2022 : au CPAS d'Ixelles - 94, chaussée de Boondael à 1050 Ixelles.

C. Groupe de travail « Aide Alimentaire » :

- le vendredi 25/11/2022 : au Panier de Macha / Site See U - 8, cue Fritz Toussaint à 1050 Ixelles.
- le vendredi 30/09/2022 : au CPAS d'Ixelles - 94, chaussée de Boondael à 1050 Ixelles.

En 2022, reprennent **les marches exploratoires** qui ont pour objectif de faire rencontrer les membres de la Coordination dans un autre contexte que celui des réunions, des AG, des groupes de travail... Tout simplement en allant à la rencontre des partenaires dans leurs lieux de travail. Concrètement, nous partons d'un point A pour explorer sur une matinée deux à trois lieux dans un quartier défini.

Le vendredi 20 mai 2022

- Cellule Locale d'Accompagnement Scolaire,
- CPAS d'Ixelles pour explorer la Cellule de la Participation Sociale,
- Proximité Santé.

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 2022. 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.

XII. Conclusions et projets pour l'année 2023

Conclusions 2022

Si la crise sanitaire n'a plus d'impact immédiatement perceptible dans notre quotidien, nous en percevons toujours les conséquences à travers l'isolement social accru de notre public. Cette année, nous avons donc fait le choix de varier nos propositions de rencontres, culturelles ou ludiques, récurrentes ou ponctuelles et d'augmenter ainsi les occasions de liens sociaux.

Voici des exemples de pistes de travail mises en œuvre :

- promouvoir les sorties culturelles grâce aux tickets Article 27, seul, en famille ou avec un groupe,
- proposer des activités ludiques les mardis après-midi, pendant le Café Solidaire,
- inclure les bénéficiaires dans l'organisation d'activités,
- s'entourer d'autres associations pour croiser les publics,
- poursuivre et diversifier les activités à destination des enfants.

Le Restaurant Social est également un lieu d'accueil et d'échanges essentiel pendant la période hivernale. Chaque année, le nombre de bénéficiaires augmente, et nous servons maintenant en moyenne 37 repas par jour !

En 2022, nous avons eu de nombreuses difficultés à garantir le maintien du restaurant, car notre partenaire principal a fait lui-même face à des soucis financiers, remettant en cause les conditions de sa participation. Conditions qui devenaient du même coup trop lourdes à assumer pour notre budget. Si nous avons su trouver des solutions jusque-là, nous craignons pour la saison prochaine.

L'arrêt de cette activité ne peut être envisagé tant elle a permis de construire des relations interpersonnelles durables dans le quartier. Ceci que ce soit des usagers entre eux et avec les travailleurs sociaux, avec d'autres associations et à partir de laquelle des relations de confiance ont pu s'établir, et un travail social s'opérer. Sans compter l'apport d'une nourriture de qualité à un prix symbolique.

Le Centre a mis en œuvre quinze nouvelles actions collectives et communautaires, à savoir :

- **Les donneries** ont vu le jour dans nos permanences des Étangs et de La Chasse. Elles sont un moyen simple et efficace, pour les personnes fréquentant les permanences individuelles, de récupérer des objets en bon état librement et gratuitement.
- **Flagey Holidays** : pendant les mois d'été, la place Flagey accueille chaque jeudi après-midi des activités gratuites : jeux de société, sports, arts, etc. C'est dans ce cadre que nous avons choisi deux après-midis de jeux, en juillet et en août.
- **Groupe Culturel** : 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, en utilisant les tickets Article 27.
- **L'anniver'Serre** : l'anniversaire de l'occupation temporaire *La Serre* était l'occasion d'un week-end de festivités, synonyme de création de lien et de maillage. En tant que partenaire régulier, nous avons proposé une activité "Les amis de la Serre".
- **La chasse aux œufs** : organisée au Parc du Viaduc fut l'occasion d'une sortie avec les enfants. Au programme également course de relais, jeux de précision, grimage, etc.
- **La fête des volontaires** fut l'occasion de rassembler les personnes présentes dans nos différentes activités, de les remercier pour toute l'aide qu'elles apportent et de renforcer la cohérence institutionnelle.

- **Une sortie à la mer** : cette activité à toujours du succès auprès de tous !
- **Matériel rentrée scolaire** : nous avons distribué du matériel scolaire, sous forme de colis adaptés à chaque famille, lors des permanences sociales.
- **Le Buffet de Noël** a été organisé afin de croiser les différents acteurs du réseau et les habitants du quartier Volta-Boondaël lors d'un moment de détente.
- **Bruzelle** : en partenariat avec l'asbl Bruzelle, nous distribuons des pochettes contenant des protections menstruelles diverses aux personnes qui en ont besoin.
- **Activités Pirates** : trois activités organisées par nos bénéficiaires avec notre suivi.
- **L'Europe et moi ?** : cycle d'animation avec la "Coordination nationale pour la paix et la démocratie" (CNAPD) autour de l'Union Européenne.
- **Boondaël en action, activités d'été** : plusieurs associations du quartier Volta-Boondaël se sont regroupées pour proposer différentes activités aux habitants.
- **Au fil de l'eau** est un collectif d'associations réuni autour des inondations récurrentes et de leurs conséquences pour les habitants de la rue Gray.
- **Des mots qui piquent** : ateliers d'écriture poétique réalisés avec plusieurs associations d'Etterbeek. Les écrits sont diffusés et exposés dans l'espace public etterbeekoïse (charroi communal, journal local, camions de la voirie, fenêtre des habitants, etc.).

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 quatre travailleurs Relais Action de Quartier, dont la mission est de soutenir nos bénéficiaires face aux problématiques de santé et d'accès aux droits.

Nos différentes activités souhaitent répondre aux problématiques soulevées dans ce rapport et constatées dans notre quotidien. Par exemple, nous souhaitons soutenir toute personne en difficulté face à la fracture numérique par le biais des ateliers numériques adultes et enfants et de la mise en place d'un informaticien public pour les seniors. Mais malgré tous nos efforts, nous ne pourrions pas pallier les inégalités sociales qui se creusent.

Cette année, nous avons été fortement préoccupés par la flambée des prix de l'énergie qui aggravait la problématique du mal-logement. Nous avons contemplé, impuissants, ce phénomène. Pour autant, nous avons eu moins de répercussions auprès de notre public que nous l'attendions. Les mesures mises en place par le gouvernement ont amorti les premiers chocs (abaissement de la TVA à 6%, les différents "chèques énergie"). L'élargissement du tarif social a soutenu une frange fragile de la population jusque maintenant, mais il doit s'arrêter au mois de mars 2023.

Nous craignons le contrecoup de l'arrêt de ces mesures alors que l'inflation est généralisée.

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 2022, 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 2022, nous achevons la 3^{ème} année de notre cycle de cette démarche d'évaluation. Le thème que nous avons développé est la gouvernance : nous voulions nous questionner sur la politique de gestion des volontaires œuvrant au sein de notre asbl.

Pour la dernière année, nous avons mis en place de nouveaux outils et nous en avons évalué les bénéfiques. Ainsi, nous avons uniformisé notre pratique en créant une convention de volontariat commune à toutes nos activités. Elle permet aussi de mieux encadrer les volontaires et de discuter avec chacun de ses missions et de son rôle.

Nous avons également lancé une fête annuelle des volontaires, qui a notamment renforcé le sentiment d'appartenance de ceux-ci à notre centre et réciproquement.

Ces trois années ont été très profitables pour la qualité de nos échanges avec les volontaires, la compréhension des rôles de chacun et leur importance.

Projets pour 2023

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.

Mener les actions suivantes :

- ❖ Atelier Cuisine ;
- ❖ Les Fringues ;
- ❖ Le Crayon Magique ;
- ❖ Le Restaurant Social ;
- ❖ Boîte à Livres ;
- ❖ Ateliers numériques Adultes ;
- ❖ Le goûter pour tous ;
- ❖ Ixelles pas cher ;
- ❖ Le journal du Resto ;
- ❖ Les donneries ;
- ❖ Flagey Holidays ;
- ❖ Groupe culturel ;
- ❖ Bulle d'air ;
- ❖ Le Café Solidaire ;
- ❖ Le Club de la Bonne entente ;
- ❖ Ateliers numériques Enfants ;
- ❖ Fête des volontaires ;
- ❖ La Fourchette Solidaire ;
- ❖ Les Petits Déjeuners ;
- ❖ Un colis festif pour Noël ;
- ❖ Bruzelle ;
- ❖ Concertation ixelloise de lutte contre le sans-abrisme ;
- ❖ Bri-Co (Gray et Volta-Boondaël) ;
- ❖ Au fil de l'eau ;
- ❖ Ixelles un toit.

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. Quatre 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 la prolongation de manière structurelle des 2 travailleurs sociaux supplémentaires 0,5 ETP** subventionné par la COCOF.

**RAPPORT D'ACTIVITÉS APPROUVÉ PAR L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE
DU 16 JUIN 2023.**

BRUXELLES, LE 16 JUIN 2023.

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