



**Coordination de l'Action
Sociale de Schaerbeek**

Rapport d'activité 2014

Subvention accordée par la Commission Communautaire
Commune aux CPAS à titre d'intervention dans les frais liés à la
Coordination Sociale

Sommaire

Présentation de la CASS.....	3
1. Objet social.....	3
2. Objectifs à long terme.....	3
3. Organisation Institutionnelle et fonctionnement de la CASS.....	3
La CASS, un partenariat entre le CPAS et la CSS.....	3
La Présidence et la Vice-présidence.....	4
Le Comité de Pilotage : l'organe décisionnel.....	4
Les coordinateurs.....	4
Présentation et évaluation des actions réalisées en 2014	6
1. Le colloque anniversaire des 10 ans de la CASS : « Construire ensemble l'action sociale dans un monde en crise »	6
Choix de l'objet du colloque.....	6
Programme.....	7
Evaluation.....	9
2. Construction du réseau entre le CPAS et l'associatif	10
Les rencontres thématiques.....	10
Les modules de présentations du réseau aux travailleurs sociaux	12
3. Les groupes de travail.....	13
Le fonctionnement des groupes de travail.....	13
Le groupe de travail Logement.....	13
Le groupe de travail Primo-arrivants.....	15
Le groupe de travail Seniors	17
Le groupe de travail Santé.....	19
Le groupe de travail Guide	21
4. Les groupes en devenir.....	23
Un groupe épicerie sociale	23
5. Les outils de communication.....	24
Le site de la CASS.....	24
Les listes de diffusion.....	24
6. Autres activités des coordinateurs.....	25
Les ateliers citoyens.....	25
Présence aux Assemblées et aux réunions du Bureau de la CSS.....	25
Invitation de l'Institut Supérieur de Formation Sociale et de Communication.....	26
Rencontre avec des acteurs du réseau social schaerbeekois.....	26
Annexe 1 : charte et règle de fonctionnement de la CASS	27
Annexe 2 : Composition du Comité de pilotage	28
Annexe 3 : Liste des membres de la Coordination Sociale de Schaerbeek	29

Présentation de la CASS

1. Objet social

La CASS a pour objet social, en dehors de tout esprit de lucre, la réflexion commune et l'action concertée dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale à Schaerbeek. A cette fin la CASS unit les compétences et le savoir faire du CPAS et des acteurs sociaux publics et privés au bénéfice de la population schaarbeekoise la plus fragilisée.

2. Objectifs à long terme

- Soutenir et développer le travail social en réseau afin d'améliorer l'accompagnement des citoyens bénéficiaires en renforçant le travail de coopération et d'articulation entre les acteurs sociaux publics et associatifs.
- Informer le réseau sur l'actualité sociale et sur les ressources du réseau schaarbeekois et relayer les informations diffusées par les différents acteurs du réseau.
- Développer des actions communes de lutte contre la pauvreté, la précarité. C'est par la mise en commun des ressources et des compétences de chacun que l'on gagnera en cohérence en matière de développement de l'action sociale sur le territoire communal mais aussi au niveau de la réalisation de projets apportant une réelle plus-value
- Organiser des actions de formation communes pour les travailleurs sociaux.
- Interpeller les autorités compétentes sur base d'analyse des problématiques sociales rencontrées afin d'améliorer l'efficacité des politiques sociales mises en œuvre.

3. Organisation Institutionnelle et fonctionnement de la CASS

La CASS, un partenariat entre le CPAS et la CSS

La CASS est un dispositif activé par le CPAS de Schaerbeek pour lutter plus efficacement contre la pauvreté et la précarité. Pour ce faire, il s'est associé à la Coordination Sociale de Schaerbeek (CSS). En concertation, ils définissent les actions et missions de la CASS.

La CSS est une entité autonome qui est organisée par l'associatif. Active sur le territoire de Schaerbeek depuis plus de 30 ans, elle réunit les travailleurs sociaux d'une cinquantaine d'associations, institutions et services exerçant une activité à caractère social ou socioculturel sur le territoire de la commune de Schaerbeek.

La CASS n'a donc pas a proprement parler de membres. Toute organisation concernée par l'objet social de la CASS peut demander à participer à ses activités. Et toute activité mise en place par la CASS doit compter parmi ses participants des travailleurs du CPAS et de l'associatif.

La Présidence et la Vice-présidence

La CASS est dotée d'un(e) Président(e) et d'un(e) Vice-Président(e). Le siège de Président(e) est occupé par l'actuelle Présidente du CPAS, celui du Vice-Président(e) par une représentante du Bureau de la Coordination Sociale de Schaerbeek, obligatoirement issue de l'associatif.

Actuellement, le Poste de Présidente est occupé par Dominique Decoux et celui de Vice-Présidente par Anne Gauthier, Chargée de mission et développement de projets au GAFFI asbl.

Le Comité de Pilotage : l'organe décisionnel¹

Le Comité de Pilotage (CP), composé à part égale de représentants mandatés par le Conseil de l'Action Sociale du CPAS et par le Bureau de la Coordination Sociale de Schaerbeek, est le lieu de concertation et de décision de la CASS.

En outre, y participent à titre d'invités la Directrice Générale Opérationnelle du CPAS, le Directeur des Services de l'Action Sociale du CPAS, la chargée de mission au SAS ainsi que les coordinateurs de la CASS. Occasionnellement, des participants aux différents groupes de travail viennent présenter l'état d'avancement de leur travail au Comité de pilotage.

Le Comité de pilotage statue sur tout ce qui a trait aux activités de la CASS et au travail des coordinateurs. Il se réunit au minimum 4 fois par an.

En 2014, le Comité de pilotage s'est réuni 11 fois : 6 comités de pilotage généralistes, 1 comité de pilotage thématique Seniors et 3 comités de pilotage de préparation du colloque des 10 ans de la CASS.

Les coordinateurs

L'organisation fonctionnelle de la CASS est gérée par deux coordinateurs. Sous la supervision du Comité de Pilotage, ils sont chargés de la gestion journalière des projets en cours, de l'animation et de l'accompagnement des groupes de travail, de l'administration quotidienne du service et des activités de communication.

Employés par le CPAS, ils dépendent administrativement de celui-ci et hiérarchiquement du Comité de Pilotage.

Ils veillent à maintenir une position de relais et de facilitateur entre :

- Le CPAS et la Coordination Sociale de Schaerbeek (et donc ses organisations membres),
- Le Comité de Pilotage et les groupes de travail,
- Les organismes participants aux différentes activités de la CASS entre eux.

Pour cela, les coordinateurs sont invités à participer aux Assemblées organisées par la Coordination Sociale de Schaerbeek et aux réunions du Bureau de la CSS et, si c'est pertinent, aux réunions de travail internes du CPAS. De même, ils sont présents dans chaque groupe de travail et au Comité de

¹ Pour sa composition, voir Annexe 2

Pilotage. Et enfin, ils multiplient toute initiative qui leur permette d'améliorer leur connaissance des organismes concernés, des réalités de travail de ces derniers et des problématiques qui les préoccupent.

Nathalie Soete occupe le poste de coordinatrice et Eric Semal celui de coordinateur-adjoint. De septembre à décembre 2014, Nathalie Soete a été remplacée par Coralie Duriez pendant la durée de son congé de maternité.

Présentation et évaluation des actions réalisées en 2014

1. Le colloque anniversaire des 10 ans de la CASS : « Construire ensemble l'action sociale dans un monde en crise »



Le vendredi 5 décembre 2014 la CASS a fêté ses 10 ans au Théâtre 140 avec un colloque intitulé : « *Construire ensemble l'action sociale dans un monde en crise* ». Cet évènement majeur dans l'histoire de la CASS a largement mobilisé les acteurs du réseau social schaarbeekois en cette année 2014.

En amont à ce colloque-anniversaire, de nombreuses rencontres ont permis d'affiner les attentes des partenaires de la CASS et ainsi aboutir à un programme d'une grande richesse et en phase avec l'actualité sociale du moment.

Choix de l'objet du colloque

Un peu d'histoire

A ses débuts la CASS a dû faire face à une immense méfiance sur le terrain avec des conceptions très caricaturales de part et d'autre. Le colloque célébrant les 5 ans de la CASS était consacré aux liens qui pouvaient unir un CPAS et le secteur associatif. Il avait permis de nommer les difficultés liées au

travail en réseau et apportait des éléments de réponses aux questions suivantes : A quelles conditions peuvent collaborer deux entités aussi différentes l'un de l'autre ? Quelle est la plus-value d'un tel travail de co-construction ?

Lors de son intervention, Georges Liénard nous avait notamment présenté les facteurs de succès de l'interface CASS.

Cet évènement avait mis en évidence la nécessité d'organiser des rencontres entre travailleurs sociaux de différents horizons, ce que nous avons appelé les « Rencontres Zonales ». Elles ont permis d'instaurer un climat de confiance, élément indispensable pour un travail en réseau.

En 5 ans, il y a eu une évolution des représentations et ce grâce à la mise en place de lieux, de temps, de moyens et de méthodologies propices à la rencontre : Groupes de Travail, Rencontres Zonales, Rencontres Thématiques, modules de présentation CASS... La notion de réseau reste le pivot de la CASS et est à interroger sans cesse.

Un colloque « sonnette d'alarme »

Pour ses 10 ans, CPAS et associatif ont souhaité mettre en évidence le rôle d'interpellation politique de la CASS en organisant un évènement permettant de prendre du recul et d'analyser ensemble l'évolution des politiques sociales et les dérives de l'Etat Social Actif ainsi que leurs répercussions sur les bénéficiaires et les travailleurs sociaux.

Qu'est-ce que les acteurs sociaux observent sur le terrain des effets des politiques sociales ? Les marges de manœuvre diminuent pour les personnes précarisées et pour les acteurs sociaux. Tous deux ont une autonomie de plus en plus limitée. Les acteurs sociaux se retrouvent davantage dans un rôle de contrôle plutôt que dans un rôle d'accompagnement, et ce dans un climat de suspicion. C'est ce que nous avons défini comme « *la présomption de culpabilité* ».

Nous voulions interroger les conditions de l'autonomie et de la responsabilisation, deux concepts galvaudés. Qu'est-ce qui est mis en place pour que nos publics prennent leur vie en main ? Pourquoi notre société est-elle plus exigeante avec les personnes les plus fragiles ?

Le colloque de la CASS voulait renverser le paradigme en démontrant que ce qui rend les personnes autonomes c'est la bienveillance, le fait de partir d'un présupposé positif et le renforcement de la confiance en soi. Plusieurs initiatives schaarbeekoises œuvrant dans ce sens ont ainsi pu être mises en évidence au cours de la journée.

Programme

Accueil et ouverture

Pour accueillir les plus de 200 participants nous avons pu compter sur la collaboration de plusieurs jeunes du projet « Solidarité ». Ce projet permet à des jeunes de 16 à 25 ans de s'engager dans une année citoyenne et, entre autre, d'effectuer des activités de volontariat.

Pour ouvrir les débats nous avons pu compter sur la présence de Christine De Coninck qui a insisté sur toute l'importance des coordinations sociales de CPAS et Roco Vitali qui a brossé un tableau de la précarité en Région Bruxelloise et des mesures visant à lutter contre la pauvreté.

Des intervenants de tout premier choix

En matinée nous avons demandé aux deux intervenants : Jean Blairon, directeur de RTA (www.rta.be/) et Christine Mahy, secrétaire générale du Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté, d'expliciter les logiques de responsabilisation des individus, des logiques de soupçons, de culpabilité, de contrôle... et de mettre en évidence la réduction des marges de manœuvre pour chaque catégorie d'acteurs : institutions, associations et individus.

D'illustrer comment le concept d'autonomie est devenu, dans le langage mais aussi dans nos logiques d'action sociale, une injonction. L'autonomie devenant le résultat suprême d'un chemin, souvent très long, tout comme l'émancipation, qui doit forcément résulter d'un parcours, d'une succession d'étapes.

Jean Blairon nous a proposé de reprendre, individuellement, dans nos structures, et plus largement, une activité critique collective et de s'interroger conjointement à 3 niveaux. Qu'est-ce qu'on impose comme épreuves aux :

- Bénéficiaires, comment les met-on en œuvre ?
- Ces épreuves sont-elles bien adéquates ?
- Remettre en cause tout cela dans le cadre de nos réalités, institutions...

Il nous a enjoint à reconquérir le sens de notre travail et pour cela, il nous propose de reconnecter les niveaux d'actions : les actions doivent être conjuguées, il s'agit de travailler sur les systèmes et en même temps sur les individus.

Vous trouverez l'intervention proposée par Jean Blairon lors du colloque en cliquant sur le lien suivant: <http://www.intermag.be/images/stories/pdf/rta2014m12n1.pdf>

Une place avait été réservée aux personnes dont on parle avec l'exposition sonore « *paroles d'usagers* » de la Fédération des Services Sociaux. Des propos recueillis dans différentes salles d'attente de services sociaux et incarnés par des acteurs afin de donner encore plus de poids aux récits.

Christine Mahy, nous a parlé de « *déprivation de la vie privée* » en nous montrant que ce que nous exigeons des gens en termes de transparence est tout bonnement inacceptable.

Elle nous a démontré en quoi nous faisons le jeu de ce système qui contraint les gens dans le besoin à être plus responsable qu'hyper responsable de leur trajet... et comment nous pouvons jouer avec les limites des contraintes que l'on impose !

Elle a exhorté la salle à réagir en expliquant en quoi ces combats contre l'exclusion, les précarités sont aujourd'hui essentiels, majeurs.

Ces deux intervenants ont provoqué un élan positif, une dynamique qui encourage à l'action et donne du sens au travail social !

Le lunch de midi a été servi par les stagiaires du Siréas, en formation professionnelle Horeca.

Du théâtre-Action

Au programme de l'après-midi, la Compagnie du Campus a présenté le spectacle « *Revenez lundi* ». Cette pièce de théâtre action met en évidence, avec humour, les ambiguïtés de la relation aidant – aidé.

Des pratiques sociales innovantes

Les trois initiatives présentées (CASS, CSS et CPAS) en fin de colloque ont mis en évidence des actions, projets qui font le pari de la confiance et dont la dimension collective apporte de nombreux bénéfices.

Ont été présentés : le groupe de discussion de femmes chefs de famille monoparentales du pôle culture du CPAS, le projet l'Union pour un Toit coordonné par la CASS et la campagne « les gestes qui sauvent » de la CSC.

Evaluation

Les évaluations réalisées auprès des participants en Assemblée de la CSS sont très positives.

Morceaux choisis :

« Le programme était très énergique et a procuré une impulsion positive. Les intervenants étaient très compétents, notamment Christine Mahy. Le colloque était très ouvert, humain, multiculturel et il a permis beaucoup d'échanges lors des différents moments de pause ».

« Cet évènement était très positif et m'a reboosté. Cela donne plus d'énergie pour se mobiliser. Dans mon quotidien je vis un sentiment d'impuissance insupportable alors que l'écoute et la présence des travailleurs sociaux est indispensable. J'ai ressenti une grande proximité entre les travailleurs sociaux et leur public ».

« Un retour en réunion d'équipe du colloque a été organisé. Il est primordial de prendre du temps pour réfléchir. Malheureusement ce bel enthousiasme retombe très vite vu la masse de travail. D'où l'importance de ces piqures de rappel »

Ce colloque a également permis aux jeunes de Solidarité d'échanger avec les stagiaires en formation du Siréas et d'entendre que des professionnels s'intéressent et tentent d'agir contre la pauvreté.

Le Théâtre 140 se prêtait très bien à l'évènement tant la salle pour la qualité sonore et le spectacle que l'espace d'accueil contribuant à la convivialité des pauses.

2. Construction du réseau entre le CPAS et l'associatif

Les rencontres thématiques

Les rencontres thématiques, tout comme les rencontres zonales organisées l'année précédente, visent à favoriser et soutenir le travail en réseau entre le CPAS et le monde associatif. Elles participent à la co-construction d'une meilleure compréhension du fonctionnement et des logiques institutionnelles de chacun. Elles se différencient des rencontres zonales dans la mesure où elles réunissent des acteurs sociaux d'un même secteur.

En 2014, deux rencontres thématiques ont été organisées : une rencontre des acteurs du logement et une rencontre des acteurs de la guidance budgétaire.

Les objectifs sont les suivants : permettre aux travailleurs sociaux de terrain

- de se rencontrer et d'échanger sur leurs pratiques de terrain
- d'identifier les missions et les modes de fonctionnement de chacun ainsi que les collaborations possibles dans l'accompagnement de leurs bénéficiaires.

Pour préparer ces rencontres, nous organisons toujours au préalable une réunion avec un responsable d'une association active dans le secteur visé et le responsable du service concerné au sein du CPAS. Ces réunions permettent d'identifier les attentes des travailleurs sociaux et de préparer le canevas de la rencontre de manière pertinente et de choisir la méthode d'animation la plus appropriée. Nous avons le souci de rendre ces rencontres conviviales en soignant l'accueil et en laissant de la place pour des échanges informels pendant les pauses.

La Rencontre thématique Logement

Cette rencontre s'est déroulée le 17 février dans les locaux de Soleil du Nord, un service communal offrant une aide individuelle sociale ou juridique aux Schaerbeekois et situé au cœur du quartier Nord.

21 personnes étaient présentes, représentant au total 8 services différents actifs en matière de logement sur la commune. Etaient présents les services et organisations suivants :

- ASIS
- Bricoteam
- Cellule Energie du CPAS
- Foyer Schaerbeekois
- RenovaS
- Service d'Assistance Policière aux Victimes
- Service Logement du CPAS
- Soleil du Nord

La matinée s'est déroulée en deux temps : un temps de présentation et un temps d'échanges en sous-groupe, suivi d'une mise en commun, sur des problématiques récurrentes dans le domaine du logement. L'objectif était de leur permettre d'échanger sur leurs pratiques et d'identifier les marges de manœuvre et les limites de chacun.

Les trois problématiques abordées dans les sous-groupes étaient les suivantes :

1. La pénurie de logements de qualité à prix abordables pour les petits revenus / les allocataires sociaux sur le marché locatif privé.
2. Les logements inadaptés au ménage, les problèmes de surpopulation ainsi que les problèmes liés au « bien habiter » qui peuvent engendrer des problèmes avec le propriétaire, à un préavis puis à une expulsion.
3. Les problèmes d'insalubrité avec d'une part les craintes des locataires à entamer des démarches à l'encontre des propriétaires et, d'autre part, le manque de moyens pour contraindre les propriétaires à faire les travaux nécessaires. Et quid lorsque ce propriétaire est une SISF ou une AIS ?

Après un tour de table d'évaluation, la rencontre s'est clôturée par un moment d'échanges plus informel autour d'un sandwich.

Ce type de rencontre a permis à certains de mettre des visages sur des noms. D'autres connaissent déjà bien les différents acteurs du logement sur Schaerbeek et sont davantage en attente de résultats permettant d'améliorer la situation des ménages les plus précarisés. Le logement est un secteur dans lequel les acteurs se sentent fort démunis et impuissants par rapport aux constats et aux faibles moyens d'action existants au niveau communal.

La Rencontre thématique guidance budgétaire

La rencontre autour de la guidance budgétaire s'est déroulée le 23 juin après-midi dans les locaux de l'Entraide Saint Albert qui fait de la distribution de colis alimentaires.

21 personnes étaient présentes, représentant 9 services différents proposant une aide à leur public en matière de guidance budgétaire ou de surendettement. Etaient présents les services suivants :

- Maison Médicale Alpha Santé
- Service RePR
- SSQ 1030
- Entraide Saint Albert
- C.A.P. (service social) de la FMSB
- Soleil du Nord
- Centre de Planning familial Groupe Santé Josaphat
- Le Figuier
- Service Médiation de Dettes du CPAS

Les travailleurs sociaux ont été invités à présenter les demandes que leur adresse leur public et le type d'accompagnement qu'ils proposent en matière de guidance budgétaire. Le service Médiation de dettes du CPAS s'est présenté plus longuement en apportant quelques éléments d'éclairages sur les difficultés énoncées par les autres organisations. Le service médiation de dettes du CPAS est le seul service sur la commune qui a comme mission principale la médiation de dettes. Il a donc des compétences et des connaissances plus approfondies en la matière.

Les échanges ont permis de partager différents constats et difficultés rencontrés par les uns et les autres dans leurs pratiques. Des trucs et astuces, des conseils ont aussi pu être échangés.

Les modules de présentations du réseau aux travailleurs sociaux

Ces modules s'adressent aux nouveaux travailleurs sociaux du CPAS et de l'associatif et de manière plus générale à tout intervenant schaarbeekoïse ayant un intérêt à développer une meilleure connaissance du réseau. Les stagiaires assistants sociaux de troisième année y sont invités également.

Les deux principaux objectifs de ces rencontres sont de :

- Sensibiliser à l'intérêt du travail social en réseau,
- Faire connaître les ressources et les outils du réseau.

Le contenu de cette formation inclut une présentation de la CASS et de ses actions, une cartographie du réseau social schaarbeekoïse, une présentation du guide CASS, des échanges sur le « faire réseau »...

C'est un outil supplémentaire de la CASS qui permet d'inscrire le travail en réseau comme pratique incontournable du travail social.

Trois demi-journées de rencontres ont été organisées en 2014.

Evaluation

La première donnée objective est le nombre de participants qui ont répondu à notre appel pour ce nouveau projet, une formule prévue pour des groupes de 8 à 12 personnes.

Les trois modules ont réuni un total de 16 travailleurs de l'associatif et 17 du CPAS.

Les évaluations réalisées en fin d'animation sont très positives et mettent en avant l'adéquation entre leurs attentes et le contenu des rencontres. Elles leur ont permis d'identifier et de prendre contact avec toute une série d'acteurs travaillant sur le territoire de Schaarbeek. L'animation leur permet d'agrandir le cercle des connaissances et de découvrir toute une série d'organisations moins connues. La présentation de la partie répertoire du guide CASS leur permet de découvrir un outil très précieux en termes d'information et d'orientation.

Une autre proposition issue des évaluations est d'organiser de manière plus structurée des rencontres inter-services/organisations à l'image des rencontres zonales de 2012 et 2013. Le turnover étant important au sein des différentes équipes, des rencontres annuelles sont plébiscitées.

Ces rencontres permettent également à la CASS de toucher d'autres travailleurs sociaux que ceux qui représentent habituellement leurs institutions au sein des groupes de travail ou des assemblées de la Coordination Sociale de Schaarbeek.

Vu le succès de ces premiers modules de présentation du réseau CASS, de nouvelles rencontres seront organisées courant 2015.

3. Les groupes de travail

Le fonctionnement des groupes de travail

Toute proposition de création d'un groupe de travail peut être adressée au Comité de Pilotage par l'intermédiaire des membres siégeant ou à l'initiative de ces derniers. Le Comité étudie la pertinence et la faisabilité d'une telle demande en tenant compte des besoins des usagers et des thèmes prioritaires.

Il veille également à ce que les acteurs concernés par la thématique du groupe de travail soient invités à y participer. Les groupes sont toujours de composition plurielle : CPAS, associatif et parfois la commune. Toute organisation concernée par l'objet social de la CASS peut demander à participer aux groupes de travail.

Lorsqu'un groupe de travail est créé, il définit avec l'aide des coordinateurs ses objectifs et son mode de fonctionnement, en concertation et en accord avec le Comité de Pilotage. Les organisations participantes adhèrent à la convention ainsi définie.

Le groupe de travail Logement

Objectif général du groupe

Réunir les acteurs schaarbeekois concernés par la problématique du logement en vue d'unir les compétences et les ressources de chacun et de s'accorder sur une politique commune en matière de logement pour un public en situation de précarité.

Le Groupe d'Épargne Collective et Solidaire (GECS) « L'Union pour un Toit Bis »

Le projet UPT Bis fait suite au GECS « L'Union pour un toit ». Sept familles ayant participé à l'UPT et pour qui l'achat d'un logement ne s'est pas concrétisé ont manifesté le désir de participer à une « suite » de l'UPT. Des changements dans leur situation rendant l'achat d'un logement plus « réaliste » ont motivé les partenaires à accompagner ces familles un an de plus.

Le 13 décembre 2013 les 7 familles participantes ont créé « L'Union pour un Toit Bis ». Elles ont ensemble défini le siège social de leur association de fait, ont élu leur Comité d'accompagnement, se sont mis d'accord sur le montant mensuel de l'épargne et l'organisation d'Assemblées mensuelle. Les partenaires ont également clarifié le rôle joué par chacun d'entre eux dans le projet et des conditions pour faire partie prenante du projet. Une de celles-ci était de verser l'intégralité de l'épargne constituée dans le cadre de l'UPT sur le nouveau compte d'épargne.

Quelques jours avant la première Assemblée de janvier, une des sept familles participantes nous annonce qu'elle vient de signer un compromis de vente pour une maison à Schaarbeek (en dehors du GECS).

La participation aux Assemblées mensuelles a été très fluctuante, surtout entre les mois de mars et de septembre. Les raisons invoquées concernaient les difficultés à conjuguer obligations familiales, professionnelles et participation au projet.

Après une mise au point à la demande des partenaires, la participation aux Assemblées est redevenue plus importante et les partenaires ont à nouveau été sollicités pour effectuer des visites.

Ayant déjà reçu toutes les informations nécessaires à l'acquisition d'un bien immobilier en participant à l'UPT, les Assemblées mensuelles servaient essentiellement à réunir les familles pour suivre l'état de leur compte d'épargne et à échanger des informations concernant les visites effectuées (quel type de logement, dans quel quartier, quels travaux à prévoir, marges de manœuvre pour négocier le prix à la baisse...).

La motivation et la mobilisation des familles ont permis à quatre d'entre elles de concrétiser leur projet d'achat et ce entre septembre 2014 et janvier 2015.

Lors de l'évaluation finale du projet avec les familles, elles ont mis en avant toute l'importance de pouvoir compter sur la présence et la disponibilité des partenaires pour leur projet. Pouvoir compter (rapidement) sur eux pour une question, une visite, des conseils en matière de rénovation... est jugé primordial. Cette « présence » leur a donné confiance en leur capacité de mener ce type de projet à bien.

Bilan

Sur les 7 familles sélectionnées pour participer au projet UPT Bis, 5 sont devenues propriétaires ou sont en passe de l'être.

Deux achats ont eu lieu en région flamande et trois se sont concrétisés en région bruxelloise (1 à Schaerbeek et 2 à Molenbeek-Saint-Jean).

Il est à noter que l'épargne collective n'a pas du tout été sollicitée dans le cadre de ces achats. Trois familles ont fait appel à un organisme financier privé et les deux achats via un projet CLT l'ont été en collaboration avec le Fonds du Logement Bruxellois. La participation à un GECS a cependant contribué à ce que les familles soient bien positionnées sur les listes des candidats acquéreurs d'un bien via le CLT.

Les deux familles qui n'ont pas acheté sont celles qui avaient le bilan financier le moins avantageux. L'une des deux avait un bilan particulièrement faible compte tenu de l'âge « avancé » des candidats emprunteurs. Leur dernier espoir de sortir du marché de la location est d'acquérir un bien via un projet CLT.

L'autre famille n'a pas du tout abandonné leur projet d'achat et elle continue à chercher en élargissant leur critère géographique.

Perspectives

Rééditer l'expérience d'un projet de type GECS est toujours l'intention de certains partenaires. Malheureusement le projet bute sur la difficulté de trouver de nouveaux partenaires prêts à s'investir dans un projet de ce type. Les coordinateurs de la CASS ont rencontré un certain nombre d'acteurs susceptibles d'intégrer ce nouveau GECS sans grand résultat. La réponse est invariablement la même : « tenant compte des restrictions budgétaires dont nous sommes l'objet, nous sommes contraints de nous recentrer sur nos missions premières ».

Une des pistes à explorer pour l'accompagnement individuel des familles serait de mener un projet mixte (travailleurs sociaux d'institutions et volontaires).

Cette proposition sera à l'ordre du jour d'un prochain Comité de Pilotage.

Mais aussi

Le coordinateur-adjoint de la CASS a participé aux « *formations-échanges de pratiques* » organisées par le Ciré et destinées aux personnes/institutions qui vont ou qui ont mené à bien un projet GECS. Les objectifs de ces ateliers sont de partager outils, idées et expériences en matière d'animation collective dans les groupes.

La CASS a également participé aux Assemblées de la Coordination des Groupes d'Epargne Collective et Solidaire. Rencontres où l'on peut suivre l'évolution des différents projets GECS en Région Bruxelloise et Wallonie et suivre les rapports avec les Fonds du logement et la SWCS.

Membres du groupe de travail

- Le Ciré
- RenovaS
- L'Union des locataires de Schaerbeek

Nombre de réunions

Les partenaires se réunissaient une demi-heure avant les assemblées afin d'échanger sur le suivi des familles. Au total, il y a eu 10 assemblées des familles en 2014.

Le groupe de travail Primo-arrivants

Objectifs du groupe

- Analyser collectivement le contexte des primo arrivants dans la commune : informer, orienter, ...
- Objectiver, trianguler et synthétiser ainsi que valider cette masse d'informations, afin de la rendre applicable au terrain et à l'action des acteurs.
- Médiatiser et diffuser cette connaissance et informer d'autres intervenants, ainsi que, le cas échéant, la population en générale.
- S'organiser pour arriver à la réalisation des points précédents : proposer des méthodologies pour agir et évaluer les actions, imaginer une diffusion et une poursuite des efforts.

Bilan :

Le Groupe de Travail a été approché par Repères asbl (Centre de Formations en Promotion de la Santé) qui réalisait une recherche-action sur les pratiques intersectorielles. Leur demande était d'analyser le fonctionnement du GT « *car il s'agit d'une réelle approche plurisectorielle et interdisciplinaire et il y a matière à investiguer en termes d'expérience et de fonctionnement* ».

L'opportunité d'analyser le fonctionnement de notre réseau, ses forces et ses faiblesses par un acteur extérieur au GT en utilisant la méthodologie « MAG » nous a semblé pertinente.

Les membres du GT ont donc consacré deux matinées à cette recherche-action, l'une pour expliquer la démarche et permettre à chaque participant de raconter un récit en lien avec le travail en réseau, l'autre pour nous présenter leurs constats et compléter le « diagnostic » avec les acteurs présents.

Rem : Nous attendons les conclusions de cette recherche-action.

Le GT a organisé une rencontre avec des acteurs du monde scolaire (au sens large) schaarbeekois. Un des constats du GT est l'absence de ces acteurs dans nos différents réseaux alors que l'école est un lieu très souvent investi par les primo-arrivants pour y trouver des informations pertinentes. Pour répondre à ces questions le personnel éducatif n'a pas nécessairement les outils adéquats et les ressources nécessaires ce qui rend le travail d'orientation des familles vers d'autres institutions peu efficace.

Cette rencontre s'est concrétisée à la mi-juin avec une présentation du travail réalisé par le GT et notamment ses recommandations. C'était également l'occasion de présenter l'état d'avancement du décret primo-arrivant (et les arrêtés d'application). Les acteurs en lien avec le monde scolaire ont eu l'occasion de partager leurs constats de terrain et de plaider pour plus de connections avec les acteurs du quartier, de la commune.

Suite aux contacts noués lors de cette rencontre, l'Institut Technique Cardinal Mercier (ITCM) a invité les membres du GT à participer à une journée pédagogique organisée par l'école. Cette matinée a été l'occasion pour certains enseignants, éducateurs, responsables du PMS, ... de l'ITCM de rencontrer et d'échanger avec des acteurs du réseau social schaarbeekois. Et pour les membres du GT d'entendre le personnel éducatif expliquer le fonctionnement des classes « Daspa » pour primo-arrivants et le contexte dans lequel il travaille.

Les Actes du colloque « *quel accueil pour les primo-arrivants dans nos communes ?* » ont été publiés et distribués fin 2014.

Dans le prolongement de la recherche-action terminée et présentée en 2013, plusieurs acteurs du GT ont été invités par la Commune à participer à un Comité d'accompagnement d'une étude réalisée par un organisme extérieur sur la faisabilité de la mise en place d'un Bureau d'Accueil pour les Primo-arrivants à Schaarbeek. L'organisme choisi pour la réalisation de cette étude n'est autre que l'IRFAM, le même organisme qui a accompagné le groupe de travail primo-arrivants de la CASS dans sa recherche-action. Cette initiative de la Commune est une belle reconnaissance du travail réalisé au sein de la CASS dans la mesure où une suite est donnée aux recommandations émises par le GT.

Le GT a répondu aux objectifs qu'il s'était fixé en matière de réflexion et de diffusion de son travail. Le Groupe de Travail Primo-Arrivant de la CASS en tant projet régi par une convention avec des objectifs clairs et un calendrier précis est donc clôturé.

Les partenaires se posent la question de la pérennisation des réseaux au-delà des groupes de travail, lorsque les objectifs fixés par le groupe ont été atteints. Les avis divergent. Certains souhaitent continuer de se rencontrer périodiquement pour échanger sur l'actualité des uns et des autres. D'autres soit n'ont pas ce besoin, soit ne peuvent justifier leur participation à ce type de réunion que s'il y a un objectif défini et pertinent pour leur institution. La question reste ouverte.

Un questionnement dont se saisira très prochainement le Comité de Pilotage de la CASS.

Membres du groupe de travail

- Atmosphères (AMO)
- bon vzw
- CPAS – ISP/Pôle Participation Sociale et Citoyenne
- Gaffi asbl
- Harmonisation Sociale Schaerbeekoise asb (HSS)
- Liens de quartier petite enfance asbl
- Service prévention de la commune de Schaerbeek
- RenovaS asbl
- SeTIS-Bxl

Nombre de rencontres

Le groupe de travail s'est réuni 8 fois : 4 réunions de groupe de travail, 2 rencontres avec « Repères asbl », 1 rencontre avec des acteurs en lien avec le monde scolaire et 1 rencontre dans le cadre de la journée pédagogique de l'Institut Technique Cardinal Mercier.

Le groupe de travail Seniors

Bilan et évaluation

En début d'année, les participants ont finalisé et présenté au Comité de pilotage de la CASS un projet de convention dans laquelle étaient précisés les objectifs du groupe de travail, la méthodologie utilisée ainsi qu'un échéancier. Cette convention a été approuvée par le Comité de Pilotage en février.

Objectifs du groupe de travail

Les objectifs étaient les suivants :

- Identifier et analyser les situations où, en tant que professionnel, on se sent démuni, entre autre les situations où les personnes ne sont pas en demande, les situations catastrophiques ou encore celles pour lesquelles le réseau n'a pas de réponse adéquate.
- Identifier et analyser les besoins spécifiques des seniors en situation de précarité.
- Définir ce que l'on entend par un travail en réseau de qualité autour de la personne âgée.
- Emettre des propositions concrètes et pragmatiques au regard des constats posés par le groupe de travail.
- Diffuser ces propositions auprès des autorités compétentes.

Méthodologie de travail

Bien que travaillant dans des organisations aux missions distinctes, les différents membres de ce groupe de travail accompagnent de près un public de personnes âgées dans les différentes étapes de leur vieillesse. En tant que travailleurs du terrain, ils ont en effet développé une expérience pratique et une connaissance des enjeux liés au secteur.

La Méthode d'Analyse en Groupe (la MAG) est apparue comme une méthodologie particulièrement adaptée à l'étude des situations où des professionnels de différentes institutions sont impliqués dans le traitement des problèmes sociaux.

Réunissant les différents protagonistes concernés par un même problème, se basant sur l'analyse de situations concrètes vécues par les participants, respectant des règles procédurales d'organisation des échanges, la MAG est un outil d'analyse, d'intervention et de formation mis en œuvre dans une perspective concrète de recherche-action, de prise de décision et de formulation de recommandations basées sur l'expérience pratique des acteurs.

Les coordinateurs de la CASS ont fait appel à un organisme extérieur, le Réseau MAG asbl, afin d'être formés à la Méthode d'Analyse en Groupe et d'être en mesure de l'appliquer avec le groupe de travail seniors et, par la suite, avec d'autres groupes.

Dans le cadre de ce projet, deux demi-journées d'analyse en groupe ont été organisées avec le groupe.

Les différentes étapes de la méthode se sont ventilées comme suit durant les deux demi-journées :

Demi Jour 1	Etape 0	Présentation de l'objet, du contexte de travail et de la méthode à l'aide d'un support powerpoint didactique.
	Etape 1	Propositions de récits : Chaque acteur propose un récit emblématique d'une problématique.
	Etape 2	Constats : Chaque acteur réagit à un ou deux récits de son choix et propose un ou deux constats qui lui semblent centraux eu égard aux enjeux du travail en réseau.
	Etape 3	Réactions : Chaque acteur réagit aux constats des autres participants.

Demi Jour 2	Etape 0	Présentation du diagnostic partagé et réactions des participants à l'aide d'un support powerpoint didactique.
	Etape 1	Tour de table d'affinage du diagnostic.
	Etape 2	Propositions de visions pour le travail en réseau à l'horizon 2017.
	Etape 3	Propositions de pistes d'action concrètes à mettre en œuvre.

Résultats

Le contenu de ces deux demi-journées a été repris dans un rapport écrit, servant de support à la diffusion des analyses et perspectives pratiques construites par le groupe.

Le 24 novembre, le groupe a présenté ses perspectives pratiques au Comité de pilotage de la CASS. Lors de cette rencontre, il a été décidé que le groupe de travail rencontrerait le Conseil de l'Action Sociale début 2015.

Une réelle dynamique s'est instaurée entre les participants du groupe de travail. Les échanges sont riches et dynamique. Des collaborations entre services, au-delà du groupe de travail, se mettent en place de manière plus fluide.

Perspectives

Le groupe de travail Seniors continuera de diffuser ses recommandations. Il y a une réelle volonté d'utiliser le poids du groupe pour interpeller les responsables politiques locaux afin que les seniors soient davantage pris en compte.

Une rencontre avec le Conseil de l'Action Sociale a eu lieu le 11 mars 2015. Suite à cette rencontre le Conseil s'est engagé à appuyer certaines recommandations : accès à des chèques taxis, une plus grande ouverture des Maisons de Repos aux personnes extérieures, envoi d'un courrier aux centres de formation qui préparent au métier d'aide familial(e) concernant le contenu des cours.

Liste des organisations participant aux réunions préparatoires :

- Maison Biloba Huis
- Mémoire Vivante- SSM La Gerbe asbl
- Service Hébergement du CPAS
- Cellule personnes âgées du CPAS
- MR Albert de Latour du CPAS
- Aksent vzw
- Aide aux familles de Schaerbeek asbl

Nombre de réunions :

Le groupe s'est réuni 7 fois en 2014 dont une fois avec le Comité de pilotage de la CASS pour présenter leur travail.

Le groupe de travail Santé

Contexte

Le GT Santé de la CASS existe depuis 2007. Son objectif était d'améliorer l'accès aux soins de santé des Schaerbeekois les plus fragilisés en développant un réseau permettant de promouvoir la santé des plus démunis.

Dans un premier temps, le groupe a construit un diagnostic partagé sur les freins et les facilitateurs dans l'accès aux soins de santé pour les Schaerbeekois les plus précarisés. Ce diagnostic, réalisé à partir d'une enquête auprès du public, d'une analyse des pratiques des professionnels et des données de l'Observatoire de la Santé et du Social, a été présenté au Conseil de l'action Sociale fin 2013 et a permis entre autre de mettre en avant l'importance de la carte santé dans l'accès aux soins.

Dans un second temps, le GT santé de la CASS a souhaité développer une action concrète de prévention / information / sensibilisation en matière de santé, en collaboration avec plusieurs acteurs actifs en matière de santé sur la commune.

Le groupe a donc lancé une invitation aux acteurs de la santé Schaerbeekoïse pour partager avec eux leurs pistes d'action et leur demander leur avis sur la pertinence de celles-ci par rapport à leur terrain. L'objectif était donc d'identifier des thématiques prioritaires et de nouveaux partenaires potentiels pour poursuivre le travail.

Organisation d'une rencontre de réflexion

En février 2014, le groupe a réuni 29 personnes issues de 11 organisations différentes lors d'un midi de réflexion.

Les pistes d'action présentées et débattues étaient les suivantes :

- Informer le public schaerbeekoïse précarisés sur l'organisation des soins de santé en Belgique
 - Les campagnes de prévention ne sont souvent pas pensées avec et pour le public le plus précarisé. Pourquoi ne pas mener des actions dans des lieux comme la salle d'attente du CPAS ?
- Mener des actions pour diminuer le nombre de personnes atteintes du diabète
 - Les chiffres de l'OSS sont alarmants en ce qui concerne les femmes d'origine marocaine
- Les questions d'obésité
- Manger « équilibré » quand on dispose d'un budget réduit ;
 - Un constat régulier dans les MM : les carences alimentaires
- La santé mentale
 - Faciliter l'accès à des consultations psy et la prise en charge par le CPAS.
- Autre...

Les deux thématiques qui ont suscité le plus grand intérêt étaient l'alimentation et la santé mentale.

A la suite de cette rencontre, les organisations ont été invitées à participer à deux réunions, une par thématique, afin de dégager un ou des objectif(s) commun(s) pour un groupe de travail et de vérifier la pertinence d'y travailler dans le cadre de la CASS.

Alimentation

Plusieurs organisations sont confrontées à des problèmes de surpoids et de diabète. Chacune d'entre elles travaillent avec un public spécifique : les enfants dans les écoles, les patients de leur maison médicale, les bébés et leurs mamans, les citoyens émergents au CPAS,... Il y a le souhait de développer un projet commun permettant d'agir sur les habitudes alimentaires de ce public diversifié en leur transmettant un message commun.

L'action à mener, l'outil ou le projet à développer n'est pas si facilement identifiable. Les acteurs réunis autour de la table ont présenté ce que chacun faisait au niveau de l'alimentation. Cette étape prend du temps mais elle est cependant importante pour mieux connaître ce que chacun fait, avec qui et avec quelle approche afin de, par la suite, pouvoir identifier les convergences et les divergences et définir un projet rassembleur qui ait du sens pour chacun.

Participants aux réunions :

- Maison Médicale du Nord
- Maison Médicale Alpha Santé
- Promotion de la Santé à l'Ecole (PSE)
- ONE
- Service Bien-être et Santé du CPAS
- Service Support opérationnel du CPAS
- Bouillon de Cultures

Nombre de réunions :

Les participants se sont réunis 6 fois en 2014.

Santé mentale

Un petit groupe de 5 acteurs différents (CPAS Service Bien-être et Santé, CPAS SAS, ONE Hôpital Paul Brien, ONE Progrès et la MM Santé Bien-être) s'est réuni trois fois pour partager les difficultés rencontrées par les uns et les autres et identifier ce qu'il y aurait lieu de mettre en place en lien avec la santé mentale dans le cadre de la CASS.

Les travailleurs sociaux sont régulièrement confrontés à des personnes avec des difficultés de santé mentale. Aborder ces sujets avec leur public et trouver les relais suffisant n'est pas une chose aisée, tels sont les constats partagés.

Mais les travailleurs sociaux se rendent aussi compte qu'ils ne connaissent pas suffisamment les structures de santé mentale existantes sur la commune. Le groupe est donc arrivé à la proposition d'organiser une rencontre avec les trois centres de santé mentale actifs sur la commune : ANAIS, La Gerbe et le Méridien. Ces trois centres seraient invités à venir présenter à un public de travailleurs sociaux de différents secteurs l'accompagnement qu'ils proposent tant d'un point de vue individuel que collectif.

Cette rencontre aurait pour objet la transmission d'informations des acteurs de la santé mentale vers des travailleurs sociaux de première ligne. Les informations échangées porteraient principalement sur le fonctionnement des différents services, leurs conditions d'accès, les spécificités de chacun et sur la manière de faire le relais vers eux.

La rencontre devrait avoir lieu dans le courant du premier semestre 2015. Elle pourrait également servir de tremplin à l'organisation d'une journée d'étude consacrée aux liens étroits qui unissent pauvreté et santé mentale. Une réalité dont on parle trop peu aujourd'hui.

Le groupe de travail Guide

Statistiques de fréquentation du site

Données fournies via Google Analytics pour la période du 01/01/2014 au 31/12/2014.

- Le site compte environ 25% d'utilisateurs en plus qu'en 2013
- Entre **200 et 350 visiteurs par jour** avec une baisse le week-end.

- **72,42%** ne visitent **qu'une seule page** et puis quittent le site.
- 15,9% ont visité le site plus d'une fois. 84,1% sont des nouveaux visiteurs.
- 20,3 % restent plus d'une minute sur le site.
- Les pages les plus fréquentées : 7% des visites pour la fiche sur l'huissier de justice.
- Le site est fréquenté principalement par des personnes de la Région bruxelloise (43,62%) et par des francophones.

Objectif

L'objectif général du groupe de travail guide est de tenir à jour le Guide de l'accompagnant social schaarbeekois, de l'améliorer et de l'enrichir des pratiques et connaissances de chacun.

Bilan et évaluation

Créé en 2007, d'abord sous format papier et puis sous la forme d'un site web, le guide de l'accompagnant social schaarbeekois compte plus de 200 fiches d'informations pratiques dans divers domaines sociaux ainsi qu'un répertoire d'organisations d'environ 200 adresses.

Un travail a été réalisé pour évaluer la pertinence de la présence dans le guide des différentes organisations répertoriées. Le choix a été fait de privilégier les organisations schaarbeekoises et de ne garder que les organisations non schaarbeekoises répondant à des besoins spécifiques pour lesquels il n'y a pas de ressources sur la commune. Ce premier tri permet de repérer plus rapidement les ressources du réseau social schaarbeekois. Une recherche par ordre alphabétique et par catégorie peut y être effectuée.

Perspectives

Les coordinateurs vont poursuivre les mises à jour de la partie répertoire. La catégorisation des organisations va être revue afin de diminuer le nombre de catégorie en supprimant les intitulés « doublons » et en renommant certaines d'entre elles.

La promotion du site continuera à se faire via les différentes activités de la CASS. Les rencontres zonales et les modules de présentations du réseau permettent entre autre d'informer un nombre important d'organisations présentes sur le territoire de Schaarbeek.

Pour la partie thématique, les changements à venir liés à la sixième réforme de l'Etat vont impliquer un important travail de mise à jour. Une évaluation de cette partie devra être réalisée par le COPIL et une stratégie élaborée pour que l'outil reste actualisé et pertinent pour ces utilisateurs.

Membres du GT

- Services Sociaux des Quartiers 1030
- Service Santé Bien-être du CPAS
- Service Accueil Social du CPAS
- Service social général du CPAS
- Promotion de l'emploi à Schaarbeek
- Service Médiation de dettes du CPAS

Nombre de réunions

En dehors du travail régulier de mise à jour effectué régulièrement tout au long de l'année par les coordinateurs, le groupe Guide s'est réuni une fois en 2014.

4. Les groupes en devenir

Un groupe épicerie sociale

Contexte

En juillet 2013, les représentants de la CSS présentaient au Copil une synthèse des Assemblées de la CSS sur le thème de l'aide alimentaire.

Suite aux échanges, le Copil avait décidé de mettre en place un groupe de travail qui étudierait la faisabilité de la mise en place d'une épicerie sociale à Schaerbeek. Avant le lancement de ce groupe de travail, la Comité de pilotage a privilégié l'organisation d'une rencontre avec des acteurs sociaux schaarbeekois, l'équipe du doyenné et la Croix-Rouge, ayant déjà réfléchi de leur côté à la création d'une épicerie sociale sur Schaerbeek.

Les rencontres

Trois réunions ont ainsi eu lieu avec le CPAS, la Croix-Rouge et l'équipe du doyenné. Ces réunions ont permis d'échanger sur l'état d'avancement du projet de chacun. Cela a également été l'occasion de confronter les différentes approches de ce que devrait être une épicerie sociale : pour quels publics, selon quelles modalités, pour répondre à quelle demande, pour arriver à quel résultat ?

Ces réunions ont aussi permis de mieux identifier chez chacun des acteurs le fonctionnement de l'aide alimentaire dispensée actuellement : nombre de repas/colis distribués, critères d'attribution,... Un état des lieux indispensable comme préalable à toute action concertée.

Perspectives

Le projet « épicerie sociale » pourrait se développer en trois phases. Le plus avancé est le projet de la Croix-Rouge, section de Schaerbeek. Un local, des bénévoles et du matériel de stockage sont disponibles pour le projet. Cette épicerie sociale pourrait ouvrir ses portes dans les prochains mois et nourrir la réflexion pour les projets à venir.

Le projet mené pour le « Doyenné – Paroisse Saint-Albert » qui concernera la population de Schaerbeek, Saint-Josse et Evere est en cours d'analyse et dépendra entre autre des moyens financiers qu'ils arriveront à dégager pour mener le projet à bien.

Le CPAS est en questionnement interne sur sa politique sociale en matière d'aide alimentaire. La solution « colis alimentaire » fait débat même s'il demeure un outil important dans certaines situations d'urgence. Une épicerie sociale qui rend davantage le citoyen bénéficiaire acteur de ses choix correspond davantage aux concepts de respect et d'autonomie portés par le CPAS.

Le modèle « épicerie sociale » tel qu'il est défini aujourd'hui (une aide limitée dans le temps et pour des personnes disposant d'un minimum de ressources) pose également question. Quelle est la plus-value de l'épicerie sociale pour des personnes qui bénéficient de cette aide pendant maximum un

an ? Ne risquent-elles pas de retomber à la case départ dès qu'elles n'auront plus accès à l'épicerie sociale ?

Un projet davantage ancré dans le temps, plus structurel, qui apporte des effets positifs plus durables, est-il possible ? Quels projets en partenariat, via la CASS, pourraient venir se greffer à cette initiative ?

Démarches exploratoires

Afin de continuer à s'outiller et à s'informer sur le sujet, la CASS a participé à différents évènements dans le courant de l'année 2014 :

- Participation au colloque "*Vers une politique concertée de l'alimentation en Belgique : Quels enjeux, quelles priorités ?*"
- Participation aux différentes réunions de la Concertation Aide Alimentaire de la Fédération des Services Sociaux

5. Les outils de communication

Animer et développer une coordination c'est avant toute chose s'assurer une rapide et bonne circulation de l'information. Pour faciliter les transmissions écrites, plusieurs outils sont utilisés :

Le site de la CASS

Le site www.cass-cssa.be permet de mettre en ligne toute une série d'informations sur le fonctionnement et les activités de la CASS mais aussi d'y relayer l'actualité et l'agenda du réseau social schaarbeekois. Les outils utilisés par ce site sont libres de droit ce qui garantit une indépendance optimale et un ajustement en fonction des besoins.

En 2014, le site a très peu été mis à jour. En 2015, nous devons évaluer la pertinence et la cohérence de nos outils de communication.

Statistiques de fréquentation du site

Le site www.cass-cssa.be a reçu 47.611 visites en 2014, soit une moyenne de 3.968 par mois, une moyenne de 130 visites par jour.

Les internautes en recherche d'information arrivent sur notre site dans plus d'un cas sur deux via le moteur de recherche « *google* ». Les internautes accèdent également aux informations via le site de la commune de Schaarbeek (www.schaerbeek.be) et via notre guide www.guidecass.be.

Les listes de diffusion

Pour chaque groupe, une adresse mail collective est créée. Toutes les interactions et communications qui ont trait au groupe et à ses actions passent par cette adresse mail collective, ce qui permet à tous d'y avoir accès.

Ces listes permettent aussi de diffuser rapidement et de manière sécurisée toutes les informations utiles et pertinentes qui nous sont relayées par le réseau.

6. Autres activités des coordinateurs

Les ateliers citoyens

Le CPAS organise depuis septembre 2008 des ateliers citoyens accessibles à son public de primo arrivants installé en Belgique depuis peu de temps. Le projet consiste à donner à ce public des clés de compréhension afin qu'il appréhende mieux la société belge et les différents services du CPAS. Lors de cette formation le public primo arrivant aborde des questions telles que l'histoire de l'immigration, le droit des étrangers, la mobilité, la justice...

La CASS intervient une demi-journée par cycle d'ateliers en proposant une animation en deux temps :

1° une présentation ludique de quelques associations/institutions situées sur le territoire de Schaerbeek et des services qu'elles proposent.

2° une vision d'ensemble du secteur associatif en Belgique et le statut des bénévoles/volontaires.

Une large évaluation de l'animation proposée par la CASS a été menée en collaboration avec les responsables du Pôle Participation Sociale et Citoyenne afin de répondre au mieux à leurs attentes et à celles du public.

Suite à cette évaluation les outils d'animation ont été adaptés afin de permettre une meilleure appropriation des informations échangées. De plus le déroulement de l'animation a également évolué afin de permettre au public davantage de participation et ainsi dynamiser les échanges.

Une plus grande place est laissée dans l'animation aux aspects « participation sociale », avec l'exemple du volontariat comme une des différentes pistes qu'ils peuvent activer.

En 2014, La CASS a animé 6 ateliers.

Présence aux Assemblées et aux réunions du Bureau de la CSS

Les Assemblées de la CSS sont largement investies par les membres et les invités pour transmettre différentes informations : nouveaux services ou changements dans une organisation, changement législatif, alertes sur des problématiques préoccupantes et événements divers.

Ce mode de transmission des informations, principalement oral et qui laisse la place à des échanges, reste très populaire et n'a pas été délaissé avec l'arrivée des outils de communication tels que les mails et internet. Nous constatons en effet que les demandes de transmission d'information par cette voix restent importantes et constantes (en moyenne 5 demandes d'organisations différentes par mois). En matière de transmission d'informations, le réseau virtuel est donc un bon complément aux réunions réelles mais ne peut pas les remplacer.

Les Assemblées sont aussi un lieu important pour l'impulsion des nouvelles activités de la CASS et leur visibilité. Les Assemblées et les réunions du Bureau sont riches en partage de constats du terrain et permettent de mettre en lumière des problématiques dont la CASS pourrait se saisir par la suite. Ces réunions sont également des moments propices pour relayer les activités de la CASS et lancer les invitations.

Et enfin, les Assemblées sont un lieu central pour le travail de facilitateur de projets et de création de synergies entre l'équipe des coordinateurs de la CASS et les membres de le CSS, surtout avec ceux qui ne font pas partie des groupes de travail et du Bureau.

Invitation de l'Institut Supérieur de Formation Sociale et de Communication

Une des formatrices de cette école sociale a demandé à la CASS d'intervenir pour des élèves de troisième année d'assistant social pour présenter la CASS dans le cadre d'un séminaire sur le partenariat. Les 3 composantes de la CASS (CPAS – CSS et coordinateurs CASS) ont proposé un éclairage intéressant sur ce partenariat et répondu aux nombreuses questions des étudiants.

Rencontre avec des acteurs du réseau social schaerbeekois

Les coordinateurs de la CASS sont attentifs à l'émergence de nouveaux projets, initiatives, associations... et propose de les rencontrer afin d'élargir notre cercle de connaissances et de les informer des différents lieux de coordination sur le territoire.

Dans ce cadre nous avons notamment rencontré les responsables de La Maison de l'Energie, Hermes Plus, des étudiantes en dernière année bachelier assistant social,...

Annexe 1 : charte et règle de fonctionnement de la CASS

Principes généraux

La vocation de la CASS n'est pas de traiter des dossiers individuels mais bien de rassembler les forces des acteurs sociaux (public/privé et politique/civil) pour agir collectivement sur les difficultés rencontrées par le public schaarbeekois le plus fragilisé. Ces acteurs veilleront dès lors à travailler dans un objectif à portée collective et non dans un intérêt individuel.

Les groupes de travail de la CASS sont pluralistes et réunissent des associations à finalité sociale ou socioculturelle et des instances publiques désireuses de participer à un projet commun. Chaque participant des groupes de travail est considéré comme représentant de son organisation, il ne participe pas en son nom propre. Il veillera donc à s'assurer qu'il détient bien les mandats nécessaires de son institution pour s'engager dans le groupe et les actions qui en découlent.

Le Comité de Pilotage (CP) peut solliciter un Groupe de travail lorsqu'il le juge opportun afin d'utiliser tout ou une partie de sa production pour servir mieux son objectif de lutter plus efficacement contre la pauvreté et la précarité.

Les productions issues des actions collectives doivent faire l'objet d'un accord du Comité de Pilotage pour être utilisées en dehors du cadre prévu initialement. Les organismes qui reçoivent l'autorisation pour se servir de ces productions veilleront à mentionner la source exacte de celles-ci.

Règles de fonctionnement des groupes de travail

Les groupes de travail sont initiés par le Comité de Pilotage, soit de sa propre initiative ou sur la suggestion d'une organisation concernée par l'objet de la CASS. Pour qu'un groupe de travail soit créé, trois conditions doivent être remplies :

- constitution plurielle (minimum un représentant du CPAS et de l'associatif)
- nombre de participants suffisants
- existence d'un accord avec le CP sur une convention qui définit les objectifs, la méthode et la composition du groupe

Afin de vérifier que ces conditions sont remplies, la CASS invite les personnes susceptibles d'être intéressées à une ou plusieurs réunions préparatoires. Si les deux premières conditions sont remplies, les participants précisent au minimum dans une convention l'objet de leur organisation, les objectifs collectifs que le groupe désire atteindre ainsi que la méthodologie et l'évaluation prévues.

Si un accord est trouvé avec le CP sur le contenu de cette convention, le groupe est constitué. Il est demandé aux participants d'adhérer au nom de leur institution à la charte de la CASS et au contenu de la convention. Par la suite, toute décision concernant les dépenses éventuelles, les communications externes ou les choix stratégiques devra être approuvée par le CP.

Un groupe de travail peut être dissout soit par la volonté du groupe ou suite à une décision du Comité de Pilotage (par exemple, en cas de désaccord sur le contenu de la convention).

Annexe 2 : Composition du Comité de pilotage

Représentants du CPAS :

Dominique Decoux	Présidente du CPAS et de la CASS (Ecolo)
Denise Malamba Kifaya	Conseillère CPAS (FDF)
Bernadette Vriamont	Conseillère CPAS (sp.a)
Thierry Hallet	Conseiller CPAS (CDH)

4 Représentants de la Coordination Sociale (CSS) parmi les 7 personnes suivantes :

Anne Gauthier	Membre du Bureau CSS et Vice présidente de la CASS (GAFFI)
Caroline Adam	Animatrice de la CSS et Membre du Bureau CSS (Services Sociaux des Quartiers 1030)
Françoise Deville	Membre du Bureau CSS (RenovaS)
Claire Dupont-Huart	Membre du Bureau CSS (Croix-Rouge de Schaerbeek)
Said El Alami	Membre du Bureau CSS (AMOS)
Pierre Obolensky	Membre du Bureau CSS (Maison Médicale La Clé)
Richard Condon	Membre du Bureau de la CSS (Amnesty International section Schaerbeek)
Cécile Vincke	Membre du Bureau de la CSS (Maison médicale Le Noyer)
Farida Tahar	Membre du Bureau de la CSS (Le Figuier)

Invités avec voix consultative :

Nathalie Soete	Coordinatrice de la CASS
Eric Semal	Coordinateur adjoint de la CASS
Christine Deslagmulder	Directrice Générale Opérationnelle
Dominique Gobert	Chargée de mission au SAS
Noémi Durant	Chef de cabinet
Elodie Bernollin	Chargée de l'information au CPAS

Annexe 3 : Liste des membres de la Coordination Sociale de Schaerbeek

AKSENT	Lire et Ecrire Zone Nord-est
Amnesty International Section Schaerbeek	Maison Biloba Huis (la)
AMOS	Maison des Médiations
ANAIS (Centre de Santé Mentale de l'asbl)	Maison médicale Alpha Santé
Association des Parents Turcs de Belgique	Maison médicale Aster
AtMOsphères	Maison médicale du Nord
Atout Couleur	Maison médicale La Clé
B.O.N.	Maison médicale Le Noyer
Bouillon de Cultures	Maison médicale Neptune
Centre d'Aide aux Personnes Euromut	Maison Médicale Santé et Bien-Etre
CENTRE PMS COMMUNAL	Méridien (Le) Service Santé Mentale
CIPrOC ASBL	Mission locale de Schaerbeek
COBEFF	MOC Schaerbeek
Crèches de l'Annonciation	Mutualité Socialiste du Brabant (service social)
Crèches de Schaerbeek asbl	Mutualité St Michel (service social)
Croix-Rouge section Schaerbeek	ONE – Consultation
CSC 1030	Planning Familial Bureaux de Quartiers
FEZA – Femmes Epanouies et Actives	Promotion de l'Emploi à Schaerbeek
Figuier (Le)	RenovaS asbl
G.A.F.F.I.	Rezo Santé 1030 - Jeune Enfance et Parentalité
Genres Pluriels asbl	Service de prévention (Soleil du nord + intégration sociale)
Gerbe (La) SSM	Services Sociaux Quartiers 1030
Groupe Santé Josaphat asbl	SeTIS Bruxelles
HSS asbl	Société Saint-Vincent de Paul
Latitude nord	Union des Locataires de Schaerbeek
Latitude nord	
Liens de Quartier Petite Enfance	