

2016



Asbl Solidarité Savoir Centre d'Action Sociale Globale Rapport d'activités



Agrée et subsidiée par la Commission Communautaire Française

Table des matières

Contenu

1 INTRODUCTION	5
2 GENERALITES	6
2.1 Présentation du conseil d'administration 2016.....	6
2.2 Les collaborations conventionnelles.....	6
2.2.1 L'ASBL AMPHORA, épicerie sociale	6
2.2.2 Le SAMPA - La porte Verte - La Goutte d'Huile - le CCM - Proforal	6
2.3 Formation continuée 2016.....	6
2.4 Centre d'Action Sociale Globale	7
2.4.1 Quels sont leurs objectifs ?.....	7
2.4.2 A qui s'adressent-ils ?	7
2.4.3 Quelles sont leurs missions ?	7
2.4.4 Quels sont leurs modes d'intervention ?	7
2.4.5 Cadre légal	7
2.5 L'ASBL en 2016.....	8
2.5.1 L'équipe.....	8
2.5.2 Horaire	8
2.5.3 Moyens financiers	8
2.5.4 Les réunions d'équipe	9
2.5.5 Les évaluations	9
3 L'AIDE INDIVIDUELLE	9
3.1 Généralités	9
3.2 Les objectifs de l'Aide Individuelle	9
3.3 Modes d'intervention.....	10
3.4 Les caractéristiques de la permanence sociale	10
3.4.1 Méthodologie utilisée :.....	11
3.4.2 Logement 10 %	12
3.4.3 Administratif 25 %	14
3.4.4 Problèmes financiers 9 %	14
3.4.5 Problème de vie quotidienne 32 %	15
3.4.6 Droit et justice 10 %	16
3.4.7 Travail/Formation/volontariat 2 %	16
3.4.8 Sécurité sociale 2 %	17
3.4.9 Energie 4 %.....	18
3.4.10 Problèmes liés à l'enfance 2 %.....	18
3.4.11 CPAS 1 %.....	18

3.4.12	Liens familiaux et sociaux 1 %.....	18
3.4.13	Santé 1 %	19
3.4.14	Culture et loisirs 0 %	19
3.5	Le public du centre.....	19
3.6	Projet « Entreprendre au féminin » dimension individuelle	20
3.6.1	Présentation	20
3.6.2	Accompagnement gratuit, individualisé et personnalisé	21
3.6.3	Objectifs et résultats	22
3.6.4	Quels sont les publics cibles ?.....	26
3.6.5	Quels sont les différents acteurs concernés ?.....	26
3.6.6	Modalités	26
3.6.7	Type d'encadrement.....	26
4	ACTIONS COLLECTIVES.....	27
4.1	Dimension collective « Entreprendre au féminin »	27
4.1.1	Formations courtes.....	27
4.1.2	Séances de sensibilisation	27
4.1.3	Objectifs et résultats	27
4.2	Modules en informatique	28
4.2.1	Quels sont les objectifs ?	28
4.2.2	A quelle problématique individuelle l'action peut-elle apporter une réponse collective ?.....	28
4.2.3	Quels sont les publics cibles ?.....	29
4.2.4	Quels sont les différents acteurs concernés ?	29
4.2.5	Quels sont les résultats recherchés ?.....	29
4.2.6	Modalités	29
4.2.7	Type(s) d'activité.....	30
4.2.8	Type d'encadrement.....	30
4.2.9	Résultats 2016	30
4.2.10	Effets.....	31
4.2.11	Quels ont été les résultats inattendus ?.....	31
4.2.12	Difficultés rencontrées	31
4.3	Modules d'initiation à la vie citoyenne	31
4.3.1	Quels sont les objectifs ?	32
4.3.2	Quels sont les publics cibles ?.....	32
4.3.3	Méthodologie	32
4.3.4	Quels sont les différents acteurs concernés ?	33
4.3.5	Quels sont les résultats recherchés ?.....	33
4.3.6	Type(s) d'activité et modalités.....	33
4.3.7	Type d'encadrement.....	36
4.3.8	Nombre de participants	36
4.3.9	Difficultés rencontrées	36
5	L'ACTION COMMUNAUTAIRE	37

5.1 Fête de quartier : « Embarquement Immédiat »	37
5.1.1 Quels sont les objectifs ?	37
5.1.2 Quels sont les publics cibles ?.....	37
5.1.3 Quels sont les différents acteurs concernés ?.....	37
5.1.4 Quels sont les résultats recherchés ?.....	38
5.1.5 Modalités	38
5.1.6 Type(s) d'activité.....	38
5.1.7 Nombre de participants	39
5.1.8 Dans quelle mesure les résultats recherchés ont-ils été atteints ?.....	39
5.1.9 Difficultés rencontrées	39
6 LA COORDINATION EXTERNE	39
6.1 Groupe de planification sociale (GPS) de Molenbeek-Saint-Jean	39
6.2 Fédération des services sociaux (FDSS)	40
6.2.1 La collaboration Inter-Centres	40
7 LA DEMARCHE D'EVALUATION QUALITATIVE	40
7.1 Thème de la démarche.....	40
7.2 Coordonnées de la personne de contact	41
7.3 Objectifs du projet	41
7.4 La mise en œuvre et actions en 2016	41
7.5 Effets produits	42
7.5.1 Analyses et conclusions	42
7.5.2 Mise en place des actions définies préalablement.....	42
7.6 Actions d'information, de sensibilisation, de formation et d'accompagnement ...	42
8 CONCLUSION.....	43
9 ANNEXES ACTIVITES 2016.....	44

1 Introduction

L'Asbl Solidarité Savoir est active dans les communes du Nord-Ouest de Bruxelles et son action couvre notamment *la zone Objectif 2*.¹ L'association est à Molenbeek-Saint Jean depuis 2001. Plus précisément, elle est située dans le quartier Maritime et le Centre Historique de la commune.

Ce rapport d'activités tente de démontrer le travail important que l'association a effectué durant l'année 2016. De nouveaux projets ont vu le jour, d'autres ont été arrêtés afin de s'adapter au maximum aux moyens, besoins et réalités de terrain.

L'équipe de Solidarité Savoir vous souhaite une bonne lecture.

1. Ce programme porte sur un montant total de 103 millions euros financés par le Fonds européen de Développement régional (FEDER), la Région, les Communes et les Commissions communautaires. Il concerne une zone de 146.000 habitants.

2 Généralités

2.1 Présentation du conseil d'administration 2016

Michel Pettiaux	Président
Philippe SMITS	Vice-président
Willy JANSSENS	Trésorier
Véronique CAPELLE	Administratrice
Martin de Wrangel	Administrateur

2.2 Les collaborations conventionnelles

2.2.1 L'ASBL AMPHORA, épicerie sociale

En 2016, la collaboration a continué avec l'Epicerie Sociale Amphora. Située non loin de notre association, nous pouvons orienter les personnes demandeuses d'aide alimentaire vers cette dernière. En effet, nous faisons partie des partenaires ayant signé une convention avec Amphora.

Afin de garantir une évolution positive de la situation financière du bénéficiaire de l'aide alimentaire, nous effectuons un suivi social. Nous nous assurons que la personne concrétise les démarches nécessaires pour que ses finances s'améliorent.

2.2.2 Le SAMPA – La porte Verte – La Goutte d'Huile – le CCM - Proforal

Dans le cadre du programme de Cohésion sociale 2016-2020, nous avons initié des modules d'initiation à la vie citoyenne en 2016.

2.3 Formation continuée 2016

L'équipe sociale a participé à un certain nombre de formations et de colloques durant l'année 2016

Coordinateur/Assistant social	
	<i>CBAI ; Formation de formateur à la citoyenneté</i>
Assistante sociale	
<i>FDSS ; Formation continue énergie</i>	<i>CBAI ; Formation de formateur à la citoyenneté</i>
Agent administratif	
<i>Ecosolidaire ; Formation continue à la comptabilité</i>	<i>Ecosolidaire ; Formation winbook</i>

2.4 Centre d'Action Sociale Globale

Notre centre est reconnu comme CASG de manière indéterminée depuis le 1 janvier 2010. Les Centres d'Action Sociale Globale (CASG) sont des centres de service social généraliste bruxellois agréés par la Commission Communautaire Française (COCOF). Ils sont au nombre de 10. Tous sont membres de la FdSS.

2.4.1 Quels sont leurs objectifs ?

Les CASG ont pour objectif d'améliorer les relations entre leurs bénéficiaires et la société. Ils tentent de favoriser leur accès aux droits fondamentaux ainsi qu'aux ressources sociales, sanitaires, économiques, culturelles, etc.

2.4.2 A qui s'adressent-ils ?

Les Centres d'Action Sociale Globale s'adressent à toute personne confrontée à une difficulté sociale qui en fait la demande. Le service offert par les CASG est gratuit.

2.4.3 Quelles sont leurs missions ?

Les CASG développent leur action sociale globale en assurant aux bénéficiaires :

- *un premier accueil*
- *une analyse de leur situation*
- *un accompagnement social*
- *si nécessaire, une orientation vers un service spécialisé en fonction de la problématique*

En outre, les CASG relayent aux autorités publiques les problèmes et les lacunes qui se font jour dans la collectivité.

2.4.4 Quels sont leurs modes d'intervention ?

Les CASG offrent une aide individuelle au travers notamment de la permanence sociale accessible sans rendez-vous au moins 20 heures par semaine.

Ils mettent aussi en place des actions collectives et communautaires, afin de lutter contre les mécanismes d'exclusion sociale et contre l'isolement social. Ces activités redonnent une place d'acteurs aux personnes en difficultés.

2.4.5 Cadre légal

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, M.B., 8 mai 2009.

Arrêté du Collège de la Commission communautaire française du 4 juin 2009 portant application du décret du 5 mars 2009, M.B., 22 juillet 2009.

2.5 L'ASBL en 2016

En 2016, un travail relatif à la gestion de l'Asbl a été poursuivi dans la continuité de 2015.

L'association a développé un nouveau projet dans le cadre du programme de Cohésion Sociale 2016-2020 à savoir les modules d'initiation à la vie citoyenne.

2.5.1 L'équipe

Solidarité Savoir emploie deux assistants sociaux à temps plein ainsi qu'une personne à mi-temps pour des tâches administratives. L'un des deux assistants sociaux s'occupe de la coordination à quart temps. Dans la réalité, l'assistant social utilise plus qu'un quart de son temps au travail de coordination.

Durant l'année 2016, nous avons disposé d'un travailleur engagé dans le cadre d'un contrat « article 60 » pour la prise en charge de l'accueil de la permanence sociale. Nous disposons également d'un équivalent temps plein supplémentaire par le biais d'une convention ACS pour un poste d'assistant social et d'une conseillère en création d'entreprise. Un auxiliaire administratif qui étudie en alternance dans un CEFA a continué son stage dans notre structure en 2016.

2.5.2 Horaire

L'asbl est ouverte du lundi au vendredi de 9h à 17h. Les permanences sociales sont assurées à raison de 20 heures par semaine et sont ouvertes à toute personne désireuse d'être aidée ou en quête d'un renseignement. Elles se tiennent au rez-de-chaussée de notre bâtiment au boulevard Léopold II, 100 à 1080 Molenbeek-Saint-Jean.

Les permanences sociales sont assurées du lundi au jeudi de 9h00 à 13h00 ainsi que les lundis et jeudis de 14h00 à 16h00.

Lorsqu'un bénéficiaire vient au centre durant les heures d'ouvertures et en dehors des heures de la permanence, nous essayons de le rediriger vers celle-ci. Le centre est accessible par téléphone pendant l'ensemble des heures d'ouvertures.

2.5.3 Moyens financiers

En ce qui concerne nos moyens financiers, Solidarité Savoir est subsidié par le Service public francophone bruxellois en tant que Centre d'Action Sociale Globale, et reçoit aussi un subside en Cohésion Sociale via le SPFB. Comme évoqué plus haut, nous disposons d'un poste ACS subsidié par Actiris. Un soutien financier provenant de la Région de Bruxelles Capitale ainsi que de la commune de Molenbeek-St-jean nous ont permis en 2016 d'engager une conseillère en création d'entreprise en 2016 dans le cadre de notre projet Entreprendre au Féminin.

2.5.4 Les réunions d'équipe

Le processus des réunions d'équipe a été poursuivi en 2016. L'équipe s'est appropriée ce moment important pour la structuration du travail. Nous poursuivons le rythme d'une réunion tous les mois avec l'organisation additionnelle de réunion ciblée par projet.

Cette dynamique de réunions structurées a renforcé la cohésion du projet global de l'association. Chaque membre de l'équipe a l'occasion de se prononcer sur l'ensemble des projets et est informé de ce que réalisent ses collègues.

2.5.5 Les évaluations

Nous avons initié un nouveau processus d'évaluation en 2016 pour le rendre encore plus efficace. L'évaluation individuelle repose toujours en amont sur la conception d'objectifs établis au préalable avec le travailleur. Ces objectifs sont construits grâce à la méthodologie de gestion de projet axé sur les résultats (GAR).

Une fois tous les deux ans ; l'ensemble de l'équipe aborde de manière collective les questions levées lors de l'évaluation individuelles. Nous dégageons les pistes de travail pour l'année à venir. Ce temps d'arrêt nous permet de prendre du recul sur les problèmes rencontrés au quotidien mais que nous n'arrivons pas à solutionner. Il en résulte un document qui nous sert de fil conducteur pour l'année à venir.

3 L'aide individuelle

3.1 Généralités

Notre association propose une aide individuelle via nos permanences sociales généralistes ainsi que via notre accompagnement individuel dans le cadre du projet Entreprendre au féminin.

La permanence sociale a permis de garder un repère indispensable dans la structure de l'association. Ce projet répond toujours à une importante demande.

Le système de recueil de données SYSSO qui a été mis en place en 2011 est d'une très grande utilité pour le suivi des situations des bénéficiaires. Il permet entre autre aux assistantes sociales de se relayer les informations pour les démarches à suivre.

3.2 Les objectifs de l'Aide Individuelle

De manière générale et conformément au décret, l'ASBL Solidarité Savoir a pour mission de développer l'action sociale globale en assurant aux bénéficiaires un premier accueil, une analyse de leur(s) situation(s), problématique(s), une orientation, un accompagnement et un suivi.

Selon l'article 10 du décret relatif à l'offre de services ambulatoires dans les domaines de l'action sociale, de la famille et de la santé du 8 Mai 2009, l'action sociale s'exerce selon trois modes d'intervention dont notamment l'aide individuelle.

« L'aide individuelle vise à :

- a) *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 ;*
- b) *Répondre aux situations de crise, prévenir la rupture ou la dégradation de la situation du bénéficiaire, dans ou avec son milieu de vie ;*
- c) *Lui fournir les informations requises pour qu'il puisse faire valoir ses droits fondamentaux et accéder à tous les services et institutions d'aide aux personnes et de la santé ainsi qu'à toutes les ressources sociales, sanitaires, culturelles et d'éducation permanente présentes dans la Région de Bruxelles-Capitale ;*
- d) *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 possible. Dans tous les cas, le bénéficiaire est placé au centre de l'intervention. Avec l'aide du travailleur social, il reste ou devient l'acteur principal de l'intervention d'aide individuelle.

L'assistant social l'invite à agir de la manière la plus autonome possible et vise à ce que ce dernier soit le mieux outillé pour les éventuelles situations problématiques futures. La résolution des problématiques se fait au travers d'un travail de confiance mutuelle entre le bénéficiaire et le travailleur. Celle-ci s'élabore dans le respect du rythme de la personne et de manière personnalisée, et ce, indépendamment du temps que cela peut prendre.

Ainsi, certaines personnes reviennent plusieurs fois dans notre service afin de trouver par elles-mêmes la solution la plus adéquate à leur situation personnelle.

3.3 Modes d'intervention

Les modes d'intervention sont divers : *accueil, écoute, orientation, courrier postal, courrier électronique, fax, appels téléphoniques, photocopies de document ou d'information, rencontres informelles.*

Nous sommes attentifs, comme dit précédemment, à favoriser l'autonomie de la personne. Nous la laissons réaliser la majorité des démarches que nous pensons à sa portée. Nous adaptons nos interventions en fonction de ses capacités. Progressivement, nous amenons les bénéficiaires à dépasser les limites qu'ils se posent dans leurs démarches. Petit à petit, la personne s'autonomise.

3.4 Les caractéristiques de la permanence sociale

En tant que Centre d'Action Sociale Globale, nous travaillons comme service de première ligne. Nous revendiquons un travail social généraliste dont les caractéristiques principales sont : l'accueil, l'écoute, la résolution de problématiques simples, le suivi global des situations nécessitant l'intervention de différents acteurs sociaux ou d'autres intervenants, l'information, l'orientation des usagers vers les services sociaux spécialisés dont l'offre correspond à leur problématique.

Solidarité Savoir occupe une place de plus en plus forte au sein du dispositif d'aide aux personnes de la Commune de Molenbeek-Saint-Jean. Ainsi, nous voyons les collaborations existantes s'intensifier avec des services tels que le CPAS de Molenbeek, la Mission locale, les services de médiation de dette et/ou les services communaux.

De plus, lorsque nous rencontrons une personne, nous voyons généralement des problématiques multiples : ainsi, une situation problématique de type financière engendre d'autres problèmes sociaux de logement, difficulté pour faire les courses, etc. Cette problématique financière peut également être elle-même la conséquence d'un problème social ou d'un problème d'emploi.

Dans un nombre trop important de cas, aucune solution adaptée ne peut être proposée. Les personnes sont donc de plus en plus amenées vers l'exclusion sociale sans qu'aucune solution valable, durable, et digne pour la personne n'ait pu être trouvée.

3.4.1 Méthodologie utilisée :

- *Le dossier individuel : après l'entretien, un rapport circonstancié est complété par l'assistant social lorsque cela est nécessaire.*
- *La fiche signalétique : une fiche signalétique électronique est complétée sur le programme SYSSO lors de l'ouverture de chaque nouveau dossier.*

Nous illustrerons les caractéristiques de l'aide individuelle par les problématiques traitées et par celles qui ont été diagnostiquées lors des entretiens sociaux.

Ces commentaires portent uniquement sur des données quantifiées du travail individuel et ne représentent par conséquent qu'une partie du travail réalisé par le centre.

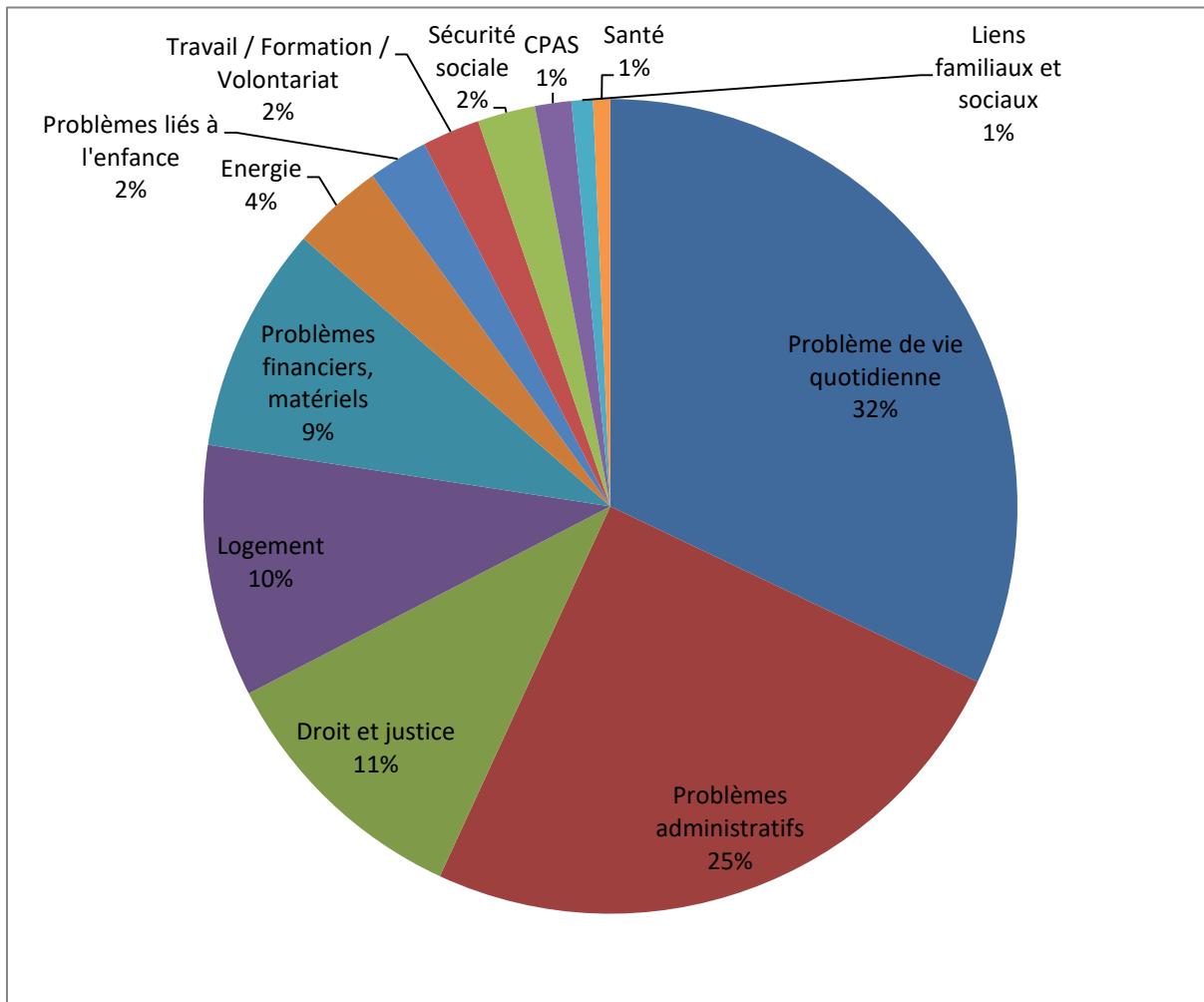
Les problématiques ont été répertoriées suivant treize items suite à un recueil de données réalisé lors de chaque passage des usagers en 2016

<u>2015</u>	<u>2016</u>
- Logement 16 %	- Logement 10 %
- Administratif 19 %	- Administratif 25 %
- Problèmes financiers 14 %	- Problèmes financiers 9 %
- Problème de vie quotidienne 18 %	- Problème de vie quotidienne 32 %
- Droit et justice 8 %	- Droit et justice 10 %
- Travail /Formation/volontariat 3 %	- Travail /Formation/volontariat 2 %
- Sécurité sociale 8 %	- Sécurité sociale 2 %
- Energie 4 %	- Energie 3 %
- Problèmes liés à l'enfance 5 %	- Problèmes liés à l'enfance 2 %
- CPAS 3 %	- CPAS 1 %
- Liens familiaux et sociaux 1 %	- Liens familiaux et sociaux 1 %
- Santé 1 %	- Santé 1 %
- Culture et loisirs 0 %	- Culture et loisirs 0 %

De manière générale, le nombre de problématiques traitées est multiple et lié entre elles. La demande de la personne ne concerne pas toujours la problématique centrale diagnostiquée par les assistants sociaux. Ainsi, une bonne conduite d'entretien et un travail à moyen terme

dans le cadre d'une relation de confiance sont essentiels pour aborder toutes les problématiques.

Le suivi apporté est donc essentiellement de l'écoute, de l'aide administrative telle que la gestion du courrier, de la prise de renseignement sur un service, de l'orientation vers des services spécialisés, etc.



Comme le démontre le graphique ci-dessus, l'essentiel des interventions est lié aux problèmes de la vie quotidienne. Nos assistants sociaux aident majoritairement le public concernant ce type de difficultés.

La proportion de dossiers liés aux problèmes administratifs est toujours révélatrice. Les problèmes financiers, de logement et d'alimentation, entre autre, découlent de ces situations financières problématiques. La spirale du surendettement peut vite s'installer.

3.4.2 Logement 10 %

Logement public

Un grand nombre de nos usagers est susceptible de prétendre à l'octroi d'un logement social. En effet, notre public, fortement précarisé, dispose de revenus de remplacement suffisamment bas que pour recevoir l'accès à un logement public.

Ainsi les assistants sociaux aident régulièrement à remplir des demandes de logement social. Par la même occasion, ils expliquent que le nombre de logements sociaux disponibles est insuffisant par rapport à l'importante demande qui émane de la population. Une longue liste d'attente existe donc. Pour certains, l'attente pourra certainement dépasser une dizaine d'années.

Logement privé

Les logements sociaux sont toujours une denrée rare en Région de Bruxelles-Capitale. La plupart des ménages se voient contraints de mener des recherches dans le domaine du privé. Mais la chose n'est pas facile : les prix des logements privés sont de plus en plus élevés et les propriétaires réclament de plus en plus de « garanties » avant de louer leur bien.

Ainsi, bon nombre d'usagers viennent demander de l'aide en la matière au sein de la permanence sociale de Solidarité Savoir. Malheureusement, notre intervention dans ce domaine est limitée. En effet, nous ne possédons pas de « liste de logements » et une recherche sur internet prend souvent un temps considérable.

Logement d'accueil

Lorsque ces usagers n'ont aucune possibilité d'hébergement (ami, connaissance, etc.) et qu'aucune place n'est disponible en logement d'accueil, les travailleurs sociaux orientent les personnes vers le SAMU Social. Elles y trouvent un lit et un repas chaud pour une nuit. Le travail de recherche de place en centre d'accueil reprend le lendemain matin.

Cette année encore, nos travailleurs ont rencontré une série d'usagers se trouvant sans logement. Pour ces personnes, seules ou en famille, une solution urgente doit être trouvée.

Nous recherchons donc, avec eux, un centre d'accueil qui peut les recevoir et les aider à construire un projet de logement. Ce type d'hébergement est difficile à obtenir en Région Bruxelloise car il existe une forte demande.

Le locataire

Dans certains cas, des usagers, peu sûrs de la légalité des actes de leur propriétaire viennent chercher des conseils. Les assistants sociaux ont ainsi pu voir de nombreux abus concernant les garanties locatives gardées, les fins de bail intempestives, les indexations farfelues du loyer, etc.

Malgré les conseils et les explications des travailleurs, certains locataires n'osent pas réagir devant leur propriétaire par peur de perdre le logement.

Certains locataires arrivent donc à la permanence de Solidarité Savoir pour solliciter une aide pour rédiger un renon locatif ou une lettre de demande de travaux au propriétaire.

Le propriétaire

Certains propriétaires viennent aussi chercher une aide, souvent administrative, auprès de Solidarité Savoir. Il n'est pas toujours évident pour un propriétaire de savoir quoi faire pour louer son logement ou le remettre à neuf. Certains ne semblent pas connaître la législation à ce niveau ou du moins pas plus que les locataires. Les travailleurs sociaux donnent des conseils en la matière afin que le propriétaire puisse se débrouiller seul au maximum par la suite.

3.4.3 Administratif 25 %

Cet item reste fortement représenté parmi les problématiques que nous avons rencontrées cette année. L'aide administrative comporte plusieurs aspects :

- L'aide pour remplir des formulaires ;
- L'envoi de courriel ;
- L'explication de documents ;
- La rédaction de lettre et de courriers divers ;
- L'appel téléphonique auprès de structures particulières ;
- La traduction de courriers (français/néerlandais/anglais) ;
- La prise de contact avec un tiers parlant une langue que l'usager ne pratique pas ;
- L'information générale donnée dans des domaines divers ;
- L'information et l'orientation vers différentes structures molenbeekaises ou bruxelloises offrant un service correspondant à la problématique de l'usager.
- La lecture de courrier (allant de la publicité toutes-boîtes au pro-justicia) ;
- La recherche d'adresses et d'itinéraires sur Internet ;
- La gestion d'un dossier d'ordre administratif (commune, région, impôts, assurances, etc.) ;

La proportion importante de demandes de ce type indique clairement la nécessité de la présence de telles structures dans les quartiers.

3.4.4 Problèmes financiers 9 %

Une part de notre public vit avec des revenus de remplacement ou se déclare sans revenus.. Les différentes dettes rencontrées par les travailleurs proviennent de factures énergie, de factures d'hôpitaux, de facture de téléphone, et de divers achats à crédit (matériel électroménager, meubles, vêtements, etc.).

Huissiers : procédure à l'amiable

Lorsqu'un usager se présente à la permanence sociale avec des documents provenant des cabinets des huissiers, un arrangement à l'amiable peut encore être trouvé. En parallèle, et lorsque cela s'avère nécessaire, le travailleur donnera à l'usager des outils permettant de réaliser la gestion d'un budget.

Dans un premier temps les suivis budgétaires sont réalisés au sein de la permanence. Le but est que l'usager s'approprie les outils pour pouvoir réaliser seul la gestion de son budget. L'assistant social se met en contact avec l'huissier de justice et négocie un plan de paiement que la personne devra respecter.

Huissiers : procédure en justice

Parfois, dans des cas plus graves, les dossiers sont déjà passés devant une cours de justice. C'est donc avec un pro-justicia que les usagers arrivent à notre permanence. De nouveau un contact est pris avec l'huissier de justice en charge du dossier. Plan de paiement et suivi budgétaire sont mis en place de manière beaucoup plus stricte.

La médiation de dette

Dans certains cas, le total des dettes est très important et est réparti entre plusieurs huissiers. Dans ce cas de figure, les travailleurs sociaux invitent la personne à prendre un rendez-vous avec un médiateur de dette.

Les services de médiation de dettes en Région bruxelloise sont cependant saturés. Il arrive couramment qu'une personne doive attendre plusieurs mois avant d'obtenir un premier rendez-vous. Durant cette période, nous faisons notre possible pour avertir les huissiers de la situation d'attente.

Épicerie sociale

Depuis plusieurs années, Solidarité Savoir développe un partenariat direct avec l'Épicerie Sociale Amphora située également sur la commune de Molenbeek-Saint-Jean. Celle-ci organise en outre des activités de prévention du surendettement (ateliers de consommateurs).

Auparavant, pour les usagers qui en faisaient la demande, Solidarité Savoir pouvait accorder un accès à Amphora, épicerie sociale partenaire.

Cependant, depuis plus d'un an, la demande était telle que l'épicerie ne pouvait plus suivre. L'accès aux nouvelles personnes a dû être arrêté.

Les assistants sociaux ont dû orienter les usagers vers des services offrant des colis alimentaires.

Plus tard, les différents partenaires de l'épicerie alimentaire ont été contactés fin 2015 par Amphora afin de voir ensemble leur nouvelle proposition d'aide.

Maintenant, seules 5 familles par mois peuvent accéder à l'épicerie pour une durée de 4 mois (renouvelable une fois).

Les conditions d'accès sont :

- Le bénéficiaire doit être domicilié à Molenbeek-St-Jean.
- Le bénéficiaire doit être dans une des catégories suivantes :
 1. Bénéficier du revenu d'intégration (RIS)
 2. Sans domicile fixe
 3. Sans papiers
 4. Réfugié
 5. Sous le seuil de pauvreté tel que défini au niveau européen
 6. En difficulté financière pour raison de surendettement

Cette nouvelle procédure reflète bien les difficultés financières auxquelles sont confrontés une grande partie de nos usagers.

3.4.5 Problème de vie quotidienne 32 %

Ces problèmes sont toujours liés à la langue et semble être de plus en plus important. Les personnes d'origine étrangère qui connaissent le français oral ne le connaissent pas suffisamment à l'écrit. Certains ne connaissent, par ailleurs, aucune langue nationale. Il nous arrive fréquemment de devoir passer par l'espagnol, l'arabe ou l'anglais pour nous faire comprendre.

Ainsi, un bon nombre de personnes viennent nous demander de l'aide pour la lecture et/ou l'écriture de document. Cela passe de la lettre d'un huissier à l'écriture d'un virement bancaire. Certains usagers viennent également solliciter une aide pour leur quotidien. Nous les renvoyons alors vers un service qui propose des aide-ménagères.

3.4.6 Droit et justice 10 %

Nos travailleurs orientent généralement les usagers vers des services juridiques spécialisés. Nous orientons très souvent vers l'association Antenne J située sur Molenbeek-St-Jean.

Naturalisation

Auparavant, des usagers se présentaient afin de remplir les formulaires de demande de naturalisation.

Dès lors, les personnes qui se présentent à notre permanence à ce sujet sont orientées au SAMPA, Service d'Aide aux Molenbeekois Primo-Arrivant qui se compose entre-autre de juristes.

Regroupement familial

La loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers a été modifiée le 8 juillet 2011. La nouvelle loi introduit des conditions supplémentaires et restreint le droit au regroupement familial. Les modifications sont entrées en vigueur le 22 septembre 2011².

Il arrive que des personnes se présentent à la permanence pour poser des questions à ce propos. Nous les orientons vers les services adéquats.

Régularisation sur base de l'article 9 bis

En 2013, certains n'ont toujours pas reçu de réponse à leur demande de régularisation. Le travail d'information continue donc. Nous recevons également ponctuellement des personnes ayant reçu une réponse négative et donc un ordre de quitter le territoire, qui se posent des questions quant à leur avenir en Belgique.

3.4.7 Travail/Formations/volontariat 2 %

Demande de rédaction de CV et de lettre de motivation

Beaucoup de personnes se présentent au sein de notre permanence sociale pour demander de l'aide à la rédaction de CV et/ou de lettres de motivation. Systématiquement, les travailleurs sociaux orientent celles-ci vers des services adéquats en la matière.

Pour les usagers inscrits comme demandeurs d'emploi auprès d'Actiris, l'assistant social les invite à prendre rendez-vous à la mission locale pour l'emploi. Cette organisation est située juste en face de Solidarité Savoir.

Pour les usagers émargeant du CPAS, il leur est proposé de se diriger vers le service d'insertion socioprofessionnelle du CPAS de la commune où ils résident.

² <http://sanspapiers.skynetblogs.be>

Nous refusons de réaliser ce que nous pouvons appeler des « CV minute » alors que des services travaillent dans ce domaine de manière plus approfondie. Nous jugeons que, pour qu'un CV soit correctement réalisé, un travail de réflexion doit être mené par la personne.

Formulaires

Certaines grosses entreprises ont automatisé leur système de recrutement. Elles demandent dès lors aux personnes qui souhaitent postuler chez elles de remplir un formulaire. L'action n'étant pas réalisée par d'autres associations, nous acceptons donc d'aider à remplir ces formulaires de demande d'emploi pour autant que l'usager soit muni de son CV.

Recherche de formation

Ponctuellement, des personnes peu qualifiées sur le marché de l'emploi souhaitent trouver une formation qui leur permettra d'élargir leurs compétences professionnelles et par la même occasion de leur permettre de trouver plus aisément un emploi.

Les travailleurs sociaux entament alors un travail sur la mise en place d'un projet professionnel, voire, à plus grande échelle, sur la mise en place d'un projet de vie. Avec la personne, le travailleur va rechercher un type de formation qui conviendra à sa personnalité et à ses désirs professionnels.

Parfois, un usager s'orientera vers l'enseignement de promotion sociale pour entreprendre des études qui dureront plusieurs années. Pour d'autres, le choix se portera sur une formation qualifiante plus courte (de quelques semaines à quelques mois). Dans tous les cas, les travailleurs soutiennent le projet professionnel de la personne pour autant que celui-ci paraisse réaliste.

3.4.8 Sécurité sociale 2 %

Notre public se trouve confronté à un système de sécurité sociale complexe dont la logique lui est difficilement compréhensible ou qu'il méconnait. Notre travail consiste donc principalement à démystifier les procédures administratives et les formulaires tout en apportant une information utile et de qualité.

Les sujets pour lesquels les personnes viennent nous demander de l'aide concernent principalement les matières suivantes : les allocations familiales, les pensions, les mutuelles, les allocations pour personnes handicapées, etc. Quel que soit le sujet, les usagers sont systématiquement confrontés aux mêmes difficultés.

Dans un premier temps, les personnes connaissent peu ou mal leurs droits et obligations en matière de sécurité sociale. Les travailleurs sociaux effectuent donc un travail d'information concernant le sujet qui intéresse l'usager.

A cela viennent s'ajouter les difficultés liées à la compréhension des procédures administratives souvent complexes. De nouveau, les assistants sociaux informent les usagers sur celles-ci. De plus, une aide est souvent utile pour remplir les formulaires standards de demande ou de renouvellement de dossier. Les usagers éprouvent non seulement des difficultés quant à la compréhension de la langue mais en plus, le jargon utilisé dans ce type de document n'est pas accessible pour la majorité de notre population.

Après des délais plus ou moins long, les usagers reçoivent généralement une réponse. Celle-ci est tout autant incompréhensible pour eux. Les travailleurs sociaux servent alors d'interprètes du document. En cas de réponse négative, nous expliquons les procédures de recours existantes et nous donnons généralement un premier avis sur le bien-fondé de ce type de recours en fonction de la situation.

3.4.9 Energie 4 %

Les problèmes traités par l'équipe sociale sont divers. Ils vont du choix d'un nouveau fournisseur aux conseils pour réduire la consommation du ménage.

Tout d'abord, l'assistant social est présent pour accompagner la personne dans ses démarches vis-à-vis d'un fournisseur : ouverture des compteurs, communication des index, déménagement, changement du montant des factures intermédiaires.

Les problèmes les plus fréquemment rencontrés concernent cependant le coût de l'énergie. D'une part, les usagers ont parfois des habitudes de consommation qui font augmenter leur facture. D'autre part, l'énergie en elle-même coûte très cher.

Au vu des problèmes financiers évoqués plus tôt, certains usagers ne peuvent plus payer régulièrement leurs factures d'énergie. Nous tentons alors de les faire passer sous le statut de client protégé le temps de régler la dette auprès du fournisseur de base. A l'heure actuelle, cette procédure bruxelloise s'avère trop peu utile. Certains ménages n'ont même pas la possibilité de payer le prix demandé par Sibelga qui vend l'énergie au particulier à perte.

3.4.10 Problèmes liés à l'enfance 2 %

A l'heure actuelle, il devient de plus en plus complexe de trouver une école où placer les enfants. Qu'ils doivent entrer en maternelle, en primaire ou en secondaire, les difficultés sont les mêmes : la Région bruxelloise manque de place au sein des établissements scolaires.

Certains parents désemparés viennent chercher de l'aide au sein de notre service. Nous ne sommes malheureusement pas capables d'accomplir des miracles. Après avoir pris le temps d'expliquer dans quelle situation l'enseignement francophone bruxellois se trouve, le travailleur social est contraint de renvoyer les parents vers les écoles ou les commissions zonales pour poursuivre leur quête de places. Cette problématique malheureusement s'intensifie.

Nous sommes aussi confrontés à des familles en séparation ou en procédure de divorce. De nombreux parents se questionnent donc sur leurs droits et tentent de trouver des solutions afin de gérer au mieux la situation avec les enfants.

3.4.11 CPAS 1 %

Les personnes venues avec ce type de problématique nous demandent généralement de leur expliquer et/ou de leur confirmer une notification ou plus généralement une information émise par le CPAS.

Dans de rares cas, nous avons relevé des erreurs de la part des travailleurs sociaux. Par exemple, ceux-ci refusent d'acter de nouvelles demandes. Nous prenons alors la peine de les contacter pour trouver une solution satisfaisante. Nous veillons à ce que la loi puisse être appliquée.

3.4.12 Liens familiaux et sociaux 1 %

Des mères de familles nous font part des difficultés relationnelles qu'elles éprouvent avec leurs enfants et/ou avec leur conjoint : les violences et harcèlements sont le lot quotidien d'une part de notre public féminin et, plus rarement, masculin.

La solitude et les difficultés relationnelles au sein des familles sont donc des problématiques que nous rencontrons fréquemment. Ces problématiques ne sont pas directement traitées par notre centre, sauf lorsqu'une demande de rompre l'isolement nous est directement adressée comme telle.

Nous avons également un public masculin qui se trouve dans des situations familiales difficiles après une rupture ou encore après un décès.

3.4.13 Santé 1 %

Quelques personnes, ayant un handicap physique de naissance ou suite à un accident fréquentent notre service social. La disposition des locaux, au rez-de-chaussée, permet un accueil aisément.

Certains usagers qui connaissent des handicaps physiques viennent à la permanence sociale afin de s'informer sur les différentes procédures en matière de maladie et d'invalidité. Dans ce cas, une aide-ménagère ou familiale est souvent envisagée. D'autres ont déjà un statut d'invalidité pour des raisons plus psychologiques. Nous les aidons dans leurs démarches administratives et leur recherche de travail ou d'occupation.

Dans le cadre des suivis, les travailleurs diagnostiquent également de réelles souffrances mentales généralement non reconnues.

Du fait du refus fréquent de l'usager à envisager un suivi psychologique, les travailleurs se sentent généralement démunis.

3.4.14 Culture et loisirs 0 %

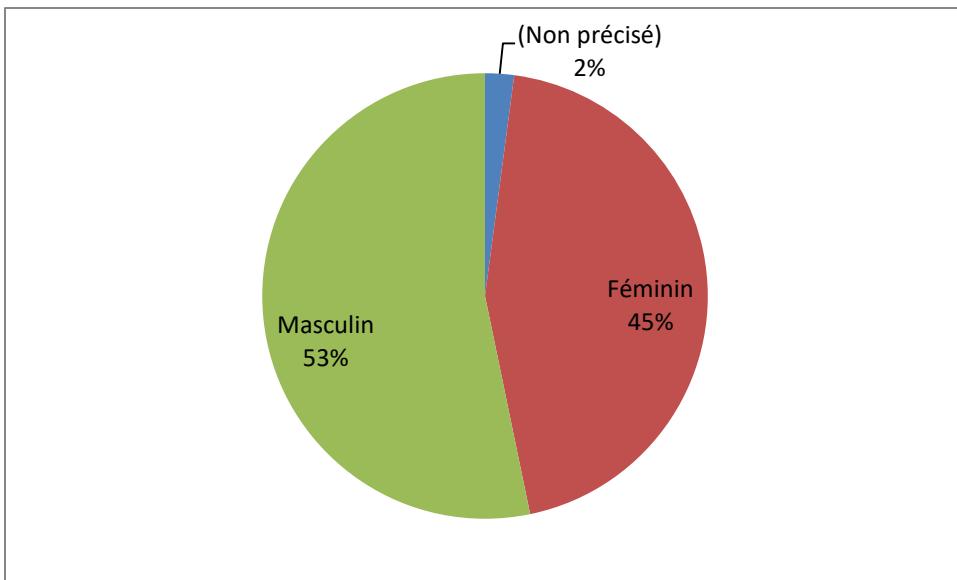
Peu d'usagers ont sollicité les travailleurs sociaux autour de la question des loisirs.

3.5 Le public du centre

Au sein de la permanence sociale, les travailleurs récoltent une série de données qui nous permet de disposer de statistiques. En jetant un regard sur ces chiffres nous pouvons établir un profil des personnes qui viennent nous solliciter.

Répartition des sexes

Nous voyons une légère différence entre la fréquentation des femmes et des hommes. Les hommes sont légèrement plus nombreux à venir nous solliciter. Dans l'ensemble, nous pouvons cependant établir que notre public est équilibré en termes de répartition des sexes.



Répartition des origines (nationalités)

Nous avons une grande variété d'origines mais la moitié possède la nationalité belge 47%. Bon nombre d'entre eux sont cependant originaire du Maroc.

La seconde majorité est d'ailleurs de nationalité marocaine 21%.

Pour le reste, la plupart ne font pas partie de l'Union Européenne. Malgré cela, des espagnoles, des pakistanais et des guinéens pour la plupart, côtoient la permanence.

Répartition géographique

Notre public provient en majeure partie de la commune de Molenbeek-Saint-Jean 71%. Seule une petite partie de notre public provient des communes bruxelloises avoisinantes.

3.6 Projet « Entreprendre au féminin » dimension individuelle

3.6.1 Présentation

Notre projet s'inscrit dans l'aide individuelle et collective. Le projet « Entreprendre au féminin » propose un service d'accompagnement et de formation à la création d'entreprise à destination des femmes porteuses de projet habitant le quartier autour de Léopold ainsi qu'à toutes les femmes bruxelloises.

Notre projet évolue dans un contexte bruxellois spécifique. La population bruxelloise est frappée par un taux de chômage élevé principalement dans certains quartiers populaires, aussi appelés le croissant pauvre (taux de chômage souvent supérieur à 30%). En outre, le taux de chômage féminin y est souvent sensiblement plus élevé que le taux de chômage masculine. La plupart de ces femmes sont toujours défavorisées dans le milieu du travail (discrimination à l'embauche, elles accumulent des petits boulots sans jamais réussir à se stabiliser ni même à gagner convenablement leur vie).

Plusieurs causes sont avancées pour expliquer ces chiffres: discriminations en tant que femme ou en raison de leur origine, manque de capital social et culturel, absence de modèles, manque de crèches, aptitudes linguistiques, problème d'obtention des équivalences pour les diplômées à l'étranger ou de valorisation des compétences.

Les femmes cumulent parfois les difficultés et demandent à être accompagnées et soutenues. Le service propose un accompagnement global et personnalisé pour permettre aux bénéficiaires de mettre en place leur projet social et/ou commercial.

3.6.2 Accompagnement gratuit, individualisé et personnalisé

Un premier rendez-vous individuel est fixé avec la personne qui sollicite le service pour tenter de cerner globalement son projet, ses motivations, ses difficultés et ses besoins.

Le modèle économique du projet est abordé via l'utilisation de dessins³ et de schémas pédagogiques. Un premier travail de clarification est ensuite entamé par le biais d'un questionnaire. Des aspects connexes liés au profil personnel et/ou familial sont aussi abordés afin d'être pris en considération lors de l'accompagnement.

Le service de l'asbl Solidarité Savoir propose dans un deuxième temps un diagnostic plus complet sous forme d'un questionnaire qui précise l'état d'avancement du projet proposé. Il est important à ce stade de pointer précisément les caractéristiques, les forces et les faiblesses du projet des futures femmes entrepreneures.

Ce diagnostic se base sur la méthodologie reprise par la plateforme « TopEntrepreneur »⁴ développée par Xavier De Poorter qui travaille depuis de longues années pour l'Ichech PME.⁵ Cet outil destiné aux créateurs d'entreprises s'applique tant à un projet qu'à une entreprise en phase de démarrage.⁶ La méthode est basée sur 6 axes de la création (dirigeant, marketing, finance, vente, logistique, équipe).

Une fois la phase du diagnostic passée, les femmes qui sollicitent le projet ont une connaissance précise de leur état d'avancement et des pistes à explorer pour développer leur projet. En fonction du projet, des besoins et du profil de l'entrepreneure, une orientation est envisagée ou un accompagnement débute au sein du service.

Sur base des résultats du diagnostic et de l'état d'avancement du projet de la personne, le service de l'asbl Solidarité Savoir réoriente vers d'autres opérateurs du secteur et/ou propose un accompagnement individuel et personnalisé concernant:

- Les méthodes de gestion de projet et de planification des tâches
- La clarification du modèle économique du projet
- La constitution du capital social du projet
- La clarification de la valeur ajoutée du produit/service
- La mise en place d'une étude de marché
- Le soutien à la mise en place d'un plan stratégique et de financement
- La recherche de formations
- Le chiffrage du projet
- La rédaction d'un business Plan
- L'accompagnement administratif
- Le soutien concernant les difficultés d'ordre logistique et/ou pratique
- ...

³ Dessins tirés du livre de Osterwalter ; Pigneur : « Business Model : Nouvelle génération », édition Pearson

⁴ <http://www.topentrepreneur.eu/>

⁵ www.ichec-pme.be

⁶ Moins de 4 ans

L'accompagnement s'effectuera au démarrage mais aussi lors des premières années du projet mis en place.

Orientations

En lien avec les autres structures présentes dans le secteur (coopérative d'activité, microcrédit, GEL, centre de formations...), nous souhaitons préparer et orienter le public vers des opérateurs complémentaires à nos services.

3.6.3 Objectifs et résultats

3.6.3.1 Accompagnement individuel

33 femmes ont été accompagnées en 2016 dont

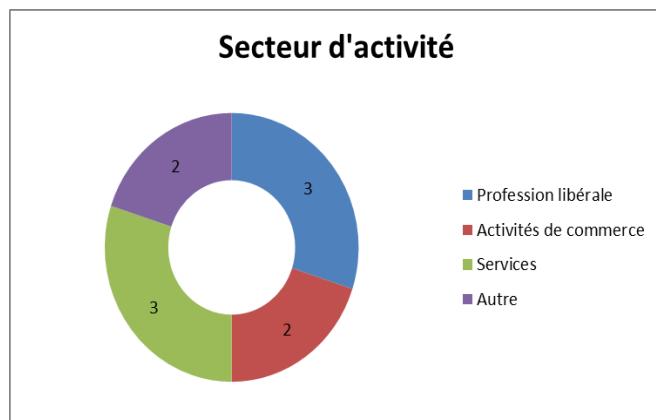
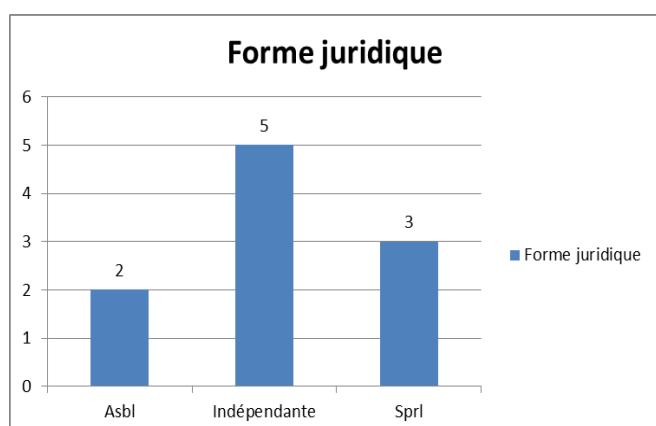
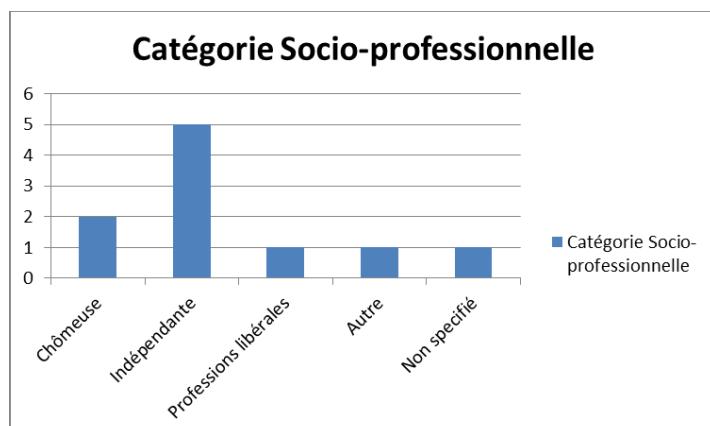
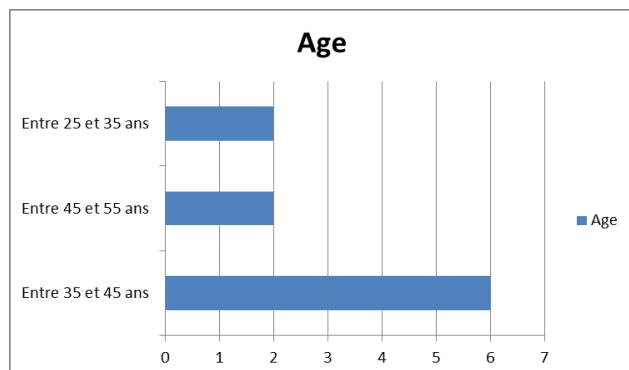
- * 2 femmes accompagnées dans le CQAL
(119 femmes accompagnées depuis la fin 2014),
- * 3 projets développés + 1 projet développé CQAL

3.6.3.2 Etat des lieux des femmes entrepreneures dans le périmètre CQAL

27 personnes éligibles pour l'enquête

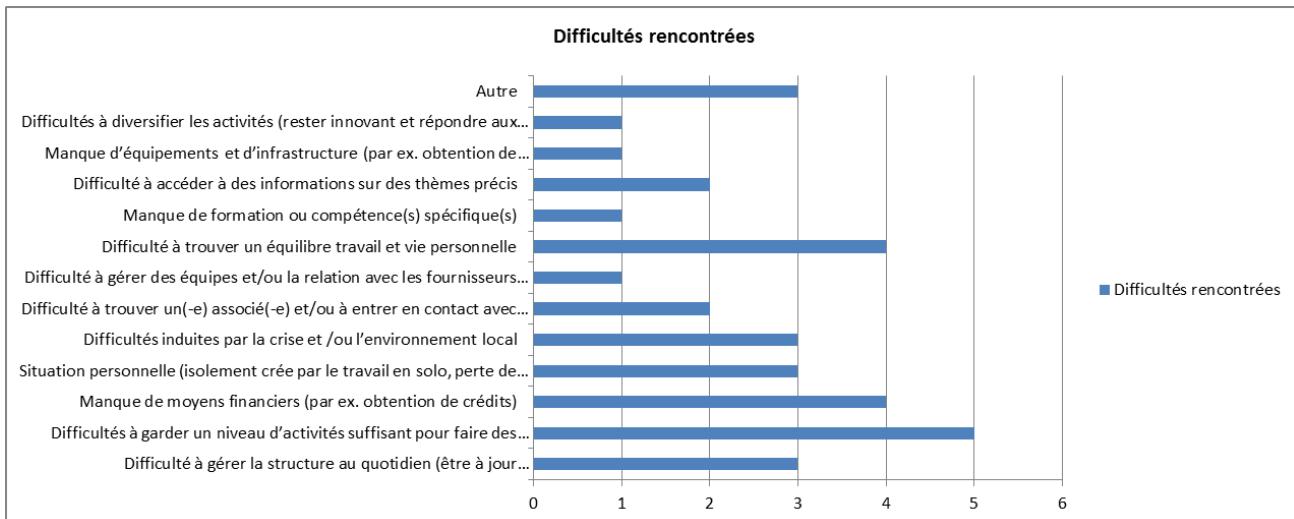
- *15 personnes étaient absentes mais ayant reçu une enveloppe contenant le questionnaire
- *10 personnes ont complété le questionnaire, avec parmi elles :
- *2 lors des passages en rue
- *1 par un retour après l'enveloppe laissé dans la boîte aux lettres
- *7 via le questionnaire en ligne (suite à des sollicitations par email et téléphone)
- *2 n'ont pas donné suite après un contact initial

Profil du panel



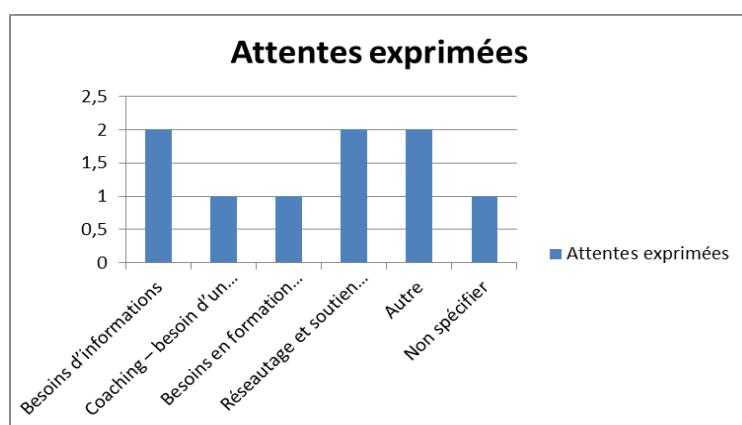
Difficultés :

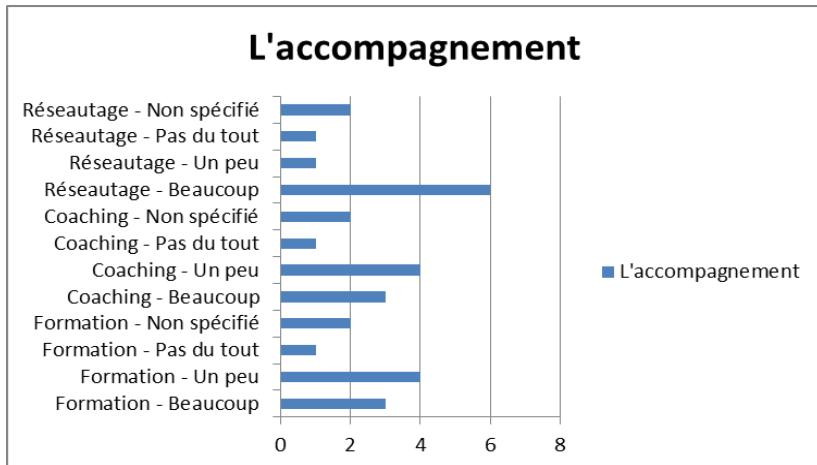
- *Difficultés financières et avoir un niveau d'activité suffisant
- *Difficultés de trouver un équilibre entre la vie personnelle et professionnelle
- *Difficultés lors des démarches administratives.
- *Manque de soutien et cohérence entre les ASBL.



Leurs attentes

- *Mise en relation
- *Besoin de développer son réseau.
- *Besoin d'informations (administration, comptabilité et fiscalité, orientation vers d'autres asbl).
- *Besoin en coaching
- *Autres besoin :
- *Soutien pour faire changer les mentalités au sein des administrations communales.
- *Besoin d'un gouvernement qui rend possible aux PME et nouvelles entreprises de prendre part aux appels d'offres (moins d'exigences en termes d'expérience, années d'existence et montant de chiffre d'affaires, etc.)
- *6 femmes entrepreneures sur 10 ont indiqué être prête à partager leur expérience auprès d'autres porteuses de projet et éventuellement devenir des 'marraines'.





- Le projet 'Entreprenante au féminin'

*Parmi les 10 femmes ayant répondu au questionnaire, trois d'entre elles connaissait déjà le projet 'Entreprenante au féminin'. Elles avaient pris connaissance de ce projet par le biais d'autres ASBL. Néanmoins, une personne a entendu parler du projet par le bouche à oreille et avait déjà participé à des activités de l'ASBL.

La grande majorité de ces femmes entrepreneures pourront participer aux activités organisées par l'asbl (par ex. séances d'info). Parmi les thèmes qu'elles souhaiteraient voir abordé, on note :

- La gestion financière des asbl, trouver des subsides, ...
- Atelier ou débat où les femmes pourraient présenter leur projet (présentation au public de l'asbl)
- Gestion administrative, développement commercial
- Comment arriver à diversifier mes rentrées d'argent en dehors de mes consultations ?
- Les appels d'offre (marchés publics) .

3.6.3.3 La communication et les partenariats

*Une campagne de communication a été menée.

*Participation à la journée de la femme en partenariat avec maison des femmes.

*Rencontre avec le public féminin du projet Miriam (CPAS).

*Participation à la plateforme ACE « Autocréation d'emploi » en partenariat avec Actiris et le 1819

*Participation au « Create your job » Koekelberg, Molenbeek (CQAL), Evere,

*Des outils ont été créés et/ou adaptés.

3.6.4 Quels sont les publics cibles ?

Les femmes qui souhaitent développer une activité sociale ou commerciale dans le nord-ouest de Bruxelles et plus largement dans l'ensemble de la Région Bruxelloise.

3.6.5 Quels sont les différents acteurs concernés ?

- La plateforme TopEntrepreneur
- L'associatif
- Les femmes du nord-ouest de Bruxelles désirant développer un projet commercial ou social

3.6.6 Modalités

3.6.6.1 *Préparation et suivi*

- Gestion de projet axée sur les résultats (GAR)

La gestion axée sur les résultats (GAR) est un outil employé pour améliorer l'efficacité et les pratiques relatives au projet et son organisation. Cette méthode nous permet de mettre l'accent sur l'atteinte de résultats concrets et réalistes pour notre projet.

- Plateforme « wikipreneur »

C'est un outil de gestion et de suivi efficace de l'accompagnement via 6 axes : *Créateur ; Marketing ; Vente ; Financement ; Logistique ; Equipe*

3.6.7 Type d'encadrement

Le coordinateur est porteur du projet. Une conseillère en création d'entreprise a été engagée fin 2014.

4 Actions collectives

Trois projets au sein de notre association ont une dimension collective : Entreprendre au féminin ; les Modules informatique et les Modules d'initiation à la vie citoyenne.

4.1 Dimension collective « Entreprendre au féminin »

4.1.1 Formations courtes

Afin de permettre aux entrepreneures de se former et d'échanger, des formations courtes ont été organisées pour aborder de manière collective des aspects liés à l'entreprenariat au féminin.

4.1.2 Séances de sensibilisation

En lien avec nos partenaires et conscient des nombreux freins auxquels doivent faire face les femmes (psychologiques, familiaux, contextuels), des séances de sensibilisation sont organisées via des ateliers. Ces interventions visent à sensibiliser à l'entrepreneuriat en vue d'insuffler de nouvelles perspectives et aussi mieux valoriser socialement l'esprit d'entreprise dans nos quartiers. En plus de travailler sur la confiance en soi, nous souhaitons promouvoir le développement d'activités inscrites dans les filières porteuses.

4.1.3 Objectifs et résultats

4.1.3.1 Ateliers de sensibilisation à l'entrepreneuriat

Création de trois ateliers en 2016:

- *Comment trouver des idées ?
- *Comment tester son projet ?
- *Les étapes de la création d'entreprise du début au lancement

4.1.3.2 Cycle de formations courtes

Organisation d'un cycle de 6 formations courtes en 2016 :

- *Rédiger votre business plan
- *Gérer vos papiers au quotidien
- *Financer votre activité
- *L'étude de marché : les bonnes questions à se poser
- * Les outils financiers à votre portée
- *Comment financer son asbl ? Les clés et les bons plans

4.2 Modules en informatique

Début du projet en 2014

En 2016, l'Asbl a continué à développer son espace d'apprentissage et de sensibilisation aux nouvelles technologies destiné à tout public dans le but de lutter contre la fracture numérique.

4.2.1 Quels sont les objectifs ?

- Réduire la fracture numérique à destination d'un large public :
- Apprendre les bases de l'informatique pour permettre aux participants de gagner en autonomie avec l'outil.
- Faciliter l'usage de l'outil internet pour amener à bien les démarches administratives et pouvoir correspondre aisément au moyen du courrier électronique.
- Faciliter la recherche d'un emploi en s'appropriant l'outil informatique (familiarisation avec le traitement de textes, avec les sites d'offre d'emploi, de formations, ...)

4.2.2 A quelle problématique individuelle l'action peut-elle apporter une réponse collective ?

Suite à un énorme besoin et à la demande croissante de notre public, notre ASBL a mis en place en 2014 des modules d'initiation à l'informatique destinés à tous les publics.

Il s'agit d'apprendre aux participants à s'autonomiser dans l'usage de l'ordinateur, le traitement de texte, et face à l'usage d'internet qui est présent plus que jamais dans le quotidien des citoyens.

Depuis, ces modules se sont poursuivis et intensifiés :

- 1) Nous avons à plusieurs reprises réadapté leur contenu au profil de notre public.
- 2) Nous avons également ouvert, cette année 2016, un nouveau module qui tourne autour de l'usage de la boîte à messages.
- 3) Notre module 1 s'est ouvert à plus de monde et nous avons ouvert un deuxième groupe par semaine.
- 4) Certaines modalités comme la fréquence des séances sont encore en questionnement.
- 5) Nous souhaitons également, en 2017, revisiter notre module fonctionnant autour de l'usage d'internet pour répondre au mieux aux constats de terrain de la nécessité absolue aux personnes à pouvoir se familiariser au mieux avec certains sites internet (devenus les incontournables de la vie quotidienne).

4.2.3 Quels sont les publics cibles ?

Le projet est ouvert à tous.

Nous touchons entre 5 à 7 participants par séance trois fois par semaine.

Nos groupes sont ouverts à :

- 7 participants à raison de 2 fois par semaine (public inscrits en initiation informatique)
- 5 Participants à raison d'1 fois par semaine (public inscrits pour la recherche emploi)
- 5 participants à raison de 2 fois par mois (public inscrits en initiation à l'usage de la boîte à messages).

4.2.4 Quels sont les différents acteurs concernés ?

Habitants du quartier ; l'associatif (recherche emploi - FLE - Autres,...)

4.2.5 Quels sont les résultats recherchés ?

Ces modules visent une plus grande autonomisation ainsi qu'une inclusion plus importante dans la société de la part de notre public. En effet, beaucoup de personnes se trouvent en marge car elles n'ont pas la connaissance de l'outil informatique et internet.

Le résultat recherché est de permettre aux personnes de connaître les bases de l'informatique pour notamment par eux-mêmes, rechercher un emploi ou encore pouvoir commander un document administratif sur le portail de leur commune. Les différents sujets sont traités sous la forme de 4 modules.

Il s'agit aussi de diminuer la fracture numérique qui touche prioritairement les populations précarisées ainsi que les personnes âgées qui n'ont jamais eu à utiliser un ordinateur tant durant leurs carrières professionnelles que dans leur vie quotidienne.

4.2.6 Modalités

Préparation et suivi :

Le projet a lieu 3 fois par semaine. Il a été réparti comme suit:

- Module 1 (7 personnes) : initiation à l'informatique, 2 groupes 1 fois/semaine
- Module 2 (5 personnes) : sensibilisation à la recherche emploi, 1 groupe 1 fois/semaine
- Module Focus e-mail (5 personnes) créé en février 2016, 3 groupes sur l'année 2016.

La création d'un espace d'apprentissage et de sensibilisation aux nouvelles technologies amène les participants à participer activement lors des modules proposés. Le contenu des modules est adapté de telle sorte que chaque participant peut exprimer ses besoins et trouver sa place en fonction de son profil. Il peut aussi s'émanciper tout au long du projet grâce aux résultats immédiats dispensés lors des modules. Une attestation de compétence lui est remise en fin de parcours et lui signifie qu'il a les compétences à pouvoir poursuivre dans un autre module adapté à son niveau de connaissance.

4.2.7 Type(s) d'activité

Lieu de l'activité – dates de l'activité – fréquence de l'activité :

Les modules ont lieu, dans une salle informatique composée de 11 ordinateurs, à l'ASBL Solidarité Savoir qui se situe au Boulevard Léopold II, 100 - 1080 Molenbeek-Saint-Jean.

L'activité a lieu chaque semaine à 2, voire 3 moments clefs par semaine, soit durant l'après-midi ou la matinée et ce tout au long de 4 semaines, ce qui clôture un module.

4.2.8 Type d'encadrement

Deux assistantes sociales de l'équipe assurent le suivi et l'une d'entre elle la gestion du projet.

4.2.9 Résultats 2016

Nous touchons entre 5 à 7 participants par module, dispensés de 2 à 3 fois par semaine.

- **197 personnes ont été inscrites pour l'année 2016.**

MI1 : 127

MI2 : 53

Focus e-mail : 21

- **30 groupes ont été encadrés pour l'année 2016.**

MI1 : 16

MI2 : 9

Focus e-mail : 3

- **449 personnes ont été présents pour l'année 2016.**

MI1 : 316

MI2 : 112

Focus e-mail : 21

4.2.10 Effets

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

Les résultats durables sont que les participants aux modules peuvent se servir seuls d'un ordinateur afin d'effectuer des recherches d'emploi : (rechercher une offre d'emploi + postuler en réponse à cette offre), de pouvoir communiquer au moyen de courriers électroniques, ou tout simplement pouvoir utiliser l'ordinateur et le traitement de texte afin de pouvoir rédiger soi-même un document (lettre-courrier type, CV,...) et pouvoir le sauvegarder sur l'ordinateur.

Résultats du dépouillement des questionnaires de satisfaction rempli par les personnes ayant suivis les modules en 2016 :

Les participants se sentent beaucoup plus en confiance. Bon nombre d'entre eux sont contents de la méthodologie amenée pour expliquer le contenu.

MI 1 :

Le module a aidé à progresser :

- Un peu pour 18/44 personnes
- Beaucoup pour 24/44 personnes
- Pas du tout pour 2/44 personnes

Les gens contents de la formation :

- Un peu pour 12/44 personnes
- Beaucoup pour 30/44 personnes
- Pas du tout pour 1/44 personnes

4.2.11 Quels ont été les résultats inattendus ?

Observations d'évolution depuis la création du projet en 2014 :

Depuis le dernier ajustement de nos modules informatiques, nous observons que les gens sont plus assidus au niveau de la fréquence et qu'ils acquièrent une plus grande autonomie en sortant du Module suivi.

4.2.12 Difficultés rencontrées

Certains des objectifs sont difficilement atteints en si peu de temps :

Certains apprenants estiment que le module n'est pas assez long pour pouvoir être totalement à l'aise avec l'outil. Ils aimeraient qu'on y rajoute plus de séances et également qu'on améliore la fréquence des séances (qu'elles soient plus rapprochées).

Ce projet continue d'évoluer et d'être adapté en fonction des observations et des retours des participants.

4.3 Modules d'initiation à la vie citoyenne

Date d'ouverture du dossier : 2016

Nous souhaitons proposer des modules d'initiation à la vie citoyenne qui informent le public sur les droits et devoirs appliqués en Belgique. Nous souhaitons nous appuyer sur le vécu, la

réalité et les difficultés spécifiques dont souffre le public visé. Pour ce faire, nous nous baserons sur l'expertise et les connaissances de nos assistants sociaux.

L'organisation de nos Modules d'initiation à la vie citoyenne s'inscrit dans le cadre du subside en « Cohésion sociale » au niveau communal.

Ce projet est en lien direct avec notre permanence sociale généraliste. Nous souhaitons, si nécessaire, approfondir le travail d'animation par une orientation vers nos permanences si les usagers en font la demande.

4.3.1 Quels sont les objectifs ?

- Favoriser une meilleure cohésion sociale.
- Lutter contre les replis sur soi et les replis identitaires.
- Créer du lien entre les individus et groupes d'individus.
- Donner au public les moyens de s'insérer dans la société et d'expérimenter la diversité.
- Favoriser l'accès du public aux droits fondamentaux ainsi qu'aux ressources sociales, sanitaires, économiques, culturelles.

4.3.2 Quels sont les publics cibles ?

Nos modules sont à destination de tous les publics. Leur construction prend en compte le fait que le public peut être faiblement ou pas scolarisé. La lecture est dans un premier temps peu utilisé, nous privilégions les images et l'oralité.

4.3.3 Méthodologie

Nous utiliserons des supports adaptés à la réalisation d'animations facilitant l'accès à l'information et la compréhension du fonctionnement de notre société.

Nous souhaitons partir des besoins et des vécus des participants et faciliter les échanges au sein du groupe. Pour que ces échanges soient possibles, il faut que les participants possèdent un minimum de capacité à s'exprimer oralement en français. Si ce n'est pas le cas, il sera nécessaire de mener les animations dans la langue d'origine des participants. Nous souhaitons former un binôme complémentaire avec les formateurs issus des structures partenaires au sein de chaque groupe. Il est important qu'une relation authentique se forme au sein du groupe. L'aide du formateur sera à ce niveau très importante.

L'utilisation de sous-groupe pour certaines séances permettra de faire émerger plus facilement la parole de chacun. La mise en commun des découvertes permettra à chacun de profiter des richesses des autres. L'AS et le formateur resteront vigilants à rebondir sur les demandes et les besoins du public et ainsi contribuer à l'enrichissement des échanges.

4.3.4 Quels sont les différents acteurs concernés ?

Les bénéficiaires sont les personnes ayant répondu à nos propositions d'activités : usagers de la permanence sociale, etc.

Les partenaires sont la COCOF (Cohésion sociale communal) et les associations partenaires de notre réseau dans lequel nous avons diffusé la publicité de nos activités. Nous avons travaillé en étroite collaboration avec les associations de formation alpha, FLE, services sociaux et autres. Nous avons mis à disposition nos locaux pour l'organisation des animations et des créations collectives.

4.3.5 Quels sont les résultats recherchés ?

- Le public bénéficiaire accroît sa capacité d'autonomie et de socialisation.
- Le public est informé sur les droits et devoirs appliqués en Belgique.
- Un éclairage est proposé sur le fonctionnement de la société à Bruxelles et en Belgique.
- Des activités mobilisatrices, adaptées et attractives sont proposées.
- Nos actions sont proposées à tous les genres, hommes et femmes confondus.
- Nos actions permettent une mixité sociale.
- Notre public peut exercer son esprit critique et exprimer librement ses opinions.
- Nos actions favorisent la mobilité spatiale et déconstruisent les préjugés.
- Le projet se base sur les besoins et des demandes du public
- Le projet tient compte d'une approche interculturelle
- L'animateur est capable de rebondir sur les demandes et les besoins du public
- Il existe des liens directs avec les thématiques abordées et la réalité quotidienne rencontrée lors de nos permanences sociales.
- Un travail de complémentarité entre notre formateur et le formateur partenaire existe au sein de chaque groupe.
- Une orientation vers nos permanences généralistes est effectuée pour approfondir les cas particuliers rencontrés.
- Notre méthodologie prend en compte l'hétérogénéité du public.
- Notre méthodologie prend en compte le fait que le public peut être faiblement ou pas scolarisé
- Les participants sont acteurs de leur apprentissage.

4.3.6 Type(s) d'activité et modalités

Nos modules durent 50h et nous voyons la totalité des thématiques ci-dessous. Nous organisons 5 groupes par an pour un total de 250h.

4.3.6.1 L'*histoire de la Belgique* y compris l'*histoire des migrations*

Programme :

- * Contexte historique
- * La Belgique en quelques chiffres
- * Histoire de l'immigration en Belgique au regard des politiques menées
- * À la rencontre de certaines "valeurs" et "normes" existant en Belgique
- * Concept : migration; émigration; immigration
- * Différentes périodes avant 1830
- * Monarchie Belge
- * Flux migratoires en Belgique de 1830-2016
- * Parcours du migrant en Belgique + raisons migration
- * Migrations et préjugés
- * Titre de séjour
- * Visite Musée Belvue

4.3.6.2 Organisation politique et institutionnelle de la Belgique fédérale et de la Région de Bruxelles-Capitale en particulier

Programme :

- * Découverte politique et institutionnelle du pays d'origine
- * Organisation et fonctionnement de l'état
- * Formes des gouvernements en Belgique
- * Les partis politiques
- * Niveaux de pouvoir et des relations entre eux
- * La démocratie
- * Visite d'un parlement (fédéral, régional, communautaire)
- * Cartographie des lieux et identification des structures ressources

4.3.6.3 Organisation socio-économique et géographie

Programme :

- * La Belgique en bref (population, superficie, climat, relief, caractéristiques, ...)
- * Découverte de la carte de la Belgique
- * Belgique est un village de 100 personnes (démographie, socio-éco)
- * Situation et approche de son environnement (Quartier, commune, ville, pays...)
- * Visite d'une ville et de son patrimoine
- * Cartographie des lieux et identification des structures ressources

4.3.6.4 Système de sécurité sociale

Programme :

- * Concept : Sécurité, Sociale
- * Présentation des organismes de la Sécu (travail sur les spécimens, organigramme)
- * Financement Sécu
- * Concept : CPAS (travail sur les spécimens, organigramme, services,)
- * Concept : système des allocations familiales (droits, ouverture)

- * Parcours de la demande des allocations familiales
- * Concept : système de pension de retraite
- * Cartographie des lieux et identification des structures ressources

4.3.6.5 Organisation du marché de l'emploi et de la concertation sociale

Programme :

- * Concept : Métiers; indépendant, salarié, fonctionnaire
- * Ouverture du droit au travail
- * Travail légal (Salaire brut et salaire net)
- * Droit des travailleurs
- * Concept : Allocation chômage
- * Recherche emploi (lire une offre ; postuler ; entretien ; discrimination)
- * Concept : Contrat de travail
- * Entreprenariat
- * Cartographie des lieux et identification des structures ressources

4.3.6.6 Modalités de participation citoyenne

Programme :

- * Gestion publique participative (Comment s'impliquer ? Quels projets ?)
- * Informations sur les initiatives citoyennes
- * Immersion et visite dans un projet de participation citoyenne
- * Concept : Asbl, fonctions, monde associatif, volontariat
- * Cartographie des lieux et identification des structures ressources

4.3.6.7 Informations sur les droits et devoirs des bénéficiaires en matière de santé

Programme :

- * Représentations sur la santé
- * Ressources du quartier (maison médicale; médecin; pharmacien)
- * Parcours d'une personne malade
- * Concept : Mutuelle (généralités)
- * Métier de la santé
- * Organisation des soins de santé
- * Cartographie des lieux et identification des structures ressources

4.3.6.8 Logement

Programme :

- * Trouver un logement à louer
- * Visiter un logement
- * Droits et obligations locataire/propriétaire
- * Concept : Insalubrité
- * Concept : Energie (facture, réduction)

- * Cartographie des lieux et identification des structures ressources

4.3.6.9 *Mobilité*

Programme :

- * Se déplacer à Bruxelles (Piéton, vélo, taxi, STIB, ...)
- * Transport en commun (Comment utiliser la Stib ? SNCF ?)
- * Mobilité alternative (Vélo, Cambio, Co-voiturage, ...)
- * Cartographie des lieux et identification des structures ressources

4.3.6.10 *Formation et enseignement*

Programme :

- * Analyse et décodage des documents en possession du public (Bourse d'étude, école, inscription, ...)
- * Types d'enseignements (maternel, primaire, secondaire, supérieur, promotion sociale, académies, enseignement artistique, ...)
- * Chercher une école (Quand aller à l'école ? Jusque quand ? Comment s'inscrire ? Combien ça coûte ? Comment choisir une école pour mon enfant ? Qu'est-ce qui est important ?)
- * Ecole de devoirs
- * Les équivalences de diplômes
- * L'enseignement à distance, en horaire décalé (Comment chercher une formation ?)
- * L'alphabétisation et cours de français langue étrangère
- * Cartographie des lieux et identification des structures ressources

4.3.7 Type d'encadrement

Par l'équipe sociale de Solidarité Savoir.

4.3.8 Nombre de participants

Nous avons en moyenne une dizaine de personnes par groupe.

4.3.9 Difficultés rencontrées

Notre principale difficulté réside dans le travail de co-animation du public dans le cadre de nos partenariats.

5 L'action communautaire

5.1 Fête de quartier : « Embarquement Immédiat »

Nous avons organisé, en partenariat avec l'École de Cirque de Bruxelles (ECB), une fête de quartier intitulée « Embarquement Immédiat » au sein du quartier Maritime, durant le mois de septembre 2016. Notre action a ciblé prioritairement le contact avec les associations et le public du quartier.

Un partenariat avec le CCM (Centre Communautaire Maritime) en lien avec nos modules d'initiation à la vie citoyenne a été privilégié cette année.

Le jour de la fête, nous avions un stand nourriture tenu et organisé par un groupe de femme suivie durant l'année dans le cadre des MIC.

5.1.1 Quels sont les objectifs ?

L'objectif principal de notre fête de quartier était de mettre en avant le quartier Maritime par une action positive et festive. Le quartier souffre d'une réputation difficile, aggravée par les événements violents qui se sont produits il y a quelques années. La fête avait également pour objectif de développer la mise en place d'une dynamique de collaboration entre les différents acteurs du quartier. Dans le cadre de « Embarquement Immédiat », nous voulions apporter notre connaissance d'acteur social à l'ECB.

La fête organisée a bien répondu aux objectifs et les participants étaient satisfaits. La collaboration avec l'ECB s'est révélée fructueuse pour les deux partenaires.

5.1.2 Quels sont les publics cibles ?

Les personnes visées par le projet sont essentiellement les habitants du quartier Maritime et de ses environs. Nous visons également les personnes de passage dans le quartier (l'action se déroulait lors de la journée sans voiture) afin de changer la perception négative qu'ils peuvent avoir du quartier.

En ce qui concerne le public de l'ASBL, celui-ci est issu des quartiers environnents et a pour particularité d'être composé de groupes sociaux et culturels fort différents avec une majorité de personnes d'origine étrangère à l'image d'une partie de la population molenbeekoise.

5.1.3 Quels sont les différents acteurs concernés ?

Vous trouverez ci-dessous, les différents partenaires qui ont participé à cette journée :

- L'École de Cirque de Bruxelles ;
- Solidarité Savoir ;
- Les habitants et commerçants du quartier ;
- Les mamans du quartier ;
- Allée du Kaai ;
- Centre Communautaire Maritime

- Comité de Quartier Maritime ;
- Commune de Molenbeek – Cellule Environnement
- Commune de Molenbeek-Saint-Jean – Cellule du Développement Durable – Eco Iris ;
- Ferme du Parc Maximilien ;
- Foyer des Jeunes ;
- Gsara Asbl ;
- LES/CLES ;
- Maison de Quartier Communal Libérateurs
- Maison des Cultures de la Cohésion Sociale
- ParckDesign 2015
- ParckFarm T&T
- Rirbaucout
- Service Jeunesse – Conseil des Jeunes
- ShopShop
- Ludothèque Speculoos
- Tcharmella

5.1.4 Quels sont les résultats recherchés ?

- Suivre un groupe d'habitant dans la mise en place d'un projet de quartier
- Organiser une fête multiculturelle
- Travailler en partenariat avec l'associatif

5.1.5 Modalités

Préparation et suivi

Diverses réunions d'organisation ont eu lieu en amont de la fête. Certaines se sont tenues avec les partenaires responsables de l'organisation, d'autres ont eu lieu avec l'ensemble des partenaires participants.

Durant les jours qui ont précédé « Embarquement Immédiat », les dernières mises en place organisationnelles ont été réalisées.

5.1.6 Type(s) d'activité

Vous trouverez ci-dessous, les différentes activités menées par les partenaires :

- La brocante très animée (Les habitants conduits par Rahma) ;
- Cirque Musical
- Spectacle de Cirque
- Fanfare
- Le Bal Maritime
- Spectacle humoristique
- Choral Gospel
- Equilibriste
- Accordéoniste
- Réparations de vélos
- Grimage
- Piste d'initiation aux techniques de cirque
- Jeux géants
- Espace de jeux pour les tous petits

- Parcours vélos
- Repair Café de Molenbeek
- Château gonflable
- Panasoccer
- Radio Panik
- Atelier Robots
- Initiation à la Capoeira
- Atelier de création d'instruments de musique à partir de matériels de récupération
- Stand info « Le conseil des jeunes »

Lieu de l'activité – dates de l'activité – fréquence de l'activité

La fête de quartier s'est déroulée principalement dans la rue Picard à Molenbeek-Saint-Jean, entre le Boulevard du Jubilé et l'Avenue du Port.

Embarquement Immédiat s'est déroulé le 18 septembre 2016, journée de la mobilité à Bruxelles.

5.1.7 Nombre de participants

Nous pouvons dénombrer une quinzaine de participants liés directement aux activités que nous avons menées durant la fête (stand d'animation impliquant les habitants). La fête a quant à elle accueilli un nombre de personnes difficilement chiffrable (plus de 500 personnes).

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

Nos objectifs ont été atteints et nous avons reçu des feed back positifs des participants. De plus, nous avons vu des liens relationnels se créer au sein du public : certains participants se sont retrouvés au fil des activités de préparation de la fête pour partager des moments de cohésion sociale ensemble.

5.1.9 Difficultés rencontrées

Notre principale difficulté a résidé dans la mobilisation des usagers lors des préparations et ce, jusqu'à la fête.

6 La coordination externe

6.1 Groupe de planification sociale (GPS) de Molenbeek-Saint-Jean

La commune de Molenbeek-Saint-Jean organise des groupes de planification sociale (*concertation locale prévue par la circulaire régissant le programme cohabitation intégration*) en tant que commune bénéficiant de la subvention du *Programme Intégration Cohabitation*. Les GPS réunissent « toutes les associations et tous les groupements locaux de citoyens développant une action significative dans les quartiers prioritaires ».

La commune de Molenbeek-Saint-Jean a subdivisé le groupe en cinq, par quartiers et nous participons essentiellement à celle du quartier Maritime. Nous avons participé aux réunions de quartier et aux réunions concernant le programme de cohésion sociale communale.

6.2 Fédération des services sociaux (FDSS)

La Fédération des Services Sociaux vise à « regrouper les services sociaux reconnus et agréés, coordonner leurs activités et à contribuer à leur développement, à défendre leurs intérêts et à les représenter, à contribuer au travail de recherche en matière sociale et à la formation du personnel, à participer à l'élaboration de la politique sociale ».

Notre centre a participé aux réunions mensuelles de la section bruxelloise. En 2016, nous y étions représentés par le coordinateur de notre centre.

6.2.1 La collaboration Inter-Centres

Comme le prévoit le décret organisant et réglementant les C.A.S.G., une collaboration entre les centres poursuit les objectifs suivant :

- Veiller à une répartition optimale, à l'intérieur de la région, des permanences de premier accueil ;
- Veiller à une visibilité maximale des Centres agréés et de l'ensemble des services et activités qu'ils offrent au public ;
- Proposer 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 (via notamment la rédaction d'un rapport de collaboration Inter Centres).

Notre association y était représentée par le coordinateur du centre.

7 La démarche d'évaluation qualitative

7.1 Thème de la démarche

Dans le cadre de la démarche d'évaluation qualitative, Solidarité Savoir a décidé de se pencher sur le sujet suivant :

« Connaissance de l'usager et des groupes d'usagers. Plus la connaissance des publics s'améliore plus l'intervention peut être adaptée. Comment améliorer avec quels moyens ? »

Lors de la phase préparatoire et de la remise du projet de DEQ, nous souhaitons pointer quatre enjeux qui démontrent que le choix de ce thème constitue une problématique liée à la mise en œuvre d'un projet dans le cadre de la Deq. Nous pouvons résumer les enjeux de la manière suivante :

- Appréhender le contexte social où évolue notre public ;
- Améliorer la connaissance des demandes et besoins du public ;

- Renforcer la participation des bénéficiaires ;
- Améliorer les stratégies visant l'autonomie des bénéficiaires ;

Cette thématique émerge d'une réflexion en interne en lien avec notre pratique quotidienne. L'équipe se rend compte de la difficulté à mener des projets participatifs en lien avec les besoins de nos usagers. Nous avons consciences de l'importance de mieux connaître notre public afin de continuer à proposer des projets pertinents et innovants.

Nous pensons en effet que travailler sur la connaissance de l'usager et des groupes d'usagers permettra de proposer une intervention plus adaptée. Nous souhaitons profiter de la démarche d'évaluation qualitative pour mettre en place des pistes d'actions concrètes ainsi que des méthodologies innovantes pour améliorer notre pratique au quotidien.

7.2 Coordonnées de la personne de contact

Vaneekhout Michael
02/513.54.66
m.vaneekhout@solidarite-savoir.be

7.3 Objectifs du projet

- * Collecter les études et recherches effectuées sur la thématique de l'évolution des publics en lien avec le contexte social de notre service.
- * Réaliser des entretiens à destination du public via questionnaires pour faire émerger de nouveaux besoins et des nouvelles demandes vis-à-vis de notre service social.
- * Organisation d'une journée de réflexion en équipe autour de la mobilisation des usagers avec pour finalités la mise en place de pistes d'actions concrètes et applicables.

7.4 La mise en œuvre et actions en 2016

Le projet a pris un peu de retard. La phase d'analyse s'est poursuivie début 2016.

Dans le cadre de la démarche d'évaluation qualitative DEQ, notre équipe a effectué une vingtaine d'entretiens avec l'ensemble de nos publics (issues de nos différents projets).

Les entretiens (entre 40 minutes et 1 heure) ont été guidé via un questionnaire répartit en 4 thèmes : *Profil identitaire, situation sociale, personnalité, ressources individu*.

Le choix des thèmes a été longuement débattu en équipe lors de séance de brainstorming participative. Nous assumons une certaine subjectivité.

En 2016, le coordinateur a organisé des moments de réflexion sur les résultats avec l'équipe comme il était prévu.

Ces moments ont été organisés sur base de plusieurs réunions d'équipe afin de réfléchir sur la thématique liée à la mobilisation des usagers avec pour finalités la mise en place de pistes d'actions concrètes et applicables.

7.5 Effets produits

7.5.1 Analyses et conclusions

Suite à nos réunions de réflexions, nous avons pu faire l'analyse qu'une grande partie de nos usagers éprouvent des difficultés à s'engager dans une démarche participative au sein de nos projets collectifs et communautaires.

Nos conclusions seraient que la majorité des usagers appréhende le collectif et ont des difficultés pour trouver leur place. Nous pensons aussi que la dynamique de nos projets est aussi responsable de cette difficulté de mobilisation. La durée de la présence des usagers au sein de nos projets ne favorise pas l'engagement et l'absentéisme régulier des usagers fragilise le fonctionnement de nos projets.

Nous tirons comme conclusion que les dispositifs de participation ne vont donc pas de soi.

7.5.2 Mise en place des actions définies préalablement

Nous pensons devoir travailler d'avantage sur les conditions d'accueil de nos usagers pour susciter un intérêt et une motivation à leur participation. Malheureusement, les moyens matériels et humains ne permettent pas toujours un accueil collectif ou communautaire optimal.

Ce travail nous permet de se rendre compte que la question de la mobilisation de nos publics renvoie aux expériences de vie difficiles vécues par certains usagers et leurs priorités du quotidien.

Néanmoins, nous ne souhaitons pas porter la responsabilité uniquement sur ces derniers. Celle-ci est partagée par notre fonctionnement institutionnel et notre manque de moyen humain et financier. Il est en effet très difficile de mener des projets communautaires où la place de l'usager serait centrale dans le cadre budgétaire actuel.

Un ensemble de facteurs peut contribuer à mobiliser notre public. Premièrement, le développement de notre axe communautaire permettrait de mobiliser et de travailler avec le public. Des leviers existent. Nous souhaitons d'avantage nous mettre à l'écoute, prendre le temps de la relation d'aide, et continuer à partir des constats de terrain afin de mener au mieux nos actions collectives et communautaires.

7.6 Actions d'information, de sensibilisation, de formation et d'accompagnement

L'équipe s'est impliquée dans la démarche d'évaluation qualitative malgré les difficultés pour dégager du temps. Nous constatons à quel point ce genre de processus demande du temps si nous voulons le réaliser correctement.

L'élaboration du questionnaire a été un peu difficile car le sujet était très vaste. Un travail de vulgarisation a dû être effectué afin de formuler des questions compréhensibles afin de toucher les usagers qui ont un bagage scolaire limité. Un accompagnement de l'équipe par le coordinateur permettra de clarifier les méthodologies nécessaires à mettre en place afin de récolter les informations utiles à la mise en œuvre de nos objectifs.

8 Conclusion

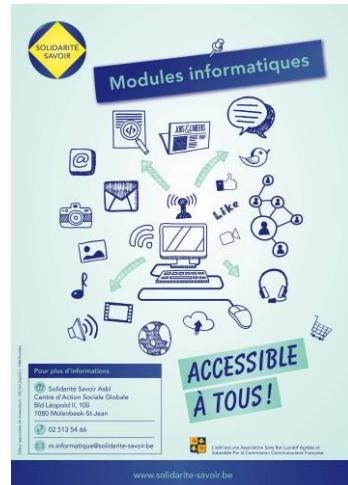
Comme les années précédentes, nous nous inquiétons de la dégradation de la situation socio-économique de notre public. Nous émettons une crainte quant à notre capacité à pouvoir gérer une augmentation des demandes. Nos travailleurs sociaux se sentent de plus en plus démunis face aux problématiques rencontrés.

Nous sommes de plus en plus confrontés à des personnes se trouvant en situation de crise. Notre service social est très sollicité et a atteint un seuil en termes de capacités d'accueil. Il nous arrive souvent de devoir demander aux personnes de repasser un autre jour ou de les diriger vers un autre service social car nous ne sommes pas en mesure de les recevoir correctement.

Face à cette situation, nous souhaitons renforcer l'équipe sociale. Cette option nous permettrait d'accueillir plus de monde sans renoncer ni à la qualité, ni à la diversité de notre travail. Nous demandons donc, de manière urgente, à ce que notre équipe puisse être complétée, dans un souci permanent d'offrir aux habitants un service social de qualité.

9 Annexes activités 2016

Modules en informatique



Projet de cohésion sociale

Modules d'initiation à la vie citoyenne



Entreprendre au féminin :



 A promotional poster for a series of six short training sessions. The poster features a woman's face and the text "Vous êtes une femme ? Vous souhaitez développer votre activité ? Entreprendre au féminin". It lists six sessions with dates and descriptions:

- 1 14.11.16 9h00 > 12h00** Rédiger votre business plan
- 2 18.11.16 9h00 > 12h00** Gérer vos papiers au quotidien
- 3 22.11.16 9h00 > 12h00** Trouver des idées et améliorer votre offre
- 4 23.11.16 9h00 > 12h00** Financer votre activité
- 5 2.12.16 9h00 - 12h00** Tester votre projet à moindre coût
- 6 7.12.16 9h00 > 12h00** Les outils financiers à votre portée

 The poster also includes information about the cost (15 € / formation), funding availability (free for women in the Léopold II area), and contact details for Centre d'Action Sociale Globale.

Embarquement Immédiat

