



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

Rapport d'activité 2015

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 2015	6
4. Construction du réseau entre le CPAS et l'associatif.....	6
Les rencontres de connaissance du réseau.....	6
Les modules de présentations du réseau aux travailleurs sociaux.....	8
Renforcement du travail en réseau autour de situations particulières.....	9
5. Les groupes de travail.....	10
Le fonctionnement des groupes de travail.....	10
Le groupe de travail Seniors.....	11
Le groupe de travail Guide.....	12
Le groupe de travail Logement.....	13
Le groupe de travail Primo-arrivants.....	14
Le groupe de travail Santé.....	14
Le projet épicerie sociale.....	14
6. Les outils de communication.....	15
Le site de la CASS.....	15
Les listes de diffusion.....	15
1. Autres activités des coordinateurs.....	15
Présentation de la CASS dans le cadre de la journée d'échange « CPAS/OCMW: sans murs / zonder muren » du 5 février.....	15
Les ateliers citoyens.....	15
Présence aux Assemblées et aux réunions du Bureau de la CSS.....	16
Invitation de l'Institut Supérieur de Formation Sociale et de Communication.....	16
Rencontre avec des acteurs du réseau social schaarbeekois.....	17
Formation animation de groupe.....	17
Annexe 1 : charte et règle de fonctionnement de la CASS	18
Principes généraux.....	18
Règles de fonctionnement des groupes de travail.....	18
Annexe 2 : Composition du Comité de pilotage	19
Représentants du CPAS :.....	19
4 Représentants de la Coordination Sociale (CSS) parmi les 7 personnes suivantes :.....	19
Invités avec voix consultative :.....	19
Annexe 3 : Liste des membres de la Coordination Sociale de Schaarbeek	20

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 2015, le Comité de pilotage s'est réuni 7 fois.

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 Pilotage. Et enfin, ils multiplient toute initiative qui leur permette d'améliorer leur connaissance des

¹ Pour sa composition, voir Annexe 2

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.

Présentation et évaluation des actions réalisées en 2015

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

Les rencontres de connaissance du réseau

Les rencontres de connaissance du réseau 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 réunissent des acteurs sociaux d'un même secteur ou d'un même quartier.

En 2015, trois rencontres ont été organisées : une rencontre avec les services de santé mentale de Schaerbeek et deux rencontres avec les services et organisations actives dans le domaine de l'enfance et de la jeunesse.

Les objectifs de ces rencontres 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.

Pour faciliter le « réseautage », les personnes présentes reçoivent la liste des participants ainsi qu'un badge nominatif.

La Rencontre santé mentale

Cette rencontre fait suite à une demande exprimée en 2014 par plusieurs travailleurs sociaux ayant manifesté un intérêt autour des questions de santé mentale. Un des premiers constats de ce groupe est qu'ils ne connaissaient pas suffisamment les spécificités de l'offre de santé mentale sur la commune. La proposition a donc été faite d'organiser une rencontre avec les deux services de santé mentale présents à Schaerbeek, ANAIS et La Gerbe, ainsi qu'avec le Méridien, situé à Saint-Josse, à la limite de Schaerbeek et accueillant un large public de notre commune.

Cette rencontre avait pour objet la transmission d'informations des acteurs de la santé mentale vers des travailleurs sociaux de première ligne. Les informations échangées ont porté 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.

Une bonne partie de la rencontre a été laissée pour que les travailleurs sociaux puissent exprimer leurs questions et préoccupations en matière d'orientation et pour que les services présents y répondent.

Résultat

La rencontre s'est déroulée le 2 juin 2015 après-midi dans les locaux du CPAS.

Environ 70 participants, dont la moitié des travailleurs sociaux du CPAS et l'autre moitié des travailleurs sociaux de l'associatif et des services communaux étaient présents.

ANAIS et la Gerbe ont présenté leurs services. La personne représentant le Méridien n'a pas pu être présente pour des raisons de santé. ANAIS et La Gerbe étaient chacun représentés par respectivement 3 et 4 travailleurs dont des psychologues, des assistants sociaux et un psychiatre.

Evaluation

Le nombre de participants était révélateur de l'intérêt pour le sujet. Nous avons fait circuler un petit questionnaire d'appréciation quelques jours après la rencontre. Des feedback que nous avons reçus, il ressort que les participants apprécient de pouvoir mettre des visages sur des noms et d'identifier plus finement les spécificités de chacun.

Perspectives

Des questions et des pistes de réflexion ont émané des échanges et ouvrent des perspectives pour les actions futures de la CASS :

- Organisation d'un colloque sur les liens entre la santé mentale et la précarité : Les symptômes de souffrance sociale sont parfois confondus avec des symptômes de santé mentale. Ce n'est pas toujours simple de voir la différence. Jean FURTOS a écrit des textes intéressants sur la précarité, le sentiment d'auto-exclusion, la non-demande ou encore le sabotage des aides proposées.
- Organisation de rencontres de connaissance du réseau permettant de mieux identifier les lieux de socialisation : L'orientation psy n'est pas toujours la réponse adéquate, la fréquentation d'un lieu créateur de lien social est parfois davantage ce dont les gens ont besoin.

Les Rencontres enfance-jeunesse

Les services référents jeunes et famille-jeunesse se sont adressés à la CASS avec la demande de rencontrer et de mieux connaître le réseau schaarbeekoïse travaillant avec les enfants et les jeunes afin d'identifier les collaborations possibles.

Vu le nombre d'acteurs que recouvraient la demande, nous avons décidé de subdiviser le secteur en plusieurs thématiques et de fixer des priorités en fonction de la pertinence et des besoins du public accompagnés dans les deux services.

Trois thèmes ont ainsi été identifiés :

- L'accompagnement dans les démarches administratives et l'information juridique ;
- Les problématiques liées à la scolarité ;
- Le soutien à la parentalité.

Pour chacune de ces thématiques, les acteurs incontournables ont été invités à participer à la rencontre et à présenter leurs activités et leur fonctionnement au regard du thème identifié. Par ailleurs, l'invitation était envoyée à l'ensemble du réseau afin de faire profiter ces rencontres à un maximum de travailleurs sociaux.

Résultats

La première rencontre relative à l'aide dans les démarches administratives et à l'information juridique a eu lieu le 8 août dans les locaux du CPAS. 28 personnes étaient présentes, représentant 13 services différents.

Des tensions étaient palpables entre le CPAS et les autres organisations présentes, rappelant que le lien de confiance et de reconnaissance des fonctions des uns et des autres n'est pas quelque chose d'acquis d'office, cela se construit. Le CPAS n'avait sans doute pas suffisamment explicité le cadre et la nature de leur travail social et l'associatif est venu avec des questions et remarques sur lesquelles les assistants sociaux n'avaient pas d'emprise.

Les enseignements de cette première rencontre nous ont incités à davantage préparer la deuxième et de trouver une salle de réunion en dehors du CPAS.

La deuxième rencontre relative aux problématiques liées à la scolarité s'est déroulée à l'Espace 208, une des maisons de quartier de la commune, le 16 octobre. La volonté de mieux se connaître était toujours bien présentes car 41 personnes ont participé à la rencontre, représentant 18 services différents.

Le service référents-jeunes du CPAS a introduit la rencontre en présentant leur service via la mise en scène d'un premier entretien entre un assistant social et un étudiant venant introduire une demande d'aide. Réalisé sur le ton de l'humour, cette présentation a permis de mettre en évidence le travail social réalisé par le CPAS et d'anticiper les questions des participants.

La troisième rencontre sur le soutien à la parentalité était programmée pour le 23 novembre. La hausse du niveau d'alerte de menace terroriste au niveau 4 et la fermeture des crèches, écoles et transports en commun qui en a découlé nous ont contraint à reporté cette rencontre en 2016.

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 2015, regroupant 8 à 12 personnes.

Evaluation

Les trois modules ont réuni un total de 34 travailleurs sociaux, 19 de l'associatif et 15 du CPAS.

Les évaluations réalisées en fin d'animation sont fort proches de celles de l'année dernière : le contenu des présentations et échanges répond à leurs attentes. 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.

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 Schaerbeek.

Perspectives

Vu le succès de ces modules de présentation du réseau CASS, nous allons réitérer la formule en 2016. Le nombre de sessions dépendra de la demande.

Renforcement du travail en réseau autour de situations particulières

Depuis plusieurs années, la CASS et ses partenaires travaillent à la création et au renforcement du lien de confiance entre les acteurs publics et privés actifs auprès des schaarbeekois les plus fragilisés. Les différentes actions mises en place depuis une dizaine d'années y contribuent et permettent entre autre une meilleure connaissance des acteurs entre eux, des missions et du fonctionnement des uns et des autres.

Le souhait, tant du côté du CPAS que de l'associatif, est de faire un pas de plus afin qu'il y ait davantage d'articulation et de collaborations entre les travailleurs sociaux autour de l'accompagnement de leurs bénéficiaires.

Afin d'envisager comment y parvenir, nous nous sommes réunis à deux reprises en 2015 avec la responsable et la chargée de mission du département de l'action sociale du CPAS et deux personnes représentant la CSS au sein du comité de pilotage de la CASS. Les apports de Georges Liénard lors du colloque anniversaire des 5 ans de la CASS : « CPAS – associatif : Liaisons dangereuses ? » se sont avérés très pertinents pour soutenir la réflexion. Ils évoquaient entre autre les six facteurs de réussite d'une interface telle que la CASS. L'affectation des ressources nécessaires dont la ressource « temps » et la mise à l'agenda des activités sont des éléments sur lesquels nous devons travailler pour avancer dans la mise en réseau des partenaires schaarbeekois.

De ces échanges, différentes pistes d'action à renforcer ou à mettre en place ont émergé :

- Travailler sur les moyens de communication entre le CPAS et le secteur associatif : une rencontre entre le DAS et la CSS a eu lieu en décembre 2015 et a permis à la CSS de présenter un état des lieux et pour le CPAS, de proposer des pistes d'amélioration.

- Le DAS voit comment il peut dégager du temps aux AS à investir dans le travail en réseau : le déménagement prévu en 2016 sera entre autre une opportunité pour réorganiser le département et le travail des assistants sociaux.
- La CASS continue de mettre en place des actions permettant de développer et d'entretenir le lien de confiance, de re-connaissance et de respect entre les partenaires : rencontres de connaissance du réseau, groupes de travail, colloque...
- Les partenaires tentent d'utiliser davantage les lieux déjà existants pour créer du lien : les assemblées de la CSS et les activités de la CASS.
- La CASS réorganise son guide et son site afin de les rendre plus pratiques et de donner une meilleure visibilité aux ressources et au travail de réseau déjà existant.
- Les coordinateurs de la CASS réalisent un diagnostic du travail en réseau existant. L'objectif est de donner une visibilité au travail de réseau CPAS-associatif qui se pratique déjà par les travailleurs sociaux, de mieux cerner l'objet et la motivation à travailler en réseau ainsi que de mettre en évidence les plus-values de celui-ci. Ce diagnostic permettrait par la suite d'identifier des pistes d'action soutenant le travail en réseau autour de situations particulières.

Réalisation du diagnostic :

Nous partons du postulat qu'il existe de nombreuses pratiques de travail en réseau et de collaborations entre les travailleurs sociaux du CPAS et de l'associatif, plus ou moins institutionnalisées. Et que de ces pratiques de terrain, nous pourrions en tirer des enseignements pour les renforcer et les démultiplier par effet de rayonnement.

Dans ce travail de recherche, les coordinateurs de la CASS investigueront les pratiques actuelles de collaboration entre le CPAS et l'associatif. Pour ce faire, ils iront à la rencontre des plateformes existantes à Schaerbeek et des travailleurs sociaux du CPAS et de l'associatif intégrant le travail en réseau dans leur pratique professionnelle.

Ce travail de diagnostic sera réalisé dans le courant de 2016.

5. 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 Seniors

Bilan et évaluation

Après un travail minutieux d'analyse réalisé par les membres du GT s'en est suivie une étape de diffusion avec notamment une rencontre avec le Conseil de l'Action Sociale en mars 2015.

La réunion a été évaluée très positivement par les participants en mettant en avant la qualité d'écoute des conseillers du CPAS et par les interactions qui ont suivi la présentation de l'analyse et des perspectives pratiques.

Suite à cette rencontre le Conseil s'est engagé à appuyer certaines recommandations du GT : 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 familiale concernant le contenu des cours.

Une des difficultés ressenties par les acteurs « seniors » est de se sentir un des parents pauvres du secteur psycho-médicosocial. Toutes les statistiques indiquent que la population bruxelloise est vieillissante mais les autorités publiques n'investissent pas suffisamment dans ce public considéré comme ayant peu de futur.

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.

Perspectives

Le groupe de travail Seniors continuera à travailler sur l'axe « mobilité » considéré comme une des majeures difficultés vécues par les personnes âgées.

L'autre axe vise à renforcer le travail en réseau au bénéfice des personnes âgées précarisées. Le fait de se réunir afin de partager des situations particulièrement problématiques et/ou demandant l'intervention du réseau renforce la cohésion du groupe et permet de dégager de bonnes pratiques et un certain savoir-faire.

Ces situations sont d'autant plus complexes qu'elles touchent à des questions de confiance et de déontologie.

Liste des organisations participantes :

- 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 :

6 réunions + une rencontre avec le Conseil de l'Action Sociale

Le groupe de travail Guide

Les coordinateurs de la CASS ont mis à profit la période estivale pour mettre à jour et développer la partie répertoire du Guide CASS.

Les 170 organisations déjà présentes ont été sollicitées ainsi que 30 nouvelles institutions. Les modifications de toutes les organisations qui ont répondu à notre appel ont été encodées.

De plus la base de données du site internet a été modifiée afin de simplifier la recherche d'organisations par secteurs d'activités.

En parallèle à ce travail de mise à jour, le GT Guide a procédé à une évaluation de l'outil avant d'envisager quelque changement que ce soit. De ce travail il en ressort :

Une analyse quantitative : une moyenne de 164 visiteurs par jour, près d'un tiers sont des récidivistes et ce sont principalement les pages « organisations » qui sont visitées.

Et une analyse qualitative basée sur la rencontre avec une cinquantaine de travailleurs sociaux schaarbeekoïses, 57 pour être précis.

Ils nous disent connaître l'outil (82%) mais seulement ¼ d'entre eux l'utilise. Ceux qui l'utilisent recherchent essentiellement des informations sur les organisations. Ceux qui ne l'utilisent pas nous expliquent qu'ils n'ont pas le réflexe ou qu'ils ont l'automatisme « google ».

A la question de la pertinence d'un outil au service du travail en réseau... c'est l'unanimité moins 1 voix.

Les travailleurs sociaux interrogés aimeraient principalement y trouver des informations détaillées sur les organisations schaarbeekoïses.

Avec le temps et les changements liés à l'évolution des moyens de communication, le projet initial a changé. Le Guide ne devrait plus viser l'exhaustivité en matière d'information mais plutôt se recentrer sur les particularités du réseau social schaarbeekoïse.

Sur base de ce travail d'analyse, le Comité de Pilotage de la CASS a validé les décisions suivantes :

1. Rendre le « look » du site plus attractif et la navigation dans le répertoire la plus intuitive et pratique possible pour les travailleurs sociaux.

2. Développer davantage la partie répertoire des organisations schaarbeekoises.
3. Pour la partie thématique, mutualiser les ressources internet c'est-à-dire, répertorier les sites « sources » sur lesquels les travailleurs sociaux pourront trouver une information correcte et actualisée.
4. Profiter du développement du site du guide pour le coupler avec le site de la CASS et ainsi avoir sur un seul et même site regroupant toute l'information concernant la CASS et la vie de son réseau.
5. Impliquer, via le GT guide, le public cible de ce site dans l'évolution de ce dernier afin de répondre au mieux aux attentes et besoins de ses utilisateurs.

Nombre de réunions : 2

Remarque : un large appel a été lancé aux acteurs schaarbeekoises afin de renforcer le GT au vu des objectifs opérationnels à atteindre. Cet appel a permis à 8 nouvelles organisations de rejoindre le groupe et à nous aider à concevoir l'outil le plus en phase possible avec les demandes des travailleurs sociaux schaarbeekoises.

Le groupe de travail Logement

Le GT s'est clôturé après avoir mené à son terme un Groupe d'Épargne Collective et Solidaire (GECS) et exploré différentes pistes afin de rééditer l'expérience.

L'une des conditions pour mettre sur pied un nouveau GECS à Schaarbeek était de pouvoir compter sur la participation de différents partenaires publics et privés pour encadrer le projet.

A cette fin, la CASS a sondé des associations schaarbeekoises qui ne font pas partie de la CSS et des associations situées sur le territoire de Saint-Josse.

Malheureusement le projet bute sur la difficulté de trouver des partenaires prêts à s'investir dans un projet à long terme de ce type. La réponse des organisations rencontrées est invariablement la même : « *tenant compte des restrictions budgétaires dont nous sommes l'objet, nous sommes contraints de nous recentrer sur nos missions premières* ».

Face à cette situation, une des pistes qui été explorée afin de permettre l'accompagnement individuel des familles est la possibilité de coordonner un groupe mixte composé de travailleurs sociaux d'institutions et de volontaires.

L'idée a été rapidement abandonnée face au constat d'un déséquilibre entre partenaires institutionnels. Les associations n'ont pas le temps de s'investir dans ce type de projet et se tournent dès lors vers le service public. La CASS veille dans tous ces projets à l'équilibre entre partenaire du CPAS et associatif.

Le groupe de travail Primo-arrivants

Le GT s'est clôturé en atteignant ses objectifs tels que définis dans la convention avec le Copil de la CASS.

Les recommandations ont été portées par les différents membres du GT dans les différents lieux qu'ils investissent. Plusieurs membres ont été invités par la coordination de la cohésion sociale de Schaerbeek à réfléchir sur la faisabilité d'un BAPA sur le territoire communal.

Le groupe de travail primo-arrivants de la CASS a gardé une fonction de veille par rapport à la mise en place des premiers BAPA et pour toute question d'actualité à ce sujet.

C'est ainsi que le GT a été réactivé en plein été par une enseignante dans une école DASPA à Schaerbeek afin de se coordonner efficacement entre acteurs présents sur la Commune en prévision d'un afflux d'inscription d'enfants syriens dans les écoles schaerbeekoises. Les familles venant avec des demandes qui dépassent le cadre de l'école, dès lors, comment les enseignants peuvent orienter de manière pertinente.

Les acteurs du GT se sont réunis avec d'autres acteurs concernés par l'objet de la réunion afin d'échanger des informations très concrètes sur les aides apportées par chacun et les collaborations possibles. Cette rencontre a permis aux douze institutions présentes d'explicitier très concrètement comment ce « nouveau » public arrive/est arrivé dans leur institution et quels sont leurs besoins spécifiques.

Le groupe de travail Santé

Le GT s'est clôturé en février 2015 par la dernière présentation d'un des participants de leurs projets en matière d'alimentation durable. Un cycle de présentations qui a permis de mesurer la diversité des actions entreprises par les partenaires et leur impact sur les publics précarisés.

La construction d'un projet commun n'a pas pu aboutir faute de convergences. Chacun a sa logique de fonctionnement, son public cible, son cadre institutionnel. Il n'est pas toujours facile pour les partenaires de sortir de leur logique de fonctionnement pour construire d'autres types de projets parfois éloignés de leur quotidien.

Le projet épicerie sociale

Le projet a évolué positivement même s'il est sorti du carcan de la CASS.

Deux des partenaires du groupe « épicerie sociale » ont ouvert leur propre épicerie sociale en 2015. D'une part la Croix-Rouge, section de Schaerbeek a ouvert sa propre épicerie sociale en collaboration avec notamment des Maisons Médicales schaerbeekoises.

D'autre part le Doyenné a ouvert son épicerie sociale « Episol » à Saint-Josse, à quelques encablures de Schaerbeek. Un projet qui compte se développer en mettant en place des actions autour de l'alimentation durable.

6. 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 schaarbeekoïse. Les outils utilisés par ce site sont libres de droit ce qui garantit une indépendance optimale et un ajustement en fonction des besoins.

En 2015, nous avons fait une évaluation de l'utilisation du Guide CASS faite par les travailleurs sociaux (voir supra). Dans les pistes d'amélioration, il nous a semblé plus cohérent d'avoir un seul et même site qui reprendrait à la fois une présentation de la CASS et de ses actions, le répertoire des organisations sociales schaarbeekoïses (le Guide CASS) ainsi qu'un espace où diffuser les actualités du réseau.

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.

1. Autres activités des coordinateurs

Présentation de la CASS dans le cadre de la journée d'échange « CPAS/OCMW: sans murs / zonder muren » du 5 février.

La CASS a présenté son service dans le cadre des journées d'échange « CPAS/OCMW: sans murs / zonder muren » entre CPAS bruxellois, wallons et flamands organisés par la section CPAS de l'association des Villes et des Communes de la Région de Bruxelles-Capitale.

Cette rencontre a permis de présenter la CASS, ce partenariat noué il y a plus de 10 ans, en mettant notamment en avant le modèle particulier qui a été négocié : un organe décisionnel mixte et équilibré.

Cette journée fut également l'occasion de présenter le projet « l'Union pour un toit », ce Groupe d'Épargne Collective et Solidaire coordonné par la CASS.

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 interactive 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.

L'outil utilisé en animation est adapté au public-primo-arrivant afin de lui permettre une meilleure appropriation des informations échangées. Le déroulement de l'animation les invite à participer activement en partant de leurs expériences et acquis.

Une grande place est laissée pendant l'animation aux questions de « participation sociale », avec l'exemple du volontariat comme une des différentes pistes qu'ils peuvent explorer.

En 2015, La CASS a animé 5 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 apprécié 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 voie 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

En 2014 une des formatrices de cette école sociale avait 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 différents partenaires ayant trouvé les échanges tout à fait captivants, la formatrice a repris contact avec la CASS afin d'intervenir à nouveau en 2015. Cela s'est concrétisé par deux rencontres où 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 futurs assistants sociaux.

Rencontre avec des acteurs du réseau social schaerbeekois

Les coordinateurs de la CASS sont attentifs à l'émergence de nouveaux projets, initiatives, associations... et proposent 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 Latitude Nord, Cedas, Be-Face, Bataclan, Afak...

Formation animation de groupe

Les coordinateurs de la CASS sont de plus en plus souvent amenés à « animer » des groupes dans le cadre de rencontres de connaissance entre acteurs du réseau.

Le contenu de ces rencontres varie fortement de l'une à l'autre en fonction du sujet, des objectifs, de la taille du groupe, du degré de connaissance des uns des autres, du contexte...

Afin d'approfondir leurs compétences en animation, les coordinateurs de la CASS suivent une formation « aux techniques d'animation » de la Ligue de l'Enseignement et de l'Education permanente.

Étalée entre 2015 et 2016, la formation a notamment comme objectifs de :

- Choisir et utiliser à bon escient les techniques d'animation
- Prendre de l'information, l'analyser collectivement, mobiliser les ressources du groupe
- Interagir, échanger des points de vue, argumenter, imaginer des solutions, décider, agir ensemble

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)
Farida Tahar	Membre du Bureau de la CSS (Le Figuier)
Lazaros Goulios	Permanent CSC de la section locale de Schaerbeek

Invités avec voix consultative :

Nathalie Soete	Coordinatrice de la CASS
Eric Semal	Coordinateur adjoint de la CASS
Christine Deslagmulder	Directrice Générale Opérationnelle
Lise Marcelis	Directrice du Département de l'action sociale
Dominique Gobert	Chargée de mission au DAS
Noémi Durant	Chef de cabinet

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	