



Rapport d'activité pour l'année 2025

Approuvé par l'Assemblée générale du Service Social Juif asbl le 22 juin 2026



Funded by:



Federal Ministry
of Finance

on the basis of a decision
of the Bundestag

Chers amis,

L'année 2025 aura été charnière pour le SSJ, puisque les efforts fournis ces dernières années dégagent enfin notre horizon financier. Notre institution retrouvant progressivement la stabilité nécessaire pour envisager l'avenir avec confiance et ambition, il est temps de penser à notre développement.

Cette période nous invite à regarder au-delà des urgences du quotidien pour réfléchir à l'évolution de notre mission. Depuis sa création, le Service social juif a toujours su s'adapter aux besoins de son temps. Issu de la Résistance à l'occupation et né pour accompagner les victimes de la guerre, son action a évolué au fil des décennies tout en restant fidèle à ses valeurs fondatrices de solidarité, de dignité humaine et de responsabilité collective.

Nous sommes aujourd'hui à un nouveau tournant de notre histoire. Alors que la génération des survivants de la Shoah nous transmet progressivement son héritage, il nous appartient de poursuivre notre mission auprès de différents publics confrontés à de nouvelles formes de vulnérabilité. Dans un contexte marqué par le vieillissement massif de la population, la recrudescence d'un antisémitisme décomplexé, mais aussi par les défis liés à l'inclusion sociale et la santé mentale, le rôle du Service social juif apparaît plus nécessaire que jamais et demande créativité et adaptation.

L'année écoulée a également été celle du renforcement de nombreux partenariats et projets qui redonnent au SSJ toute sa place comme lieu de rencontre, de transmission et de vie communautaire. Le développement du projet mémoriel pour les secondes générations « Neshama », les collaborations avec des institutions culturelles et mémorielles, ainsi que le succès grandissant de l'École des Devoirs Jean Bloch, témoignent du dynamisme de notre institution et de sa capacité à répondre aux besoins d'aujourd'hui tout en préparant ceux de demain.

Mes remerciements vont à l'ensemble des collaborateurs, direction, bénévoles, administrateurs, partenaires et donateurs pour leur engagement qui fait vivre quotidiennement le Service Social Juif et permet à notre mission de se poursuivre au service des personnes les plus vulnérables.

Alors que notre institution fête son 80e anniversaire, nous abordons l'avenir avec lucidité mais aussi avec confiance. Fidèles à notre histoire et ouverts sur le monde, nous continuerons à faire du Service social juif un acteur de solidarité, de transmission et d'innovation au service de la communauté et de la société tout entière.

Les pages qui suivent, à commencer par le propos introductif du Directeur, témoignent de la richesse des actions menées par nos équipes tout au long de l'année écoulée, des défis qu'elles relèvent quotidiennement, et de leur engagement auprès des personnes que nous accompagnons.

Véronique Lederman
Présidente
Service social juif asbl

Chers usagers et patients,
Chers salariés et partenaires,
Chers membres de l'association,

Si 2024 fut l'année de la remise à flot, 2025 a été celle de la réorganisation et de la consolidation - menées en parallèle à un questionnaire sur le devenir de notre association. Je me félicite de la résilience démontrée par le Service social juif lequel, une fois de plus dans sa longue histoire, aura eu à puiser dans ses ressources en personnels et en compétences et faire appel à une tradition d'engagement pour se redresser et oser le questionnaire : à quoi bon ? Pourquoi continuer ? Et pour qui ?

La réponse passe par la réaffirmation de nos valeurs : accompagner l'émancipation des individus pour bâtir de nouveaux lendemains, afin que les accidents de la vie ne définissent pas le futur des personnes accidentées. Et, comme à chaque fois, ce projet doit être décliné sous la forme la plus pertinente aux besoins des populations les plus vulnérables qui nous entourent.

Quel est donc le contexte aujourd'hui ? Bruxelles demeure un territoire marqué par les vulnérabilités sociales, une précarité prégnante, des taux de pauvreté parmi les plus élevés du pays, avec son cortège d'isolement, de difficultés de santé mentale et de besoins d'accompagnement.

Quant à la communauté juive, elle se trouve confrontée à une double fragilité à la fois socio-économique et identitaire, dans un contexte de recrudescence féroce de l'antisémitisme.

Le fil rouge de notre action en 2025 répond à ce double contexte, le Service Social Juif apportant une réponse globale et intégrée, associant accompagnement social, soutien psychologique, aide juridique, médiation de dettes, soutien aux familles et aux personnes âgées, conformément aux meilleures pratiques européennes centrées sur la personne.

La **lutte contre la pauvreté, l'exclusion sociale et les inégalités** constitue un axe central de notre action, en facilitant l'accès aux droits et en accompagnant les personnes les plus vulnérables. Les aides financières, validées - sur proposition d'un de nos trois services agréés par la COCOF - par un comité ad hoc créé au début de l'année 2025, donnent des marges de manœuvre à l'action sociale et psychosociale. Leur budget, accordé par la Fondation Roi Baudouin d'une part et la Centrale d'Œuvres sociales juives d'une autre, est une ressource précieuse et différenciante pour notre institution.

La **promotion de l'égalité, de la non-discrimination et de l'inclusion sociale** est au cœur de notre mission, dans le respect de la dignité de chaque personne. L'interrogation portée par notre Conseil d'Administration sur la contribution que peut porter notre institution dans la prise en charge des victimes d'actes antisémites a conduit notre Centre Médico-Psychologique (CMP) à formaliser et renforcer de manière innovante ses actions de prévention, notamment au travers d'un groupe de parole, lancé en 2024, qui a pris en maturité et a élargi ses sujets l'année passée.

L'accompagnement des personnes âgées, et notamment des survivants de la Shoah, illustre notre engagement constant en **faveur du vieillissement digne, de l'autonomie et de la solidarité intergénérationnelle**. Le savoir-faire acquis dans l'assistance aux personnes âgées et de leurs familles s'illustre notamment dans notre travail sur le programme CLAIMS, financé par le gouvernement allemand dans le cadre des réparations matérielles aux victimes des persécutions nazies.

Si le soutien aux survivants de la Shoah s'inscrit depuis de nombreuses années maintenant dans l'action de notre association, la déclinaison mémorielle et intergénérationnelle de cet engagement passe par le **projet Neshama et les actions de transmission de la mémoire**, lesquelles contribuent à la citoyenneté démocratique, à la lutte contre l'antisémitisme, contre le racisme et les discours de haine.

Nous accueillons depuis 2025 un nouveau partenaire dans ce programme, la Caserne Dossin, laquelle contribue à travers une historienne à la préparation des secondes générations au sein d'un groupe de parole encadré par des travailleurs sociaux du Centre d'Action Sociale Globale, ainsi que de psychologues.

La **santé mentale et la lutte contre l'isolement** représentent des enjeux majeurs, auxquels le SSJ répond par des dispositifs innovants de soutien individuel et collectif. La relance du ciné-club, porté par les professionnels de la santé mentale du CMP, a atteint la maturité en 2025, et constitue un moyen chaleureux de réunir des personnes.

Nos **rendez-vous festifs autour de dates du calendrier traditionnel juif** se font dans un esprit social qui illustre ces différentes actions, comme notre célébration de Roch Hachana en septembre dernier, laquelle s'est pour la première fois tenue en partenariat avec la Maison de la Culture Juive et le Musée Juif de Belgique.

Enfin, le succès de notre école des devoirs, au public d'enfants issus de cultures et de parcours divers et largement issu d'une immigration récente, s'explique par l'action transverse de nos services et le tissu associatif de Saint-Gilles, et participe à démontrer notre attachement à **la construction de la cohésion sociale, au dialogue, et à l'intégration citoyenne**, à travers des partenariats avec de nombreux acteurs sociaux, éducatifs, culturels et communautaires, dans le respect de la tradition de proximité et de solidarité auprès des populations migrantes portée par le Service social juif depuis sa création.

Cet échantillon d'actions, dont vous trouverez le détail dans le présent rapport, inscrit pleinement le SSJ dans les priorités d'action de la Région de Bruxelles-Capitale et de l'Union européenne dans le secteur social-santé : inclusion sociale, accès aux droits, lutte contre la pauvreté, santé mentale, égalité, non-discrimination, vieillissement actif et lutte contre l'antisémitisme.

C'est une grande fierté de représenter les équipes - salariés, bénévoles, administrateurs - qui portent ces actions auprès de nos partenaires et des pouvoirs publics, lesquels nous permettent d'envisager avec confiance le futur de notre association, et d'affirmer l'ambition du SSJ d'être tout à la fois un partenaire reconnu des politiques publiques, et un acteur de référence de la communauté juive.

Soyez tous remerciés de votre contribution à cette nouvelle page d'histoire commune.

Florent Coury
Directeur
Service social juif asbl

SOMMAIRE

I. Le CASG : Centre d'Action Sociale Globale	8
A. Présentation et évolutions	8
1. Un service de première ligne.....	8
2. Contexte général : l'adoption de mesures qui restreignent fortement les droits de nos usagers	8
3. Le service d'accompagnement juridique	9
4. L'équipe du CASG.....	11
B. Programmes d'aide individuelle.....	11
1. Le premier accueil	12
2. Les permanences	12
3. Le projet d'accompagnement	12
4. Guidance psychosociale	13
5. Les aides financières.....	15
6. Projet à l'intention de la jeunesse.....	15
7. Soutien global aux personnes âgées.....	17
8. Soutien aux victimes de guerre ou du terrorisme	18
9. Accompagnement à la parentalité	18
10. Aide pour les déclarations fiscales	19
C. Le programme d'aide aux survivants de la Shoah de la CLAIMS Conference.....	19
1. Bilan 2025	19
2. Les réunions HSAC (Holocaust Survivor Advisory Committee)	20
D. Le Service d'Aide-ménagère et d'Aide familiale.....	20
1. Le public bénéficiaire de nos services.....	20
2. Des partenariats permettant d'élargir nos services	21
3. L'équipe du Service d'Aide-Ménagère et Familiale.....	21
E. Accueil et Accompagnement des stagiaires	21
F. L'École des Devoirs « Jean Bloch ».....	22
1. Une action multidisciplinaire visant un large public d'adolescents	22
2. Programme pédagogique	23
3. Le profil des animateurs de l'EDD	23
4. Les différents acteurs concernés	24
5. Activités pour l'année 2025	24
G. Programmes d'action collective	25
1. Neshama, pour la seconde génération des survivants de la Shoah	25

2. Ateliers pédagogiques de l'Athénée Victor Horta	26
3. Actions collectives à l'attention de la jeunesse	26
4. Retrouvailles des enfants des Homes de l'AIVG.....	27
5. Tables de conversation franco-espagnoles.....	28
H. Programmes d'action communautaire.....	28
1. Numéro vert social.....	28
2. Relais d'Action de Quartier	29
I. Partenariats, réseaux et ouverture à la Cité.....	29
1. Association culturelle albanaise Konitza	29
2. Groupe de travail sur le 3 ^{ème} âge.....	30
3. Fédération des Services Sociaux (FDSS).....	30
4. Le groupe OPALE	31
5. Le CIRÉ.....	31
6. Groupe de travail sur la migration	32
7. Participation à la phase test IFIC.....	32
8. Rendre visible l'invisible	33
9. Groupe de travail de quartier et CLSS	33
10. Partenariats en lien avec l'École des Devoirs Jean Bloch.....	33
J. Démarche d'évaluation qualitative (DEQ).....	34
II. Le CMP : Centre Médico-Psychologique	35
A. Moments et axes de travail marquants pour 2025.....	35
1. Travail institutionnel autour de la lutte contre l'antisémitisme	35
2. Renforcement des dispositifs.....	35
3. Prévention	36
B. Le travail psychologique.....	37
1. Cas illustratif du travail pluridisciplinaire du CMP.....	37
2. Expertises psychologiques liées aux survivants de la Shoah	38
C. Le travail psychiatrique.....	38
D. Le travail logopédique	39
1. Les enfants et adolescents.....	39
2. Les adultes.....	40
E. Le suivi psychosocial.....	40
F. Autres activités spécifiques	41
1. Neshama, pour la seconde génération de survivants de la Shoah.....	41
2. Le Ciné-Club.....	42
3. Organisation d'une conférence dans le cadre de la Démarche d'Évaluation Qualitative.....	42
G. L'équipe du CMP	44

III. Le SMD : Service de Médiation de Dettes.....	45
A. Présentation du cadre et de l'activité du SMD.....	45
B. Accompagnement en médiation de dettes des personnes détenues.....	46
C. L'accompagnement spécifique des travailleurs indépendants	47
D. Les difficultés de l'analyse budgétaire en médiation de dettes	48
E. La réforme du FCA et ses effets sur la médiation de dettes	50
F. Démarche d'évaluation qualitative (DEQ) : bilan et perspectives	51
IV. Le Club amitié : un espace convivial de socialisation.....	52
V. Composition du Conseil d'Administration de l'asbl pour l'année 2025	53
VI. Réseaux et Partenariats.....	53
1. Au niveau international	53
2. Au niveau national ou régional	53
3. Coordinations	53
4. Stages.....	53

I. Le CASG : Centre d'Action Sociale Globale

A. Présentation et évolutions

1. Un service de première ligne

En tant que service de première ligne, le CASG fait face à une grande diversité de problématiques sociales, nécessitant une approche à la fois généraliste et spécialisée. Pour y répondre de manière efficace, nous nous appuyons sur la richesse pluridisciplinaire de notre équipe, renforcée par la transversalité avec d'autres services internes tels que le Centre Médico-Psychologique (CMP) et le Service de Médiation de Dettes (SMD). Ces synergies renforcées ont facilité la prise en charge des publics les plus fragilisés et vulnérables.

L'année 2025 a été marquée par les impacts des mesures prises par la coalition « Arizona », amorçant un tournant d'austérité marqué par une restriction de l'aide sociale, une dégressivité accrue des allocations de chômage, maintenant limitées à deux ans, des coupes budgétaires dans les secteurs de la santé, une réduction de la capacité d'accueil des demandeurs d'asile et une intensification des expulsions. L'ensemble de ces réformes et leurs conséquences ont poussé les membres de l'équipe du CASG à actualiser et consolider ses approches concernant la précarité, l'accès au logement, la santé mentale et le droit des étrangers.

2. Contexte général : l'adoption de mesures qui restreignent fortement les droits de nos usagers

Sur le plan législatif, l'année 2025 est marquée par l'adoption des premières mesures du gouvernement « Arizona » qui instaurent des réformes majeures en matière d'asile et de migration et d'accès aux droits sociaux, dont notamment :

- Le durcissement des textes législatifs dans le cadre du regroupement familial, de l'accès à la nationalité belge, de l'accueil des demandeurs d'asile ;
- La réforme du droit aux allocations chômage, dont les effets commencent à se faire sentir dans le quotidien de nos bénéficiaires précarisés avec les premières vagues d'exclusion.

En matière de **politique migratoire**, les mesures prises restreignent les droits des personnes d'origine étrangère, notamment le droit à vivre en famille.

À titre d'exemple, le parent d'un réfugié n'a plus que six mois, contre une année auparavant, pour introduire sa demande de regroupement familial sans prouver les conditions matérielles requises (revenus, logement, etc.). Par ailleurs, les membres familiaux des personnes bénéficiant d'une protection subsidiaire doivent attendre deux ans avant d'entamer toute démarche de regroupement familial tout en respectant les conditions matérielles requises.

Autre élément important, l'augmentation du montant de référence exigé comme moyen de subsistance stable, régulier et suffisant pour les belges et les ressortissants de pays tiers. Ce montant est désormais porté à 110 % du revenu minimum mensuel moyen garanti (RMMMG), avec une augmentation de 10 % pour chaque personne à charge. Concrètement, le regroupant isolé doit disposer d'un salaire minimum de 2321 euros net /mois pour faire venir sa famille ; à ce montant s'ajoute 10% par personne à charge.

En matière de **sécurité sociale**, le rapport annuel 2025 de l'ONEM énonce une « réforme d'envergure » en matière d'allocations de chômage.

La réglementation relative à l'assurance chômage a été réformée en profondeur. La modification la plus importante concerne la limitation dans le temps des allocations de chômage, le droit aux allocations

de chômage complet étant désormais limité à un maximum de 24 mois. Ce droit comprend une période de base de 12 mois, à laquelle pourront s'ajouter jusqu'à 12 mois supplémentaires en fonction du passé professionnel.

3. Le service d'accompagnement juridique

L'année 2025 est marquée par une stabilité dans le flux des dossiers et une diversité des matières traitées, avec notamment les questions liées à la fiscalité immobilière et le traitement des demandes de regroupement familial introduites à partir de l'étranger. Toutefois les questions liées aux droits de séjour, aux conflits locatifs et au droit de la famille demeurent prééminentes ; notre public est mixte, bien qu'il demeure très majoritairement originaire des pays hors Union Européenne.

Notre mission d'accompagnement individuel s'articule autour de 2 actions : les consultations juridiques et les suivis de dossiers individuels, toutes deux ayant un public principalement issu des permanences sociales.

a) Les consultations juridiques

Nous offrons des consultations dans un grand nombre de matières : bail et droit de la copropriété, droit de la famille (questions liées au divorce, hébergement des enfants, etc.), droit des étrangers (questions liées au séjour, regroupement familial ou l'accès aux droits sociaux), ou encore droit social (allocation chômage, allocations d'incapacité/invalidité). Les consultations en présentiel avec notre juriste ont lieu uniquement sur rendez-vous, et sont gratuites.

Le but est de fournir une aide juridique de première ligne en communiquant des renseignements techniques et pratiques, un premier avis juridique, puis d'orienter si besoin la personne vers une autre instance (avocat pro deo, un service spécialisé ou vers un CPAS). Différentes démarches peuvent être effectuées (contacts téléphoniques avec les administrations, introduction de différentes démarches auprès des services concernés etc.). L'objectif est de donner au bénéficiaire les éléments afin qu'il saisisse clairement sa situation et qu'il prenne des décisions en toute connaissance de ses droits et devoirs. Ces démarches se font dans la confidentialité et le respect du secret professionnel.

En 2025, nous avons noté une augmentation des consultations téléphoniques concernant le plus souvent des demandes d'information émanant des personnes touchées par les nouvelles mesures de regroupement familial et souhaitant avoir plus d'explications sur leurs droits, mais aussi des personnes ayant reçu des courriers de fin de droit aux allocations chômage et voulant obtenir des conseils ou des avis quant aux démarches à entreprendre.

Le bouche à oreille est le vecteur de communication le plus utilisé pour se faire connaître du public, notamment des personnes d'origine étrangère.

b) Le suivi des dossiers individuels

La nature complexe des demandes nécessite généralement un rendez-vous individuel et un suivi de dossier. Certaines personnes sont reçues plusieurs fois en rendez-vous, parfois sur plusieurs années. Chaque dossier individuel nécessite du travail tant en amont qu'en aval de chaque rendez-vous (rédaction de courriers, recherches juridiques, orientations diverses, échanges de mails, appels téléphoniques avec les personnes et les professionnels qui les accompagnent). Lorsque nous orientons la personne vers un avocat, nous continuons à faire le lien entre le bénéficiaire et celui-ci.

Cette année, le suivi individuel a concerné entre autres la préparation aux entretiens de demandeurs de protection internationale, ou encore l'introduction de demandes de renouvellement de titres de

séjour, l'orientation des personnes dont la situation nécessite un recours à la médiation vers les médiateurs agréés telle que la plate-forme « Conflicool », une association sans but lucratif dédiée à la résolution à l'amiable des conflits.

Quelques exemples de situations traitées :

Madame T. est propriétaire d'un studio qu'elle mettait en location depuis 2022, via la plateforme Airbnb, sans en informer l'administration fiscale bruxelloise ; En 2025, elle reçoit un courrier de Bruxelles Fiscalité, lui imposant une taxation d'office et le paiement d'une amende de 2000 euros ; Madame se présente à notre permanence sociale qui l'oriente vers le service juridique : nous constituons le dossier avec les captures d'écrans du calendrier de réservation sur le site Airbnb, le rapport annuel des revenus, l'extrait cadastral ensuite nous introduisons auprès de Bruxelles fiscalité, une requête en contestation de la taxation d'office et de révision du montant de l'amende administrative. Madame T. obtient gain de cause et la taxation d'office est annulée pour l'application d'une taxation réelle.

Madame D. est séparée du père de ses enfants, le jugement impose le paiement de la contribution alimentaire et des frais extraordinaires à 50% mais le père ne rembourse jamais les frais extraordinaires avancés par Madame D. Nous calculons les montants des frais et envoyons au père des courriers et une mise en demeure d'effectuer le paiement. En l'absence de réaction, nous contactons une avocate spécialisée en droit de la famille qui introduit une action en assistance judiciaire afin que Madame puisse bénéficier des frais d'huissier gratuitement. Monsieur réagit enfin et nous demande de négocier un plan de paiement avec l'huissier.

Monsieur L. a conclu avec son propriétaire un contrat de bail oral. Monsieur a subi des violences physiques et verbales de la part de son propriétaire durant son bail et ce dernier a rompu le contrat de bail sans préavis et n'a pas remboursé les 2 mois de garantie locative. Après plusieurs courriers sans réponse, nous lui avons envoyé une mise en demeure et avons saisi la justice de paix de Schaerbeek. Nous attendons la convocation du tribunal. Entretemps Monsieur L. a déposé une plainte auprès de la police pour coups et blessures.

En septembre 2025, Monsieur F. consulte le CASG pour faire venir son épouse par voie de regroupement familial. À l'examen de son dossier, Monsieur ne remplit pas les conditions de stabilité et de suffisance de revenus. Nous l'accompagnons dans la constitution du dossier, s'ensuit une série d'échanges de courriels avec l'épouse à l'étranger, afin d'expliquer la procédure de légalisation, l'orienter vers des services agréés par l'ambassade belge etc. Nous avons par la suite effectué l'introduction et le suivi de la demande auprès de l'office des étrangers, la rédaction de la lettre de motivation en invoquant des arguments de défense du dossier malgré le fait que la condition de revenus suffisants ne soit pas respectée. À ce jour, l'épouse a obtenu le visa D et va rejoindre son époux.

c) Veille juridique, réseau associatif et travail transversal multi-agrément

Au-delà de l'accompagnement individuel, notre service s'engage aussi aux côtés des autres acteurs institutionnels et associatifs pour élaborer des solutions concertées permettant de résoudre des difficultés à une plus grande échelle. C'est ainsi que dans le cadre du Regroupement Familial, nous avons participé à plusieurs séances d'intervisions CAP organisées par la FDSS en vue de travailler en synergie et de mutualiser nos ressources pour résorber l'afflux des dossiers de demandes de regroupement familial ; nombre d'associations doivent orienter des personnes vers d'autres services faute de moyens.

La formation et la veille juridique permettent à l'équipe de rester à même d'accompagner les usagers de manière pertinente. Ainsi, en 2025, nous avons suivi une formation en droit des étrangers organisée par l'ADDE, en 5 modules de formations organisés d'octobre à décembre 2025.

Une autre spécificité de notre soutien juridique découle de l'existence de plusieurs services agréés par la région au sein de notre institution : nous pouvons mobiliser plusieurs compétences dans le même temps et au même endroit, entre le Centre d'Action Sociale Globale (CASG), le Centre Médico-Psychologique (CMP), et le Service de Médiation de Dettes (SMD). Cette collaboration de proximité permet de traiter les dossiers avec une meilleure efficacité, et représente un gain de temps et d'énergie pour nos bénéficiaires. La personne qui nous consulte n'a pas besoin de présenter plusieurs fois sa situation, les informations sont échangées entre les services et font l'objet d'une réflexion commune.

La complexité des situations nécessite souvent l'accompagnement de la personne endettée dans ses démarches administratives, plutôt qu'une simple gestion financière ou la mise en place d'un plan de paiement.

À titre d'exemple, Madame M. ; aide-soignante ; a pris un rendez-vous avec notre Service de Médiation de Dettes. Son endettement était lié entre autres à d'importantes factures d'hôpitaux de sa mère qui cohabite avec elle, mais aussi de charges d'électricité. Le SMD a transmis le dossier de sa mère au CASG afin d'examiner les possibilités d'obtenir une aide de la Région bruxelloise ou du Fédéral. Après examen du dossier, le CASG a introduit auprès de la région de Bruxelles Capitale la demande d'APA (allocation pour l'aide aux personnes âgées), qui lui a été par la suite accordée.

La santé mentale est une dimension essentielle pour éviter le surendettement, car les troubles psychologiques diminuent la capacité à gérer des situations administratives complexes et peuvent aussi être à l'origine des problèmes d'endettement.

4. L'équipe du CASG

PERSONNEL CASG AGRÉÉ COCOF :

Vincent De Mulder (Coordinateur), Lionel Ellis, Elise Hoyos, Tabatha Lahaye, Thérèse Malengu, Jérémy Payet, Adryelle Tatebong, Marie Thérèse Ndoumbah, Gilles Bernard, Florine-Marie Delcampe (Assistants sociaux), Samui Dehossay, Marie Gorlé (Administratifs).

Nicole Manehoua (Juriste), Guillaume Célérien (Éducateur spécialisé)

AUTRES PERSONNELS CASG :

Tabatha Lahaye (Claims Conference), Mariama Diallo, Paulina Nsiamfumu, Bibiche Mbulu Kitenge (Aides Ménagères), Angélique Stanczuk, Kelly van den Broeck, Sylvie Ngomsi, Jessica Van Rossem (Aides Familiales), Alma Fofana.

AUTRES MEMBRES DE L'EQUIPE - PROJET EDD (dont Subside de la Cohésion sociale) :

Pina Cocuzza, Audrey Verheyen (Logopèdes).

B. Programmes d'aide individuelle

Dans le cadre des missions générales dévolues au CASG s'inscrit l'aide individuelle. Cette dernière est offerte, de façon inconditionnelle, à toute personne souhaitant l'obtenir, et ce dans une perspective de prévention sociale. En effet, la prise en charge du bénéficiaire se fait au sein de notre service selon une approche holistique qui tend à contribuer au développement du lien social et au meilleur accès aux droits.

Dès lors, le type de problématiques qui apparaît et les solutions susceptibles d'être dégagées varient selon la demande émise par le bénéficiaire, et notre équipe s'efforce de mettre les procédés institutionnels au profit de l'utilisateur, avec lequel nous élaborons la solution la plus adaptée à sa situation. L'accueil, les permanences et les projets d'accompagnement sont les trois dispositifs mis en place par le décret permettant d'apporter notre soutien à l'utilisateur.

1. Le premier accueil

Chaque accompagnement débute par une rencontre qui constitue une étape essentielle dans la création du lien avec la personne. Une attention particulière est donc portée à la qualité du premier accueil, afin d'offrir un cadre bienveillant, respectueux et sans jugement.

Ce premier échange vise avant tout à permettre à la personne de se sentir écoutée, reconnue et considérée dans sa situation. Il s'agit de prendre le temps de comprendre sa réalité, d'identifier ses ressources, ses compétences, mais aussi les difficultés qu'elle peut rencontrer. Cette approche globale permet de mieux cerner les demandes, qu'elles soient exprimées clairement ou de manière plus implicite.

L'accompagnement s'inscrit dans une démarche qui valorise l'autonomie de la personne et sa participation active aux décisions qui la concernent. Si la majorité des demandes émergent lors des permanences, certaines situations sont également orientées vers le service par d'autres dispositifs internes, tels que le service de médiation de dettes ou le centre médico-psychologique ou des partenaires extérieurs.

2. Les permanences

Les permanences sociales constituent un espace d'accueil accessible pour les usagers, et sont assurées chaque matin de 8h30 à 12h30 par des assistants sociaux.

Ces temps d'accueil permettent d'apporter des réponses de première ligne, de clarifier certaines situations et, si nécessaire, d'orienter les personnes vers les services les plus adaptés. Ils constituent ainsi un point d'entrée important vers un accompagnement plus approfondi dès lors que la situation le nécessite. Les permanences garantissent un accès rapide au service, y compris pour les situations urgentes, tout en permettant d'assurer un suivi dans la durée. Elles offrent à chacun la possibilité de rencontrer un professionnel disponible et à l'écoute.

En complément des permanences organisées au sein du service, une permanence hebdomadaire est proposée au sein d'une association partenaire, Konitza, afin de renforcer la proximité et de mieux répondre aux besoins des publics les plus vulnérables. Les missions de ce service sont décrites ultérieurement dans ce rapport d'activité.

3. Le projet d'accompagnement

Au sein du CASG, l'accueil du public dépasse la simple délivrance d'informations. Si certaines sollicitations relèvent de l'intervention ponctuelle, la complexité des situations rencontrées nous impose d'inscrire notre action dans une véritable logique de projet d'accompagnement.

Ce processus débute systématiquement par un travail d'écoute approfondi, essentiel pour inventorier les besoins et prioriser les actions concrètes. Nous structurons notre activité autour de trois niveaux d'intervention :

- *Les actions ponctuelles*
Elles répondent à des demandes circonscrites et clairement établies. L'intervention est ciblée et limitée dans le temps, visant à résoudre une difficulté immédiate sans nécessiter de suivi prolongé.
- *Les suivis sociaux (accompagnement à l'autonomie)*
Ces suivis s'inscrivent dans la durée et impliquent une succession de démarches. Ils s'adressent à des usagers qui conservent un niveau d'autonomie conséquent : ils sont conscients des actes à accomplir mais sollicitent une assistance technique ou administrative pour mener à bien leur projet.

- *Les accompagnements sociaux (soutien aux publics fragilisés)*
Ce niveau concerne les personnes les plus vulnérables, traversant des périodes de profonds bouleversements (perte d'autonomie, isolement, détresse psychique). Face à un manque d'autonomie (conjoncturel ou structurel), le travailleur social doit souvent prendre l'initiative des démarches. La demande est parfois diffuse, se résumant à une recherche de soutien. L'implication du professionnel est ici intensive et centrée sur la restauration du lien social.

Notre institution se distingue par sa capacité à prendre en charge des profils particulièrement précarisés : personnes âgées désorientées, réfugiés, nouveaux arrivants, jeunes déscolarisés ou situations psychiatriques lourdes. Cette mission, particulièrement chronophage, repose sur deux piliers méthodologiques.

La pluridisciplinarité, tout d'abord, l'imbrication des compétences permettant d'appréhender la situation de l'usager sous tous ses angles (social, juridique, psychologique).

Le travail en binôme ensuite : lorsque la complexité l'exige, nous constituons des binômes de professionnels. Cette pratique sécurise l'accompagnement, multiplie les regards et garantit la continuité du lien, indispensable pour les publics les plus désaffiliés.

La force d'une institution comme la nôtre est de permettre la capitalisation des savoirs, des compétences. En effet, elle permet la rencontre en un même lieu et pour une cause commune de professionnels possédant un ensemble de savoirs et d'expériences. S'appuyer sur ses collègues pour ce qu'ils ont de différent de nous, sur leurs visions des choses, des événements est un apport essentiel à un travail d'accompagnement.

Cette mise en commun des richesses implique une notion de transmission, au sein de l'équipe mais également à l'échelle de l'institution. L'histoire d'une institution, sa mémoire, résonne chez les professionnels. Transmettre, c'est avoir le souci de la pérennité, l'envie de préparer des lendemains, la possibilité de rester un lieu repère, signifiant pour les usagers.

4. Guidance psychosociale

La guidance psychosociale fait partie du travail d'accompagnement global qu'effectue le travailleur social avec l'usager. Son objectif vise à soutenir des personnes en difficulté personnelle, sociale ou professionnelle afin de renforcer leur autonomie et leur bien-être dans une démarche digne. La vie est remplie d'événements inévitablement stressants (déménagement, recherche d'emploi, recherche de logement, quitter le foyer parental...) et d'imprévus (deuil, expulsion, divorce...).

Il n'est pas toujours simple de trouver les ressources en soi pour faire face aux événements. Pour des personnes isolées, en plus de la démarche sociale, l'assistant social a cette fonction de soutien. Cela nécessite une écoute empathique, un accompagnement physique, des mots qui rassurent quant à l'évolution des démarches entreprises. De plus, nous considérons que l'usager est une personne compétente pour résoudre ses problèmes puisqu'il est le mieux placé pour connaître sa situation et ses besoins. Il peut envisager des alternatives impensables selon notre point de vue. L'assistant social doit être alors attentif aux propos tenus par l'usager et intervenir comme outil en proposant des solutions. Inclure l'usager dans la réflexion permet de mettre en place des solutions qui sont plus proches de ses envies et ses besoins. La guidance psychosociale vise l'autonomie et un meilleur bien-être de la personne à partir de ses ressources propres.

Notre prise en charge se veut intégrante, et il nous paraît important de travailler en réseau afin de ne pas isoler le problème de l'usager, et de le restituer dans un contexte global. Cette relation d'accompagnement se crée en assurant une communication claire et cohérente entre tous les intervenants, et ce tout en garantissant le secret professionnel. Ainsi, lorsque l'usager fréquente plusieurs services sociaux ou plusieurs institutions, comme par exemple une institution médicale, ces

interactions avec les différents intervenants nous donnent la possibilité d'avoir plus d'informations et de points de vue variés sur le suivi.

La guidance psycho-sociale touche également des publics spécifiques, détaillés ci-dessous.

a) *Les survivants de la persécution nazie*

Au Service social juif, des survivants de la persécution de la Seconde Guerre mondiale sont suivis par nos travailleurs¹. Ce sont des personnes qui peuvent porter en eux des traumatismes des événements passés, lesquels peuvent rejaillir aujourd'hui et provoquer ou accentuer certains stress. De plus, les enfants des survivants - la « seconde génération » - peuvent également être sujets à des difficultés psychologiques et sociales, souvent empruntées à l'histoire de leurs parents.

Le programme Neshama est une initiative, menée conjointement avec le CMP, spécifiquement pensée pour les secondes générations des survivants de la Shoah².

b) *Soutien aux jeunes en détresse psychologique*

Nous travaillons avec des mineurs ou des jeunes adultes en détresse psychologique et sociale. Ce sont des suivis qui peuvent être chronophages, surtout à leur début. Nous essayons d'impliquer le plus possible leur entourage.

c) *Assistance aux usagers des permanences*

La guidance psychosociale s'adresse également aux usagers de nos permanences. Puisque le social et la santé mentale s'entremêlent, il nous arrive d'accueillir des personnes avec des troubles psychotiques qui s'adressent parfois à nos permanences, mais également des personnes dans une situation sociale précaire et difficile à supporter psychologiquement (sans-abris, personnes en situation irrégulière...).

d) *Les personnes en situation d'itinérance*

En concertation avec la coordination du CASG, nous avons cette année renforcé nos actions auprès des personnes en situation d'itinérance, avec une attention particulière pour les quartiers situés dans le bas de Saint-Gilles. En effet, la zone entourant la gare du Midi est caractérisée par une précarité élevée et une grande mixité sociale et culturelle. Ces quartiers densément peuplés présentent un faible niveau de revenu et un chômage important, ce qui limite l'accès aux services de base, particulièrement la santé et le logement.

Certaines initiatives ont déjà été mises en place, notamment par le Centre d'Entraide de Saint-Gilles qui a initié il y a quelques années des maraudes essentiellement dans le bas de la commune de Saint-Gilles et les environs de la Gare du Midi.

Cette démarche visait initialement à faire connaître leur association au plus démunis et tenter par des gestes simples, tel qu'offrir du café, du thé, de la soupe, de nouer un premier lien et de les inviter, s'ils le souhaitent, à un premier entretien au sein du Centre d'Entraide ou au sein de notre Service. Nous nous sommes également impliqués, depuis peu, dans la tenue du groupe de travail sur « le sans-chez-soirisme » mis sur pied par le CLSS du CPAS de Saint-Gilles.

C'est l'occasion de rencontrer une fois par mois les acteurs du terrain de notre commune et des communes limitrophes, mais aussi de prendre davantage connaissance de leur champ d'action respectif. Nous avons pu faire connaissance avec des associations dont nous ignorions l'existence. Par exemple, la Communauté Alliance de Miséricorde, qui se situe sur Forest. Cette communauté catholique fournit

¹ Voir également page 19, le programme financé par la CLAIMS Conference pour le maintien à domicile des survivants et enfants cachés de la guerre, point C du rapport ci-dessous.

² Voir ci-dessous, à la page 19, le point C du rapport d'activité du CASG.

de l'aide aux personnes précarisées et aux personnes sans-abri en les accueillant aussi bien en urgence que pour un séjour de longue durée. Dès lors, nous avons pu y diriger des usagers.

Participant également à des événements comme « Place à nos Droits », nous eûmes l'occasion de rencontrer des personnes qui, après une première accroche, se sont présentées à nos permanences et que nous avons pu suivre durablement dans le cadre d'un accompagnement psycho-social.

5. Les aides financières

Dans un contexte socio-économique marqué par une précarisation croissante, notre service social de première ligne s'engage à rester au plus proche des besoins concrets de notre public grâce à l'aide de la Fondation Roi Baudouin ainsi que de la Centrale d'Œuvres sociales juives, lesquelles nous soutiennent depuis de nombreuses années en nous allouant des budgets pour des aides financières. Ces aides sont individuelles et ne constituent pas une fin en soi, mais bien un levier parmi d'autres pour préserver ou ouvrir des droits essentiels (liés au handicap, au logement, au vieillissement, etc.).

Pour l'année 2025, les enjeux de cohésion sociale, de lutte contre la pauvreté et d'inclusion nous amènent à renforcer notre rôle de soutien direct, notamment envers les personnes isolées, les familles monoparentales, et les bénéficiaires de revenus de remplacement (allocations de chômage, d'invalidité, RIS, pensions...).

Nos interventions financières s'inscrivent dans un cadre rigoureux et responsable, guidé par des principes d'équité et de bonne gestion. Les motifs récurrents rencontrés sont les suivants :

- Revenus structurellement insuffisants pour couvrir les besoins de base.
- Surendettement ou charges ponctuelles trop élevées, compromettant l'équilibre budgétaire.
- Dépenses exceptionnelles imprévues non couvertes par les dispositifs classiques.
- Périodes de transition administrative (retard dans l'octroi de droits, changements de statut).
- Problème de santé mentale ou physique.

Ces aides sont systématiquement intégrées dans une démarche de guidance budgétaire, qui vise l'autonomisation financière de la personne. Elles représentent souvent une première étape vers un accompagnement plus structuré, tel que la médiation de dettes ou la stabilisation du parcours socio-économique.

En 2025, un comité réunissant la direction et les coordinateurs des différents agréments a été mis sur pied afin de faire évoluer nos pratiques de manière cohérente et réfléchie à travers toute l'institution. Les travaux et réflexions de ce comité doivent nous permettre de tous nous aligner sur la juste place des aides financières, à partir des missions de chacun et des différentes réalités sociales.

6. Projet à l'intention de la jeunesse

Les crises socio-économiques qui se succèdent ces dernières années fragilisent de nombreuses familles. Le CASG s'est doté d'un éducateur spécialisé pour accompagner celles-ci tout en s'appuyant sur le travail pluridisciplinaire de notre institution.

Nous accueillons un public faisant face à des problématiques complexes et variées : sociales, économiques, éducatives, psychologiques etc. Les jeunes que nous accompagnons - grands-mineurs, jeunes-majeurs - sont amenés à nous rencontrer dans des périodes de profondes incertitudes qui nécessitent une forte présence. Beaucoup d'entre eux n'expriment pas réellement de demandes. Il s'agit donc, en tout premier lieu, d'ouvrir un espace de lien propice à un travail d'accompagnement. Pour ces jeunes, dont certains sortent d'hospitalisation en psychiatrie, l'enjeu consiste à rebâtir un projet, à reprendre le fil de leur vie. Cela réclame de notre part une forme de disponibilité et l'accord d'un temps conséquent, nécessaire à leur travail de reconstruction. Ce travail d'accompagnement est difficile à qualifier et à quantifier, mais relève d'une étape bien souvent indispensable.

Au regard du contexte socioéconomique actuel, les mesures envisagées par le gouvernement Arizona accélèrent la précarisation des plus vulnérables et touchent d'autant plus les jeunes générations, provoquant alors chez certains un processus de désaffiliation sociale, une rupture progressive des liens sociaux combinant précarité professionnelle et isolement relationnel.

Nous sommes donc confrontés à un sentiment d'angoisse pour l'avenir. Il est nécessaire d'être vigilant et de les soutenir dans cette période si particulière de l'adolescence. Affirmer la place de sujet de la personne accompagnée relève d'un principe impérieux. Il est alors nécessaire d'œuvrer à la non-reproduction du « stigmat », notion introduite par Edwin Goffman³ et que Joseph Rouzel définit comme des « attributs qui jettent le discrédit sur certaines personnes et les font montrer du doigt »⁴. En désignant certaines personnes par leurs caractéristiques, on met l'accent sur leurs différences. Ainsi ces différences deviendront le « visage » de ces personnes au sein de la société, et à pour conséquence de les marginaliser.

Si l'on admet que les jeunes sont au centre d'un système, d'un environnement tel que défini par Guy Ausloos comme « Un ensemble d'éléments en interaction, organisé en fonction de l'environnement et ses finalités et évoluant dans le temps »⁵, il semble illusoire et même dangereux de les enfermer dans une relation duelle. Il s'agit alors de s'appuyer sur un ensemble de partenaires susceptibles de constituer d'autres points d'appui. L'équipe au sein duquel un éducateur évolue constitue un premier cercle de collaboration. Le second cercle est composé par les autres professionnels qui gravitent autour de la situation (en et hors de l'institution).

Cette équipe pluridisciplinaire ainsi formée permet de multiplier les regards, de voir la situation selon des prismes différents et donc, d'appréhender un peu plus l'ensemble des possibles. Elle constitue également un point d'appui pour chacun des professionnels qui pourront trouver chez les autres un soutien, un conseil, un relais. Nous cherchons à proposer un accompagnement au plus près des besoins des usagers et s'appuyant sur l'ensemble des compétences, des richesses, des membres de l'équipe. Cela nécessite bien sûr de fréquents temps d'échange, d'élaboration, d'analyse des situations, d'évaluation etc.

Il convient également d'aller à la rencontre de ceux qui composent le réseau de ces jeunes. C'est la raison pour laquelle il faut s'attacher à rentrer en contact avec les différents acteurs, notamment institutionnels qui le composent : établissements scolaires, employeurs, clubs sportifs, autres professionnels etc. Il est important de reconnaître à cet environnement une légitimité et une compétence pour porter un usager. En effet, disqualifier l'espace au sein duquel évolue une personne, c'est par extension disqualifier la personne elle-même. Un tel clivage ne peut qu'enfermer l'autre dans un conflit de loyauté. Il apparaît comme bien plus porteur d'inclure l'environnement de l'usager dans son projet.

Le dispositif ainsi créé vise à proposer aux personnes accompagnées une cohérence, une lisibilité dans notre action auprès d'eux. Ce travail de transversalité vise aussi à une forme de continuité de l'action. Il s'agit de proposer un accompagnement global, tenant compte, du mieux possible, des différents enjeux et des besoins repérés. Il semble pertinent de penser que cette démarche holistique permet aux jeunes de percevoir un sens général à leurs suivis, une somme d'éléments interconnectés proposant un sens commun, une trajectoire lisible, cohérente et à laquelle ils pourront adhérer.

³ GOFFMAN, E. Stigmat : Les usages sociaux des handicaps, traduit de l'anglais par Kihm A. les éditions de Minuit, 2001 (Collection « Le sens commun »).

⁴ ROUZEL, J. Le travail d'éducateur spécialisé : Ethique et pratique. 2ème édition, Paris : Dunod, 2000 (Collection Action Sociale). p.163

⁵ AUSLOOS, G. La compétence des familles : Temps, chaos, processus. Toulouse : ERES, 2019. (Collection Relation). p.49

7. Soutien global aux personnes âgées

Le CASG et son équipe de travailleurs sociaux restent spécialisés dans l'accueil et l'accompagnement des personnes âgées et des aidants proches. Notre centre peut compter sur une expertise dans ce domaine acquise au fil du temps, avec la présence au sein du CASG d'un public vieillissant, en partie composé de rescapés de la Shoah.

L'accueil, c'est tout d'abord un mot, un geste, une attention particulière. À chaque personne une histoire, une vie à découvrir et peut-être à soutenir. Cela se fait à travers tous les moyens de communication, avec l'intéressé directement, mais aussi par les aidants proches. Un sourire, une invitation à la communication et nous voilà partis !

En matière d'accompagnement de la personne âgée, c'est la bienveillance qui doit guider notre travail. Il ne s'agit pas de recevoir une question pour ce qu'elle est mais de savoir la faire vivre dans le contexte de celui qui la pose. En effet, qu'elle émane de la personne elle-même ou de l'aidant proche, il nous faut comprendre par quel raisonnement l'interrogation est passée pour être formulée afin de proposer une réponse appropriée. Ainsi une demande d'une aide-ménagère devient un tout nouveau monde à créer ensemble avec l'intéressé. L'accompagnement est une forme du travail que l'on adapte, organise autour la personne. L'aidant proche se doit d'être patient, attentif, et savoir donner du temps au temps. L'accompagnement se module et nous savons rester centrés sur les besoins des personnes et pas seulement sur notre diagnostic social.

Concernant l'écoute, elle doit rester centrale dans notre dynamique de soutien à la personne âgée. Notre monde a changé et cela rapidement, tout va plus vite, et le temps donné aux relations a évolué. Nos aînés souffrent de cette soudaine métamorphose, et les plus précaires d'entre eux ne peuvent compter que sur leur propre capacité à se maintenir autonome.

Concernant le maintien à domicile, il est favorisé tant que cela est possible car ce service constitue une occasion pour nos aînés de renforcer leurs capacités, et non de pallier leurs manques. Le travail se concentre alors sur la coordination de services à domicile et l'exécution des tâches quotidiennes pour la personne en perte d'autonomie, et ce tout en restant à l'écoute des souhaits et du bien-être de cette dernière. Si le placement en maison de repos est pensé habituellement comme une solution aux problèmes à domicile, nous voyons celui-ci comme l'aboutissement d'un projet de vie qui doit se faire autant que possible avec l'accord de la personne âgée.

Voici une situation rencontrée en 2025 :

Monsieur J. âgé de 88 ans, vit seul et est en perte de ses facultés cognitives. Il souffre de pertes de mémoire et a des difficultés à se repérer dans le temps. Cependant il éprouve des difficultés à l'accepter et à se faire aider. C'est donc par l'intermédiaire d'une de ses amies, qui s'inquiète à son sujet, que nous avons été informés de la situation de Monsieur J. Ce dernier n'acceptant aucune aide, de quelque sorte que ce soit, nous avons tout de même été mis en contact avec lui par les recommandations de son amie, ceci dans le but de l'aider à remplir sa déclaration d'impôt. C'est par ce biais que nous avons réussi à établir une relation de confiance avec Monsieur J., et que nous avons pu nous rendre compte de la réalité des difficultés qu'il rencontre. Au fur et à mesure des rendez-vous, notre capacité d'écoute et la confiance grandissante lui ont fait accepter progressivement d'être mis sous administration des biens et de la personne, la mise en place de services de livraison de repas à domicile, et le passage hebdomadaire d'une aide-ménagère et d'un service de garde-malade. Nos interventions ont permis à Monsieur J de réaliser son souhait le plus cher : celui de rester à son domicile et de repousser progressivement les limites inhérentes au maintien à domicile.

Pour pouvoir continuer à prodiguer des services de qualité à notre public et leur aidants proches, nous renforçons cette année la discussion au sujet de cas cliniques en réunion d'équipe, pour sensibiliser nos nouveaux collaborateurs et s'entendre sur une technique de travail qui fait notre réputation.

8. Soutien aux victimes de guerre ou du terrorisme

En 2025, notre service social a poursuivi son accompagnement des victimes des attentats du 22 mars 2016, dans une perspective d'aide de proximité, centrée sur les besoins humains, sociaux et administratifs encore bien présents huit ans après les faits.

Nous intervenons auprès de personnes directement ou indirectement touchées, pour lesquelles les conséquences des attentats se manifestent toujours : troubles post-traumatiques, précarisation, désinsertion professionnelle, ruptures familiales, ou encore lenteurs administratives dans la reconnaissance et l'indemnisation.

Notre action s'est articulée autour de quatre axes :

- Soutien psychosocial de première ligne, par une présence régulière et une écoute accessible ;
- Accompagnement administratif, notamment dans les démarches liées à la reconnaissance officielle et à la réparation des préjudices ;
- Aide budgétaire, si les conséquences sociales ou professionnelles l'exigent ;
- Orientation vers des structures spécialisées (en santé mentale, juridique et emploi).

Cette concentration sur le volet judiciaire a parfois relégué au second plan certains besoins d'accompagnement social et psychologique. Cela souligne d'autant plus l'importance d'un accompagnement social de proximité, garant d'une continuité de prise en charge humaine et concrète, au-delà du cadre institutionnel.

Alors que le Service Social Juif célèbre ses 80 ans, il réaffirme les principes fondateurs de son engagement : être aux côtés de toute victime, sans distinction. Notre partenaire dans cet engagement, l'association Life for Brussels - acteur essentiel du soutien aux victimes - fait face à une forte diminution de ses subsides, ce qui fragilise durablement son action. Conscients de ces défis, nous renforcerons en 2025 nos collaborations avec les partenaires associatifs et institutionnels, pour construire une réponse globale, cohérente et durable.

9. Accompagnement à la parentalité

Face aux difficultés qu'ils traversent, de nombreux parents éprouvent un sentiment de défaillance. Cette sensation de ne plus être « à la hauteur » les fragilise dans l'exercice de leurs fonctions éducatives. Notre intervention vise à renverser cette dynamique. Il s'agit tout d'abord d'un enjeu de reconnaissance du sujet. Plutôt que de pallier des manques par l'assistantat, nous choisissons de nous appuyer sur le « possible parental ». Ce concept place le parent comme sujet acteur de son projet, possédant des richesses et des compétences qu'il s'agit de remettre en lumière.

L'enjeu est de valoriser les acquis tout en offrant un soutien ciblé, permettant ainsi à l'usager de retrouver les ressources nécessaires pour répondre aux besoins de son enfant.

Pour les familles issues de l'exil, la rencontre avec une nouvelle société peut s'avérer violente. Le travail consiste alors à lutter contre la désaffiliation. En effet, si les modèles initiaux de la famille s'opposent au système normatif du pays d'accueil, l'enfant peut se retrouver piégé dans un conflit de loyauté insoluble.

Il s'agira donc de travailler à la co-construction comme rempart. En reconnaissant la compétence des parents dès le premier chef, nous œuvrons contre la désaffiliation. L'accompagnement devient alors un espace de co-construction où les codes d'origine et les exigences du nouvel environnement s'articulent sans s'exclure, favorisant une autonomisation réelle.

Pour ce faire, nous développons une double modalité d'intervention :

- L'espace individuel : Des entretiens réguliers pour approfondir le parcours de vie propre à chaque famille et apporter des réponses sur mesure aux problématiques singulières.
- L'espace collectif : Des temps d'échange partagés où la parole circule librement. Ces rencontres permettent de décentrer les angoisses individuelles et de recréer une solidarité autour de préoccupations communes à l'ensemble des parents.

10. Aide pour les déclarations fiscales

Depuis 15 ans, nous accompagnons individuellement notre public pour remplir les déclarations fiscales, avec un accueil sur rendez-vous ou en permanence entre mai et juillet. En 2025, la demande est restée stable, portée essentiellement par nos usagers habituels. Outre l'afflux classique lié aux échéances estivales, nous avons observé un pic inhabituel en octobre qui s'explique par des oublis ou la dématérialisation des envois (e-Box), incitant les bénéficiaires à solliciter notre aide après réception d'un premier rappel.

C. Le programme d'aide aux survivants de la Shoah de la CLAIMS Conference

Depuis 2011, le CASG assure la gestion d'un programme de maintien à domicile pour les rescapés de la Shoah, lequel s'inscrit dans notre mission d'aide individuelle tout en ayant une composante d'action communautaire. Ce programme est financé par la CLAIMS Conference, laquelle redistribue un budget négocié avec le ministère allemand des finances au titre des compensations matérielles individuelles liées aux persécutions nazies. Les critères d'éligibilité générale et les conditions d'exécution du programme sont fixés par la CLAIMS Conference. Nos bénéficiaires, qui sont aujourd'hui moins de deux cents, sont majoritairement basés à Bruxelles, mais nous avons également des usagers en Wallonie (à Liège et à Charleroi) et en Flandre.

La CLAIMS Conference a donné pour mission au SSJ de mettre en place l'accès à un maintien à domicile de qualité. Notre aide peut prendre plusieurs formes. La première est d'orienter au mieux les personnes vers les prestataires de service adéquats, et de mettre en place les prestations pertinentes aux besoins de la personne. La deuxième est de faire appel à nos services en interne (aide familiale, psychologue, petits travaux, logopèdes) pour mieux répondre aux besoins des personnes. Enfin, la CLAIMS Conference accorde sous conditions le paiement de services tels que les prestations d'infirmières, kinésistes, aides ménagères, aides familiales, gardes malades, logopèdes, et des prises en charge sur fonds sociaux d'urgence de dépenses occasionnelles.

Les survivants des persécutions nazies suivis par nos travailleurs peuvent porter en eux les traumatismes des événements passés pouvant parfois rejaillir aujourd'hui, et provoquer ou accentuer certains stress. De plus, les enfants des survivants, la « seconde génération », peuvent également être sujets à des difficultés psychologiques et sociales, souvent empruntées à l'histoire de leurs parents. L'assistant social examine tout d'abord, avec l'usager, les conditions d'éligibilité pour accéder à ces services. L'assistant social examine ensuite les attentes et les besoins et tente d'y répondre de la façon la plus adéquate. Les prestations et les aides seront proposées en fonction de cette analyse spécifique et personnalisée. Les démarches administratives diverses et contacts extérieurs (famille, voisinage, médecin, ...) sont alors éventuellement envisagés.

I. Bilan 2025

L'année 2025 a été marquée par le lancement de deux initiatives majeures.

Le Programme Basic Needs Fund (BNF), tout d'abord, offre des chèques alimentaires aux bénéficiaires du *Hardship Fund* les plus précaires, sous conditions de ressources. Ce dispositif a également servi de passerelle, puisque des bénéficiaires du BNF ont ensuite intégré notre programme de maintien à domicile.

Lancée en novembre 2025 sur une base de volontariat, l'initiative Cash for Services quant à elle remplace les prestations d'aide-ménagère et d'aide familiale par une allocation financière. Il s'adresse aux bénéficiaires autonomes, suivis l'année précédente, et capables de gérer eux-mêmes leurs services après évaluation sociale. Deux visites à domicile doivent être faites par l'assistant social pour s'assurer que tout se passe bien, et un bilan sera réalisé en mai 2026 pour permettre, selon le budget, un retour au système classique.

2. Les réunions HSAC (Holocaust Survivor Advisory Committee)

Ces réunions statutaires du programme CLAIMS de maintien à domicile se sont tenues une fois par trimestre. Les participants sont les différents interlocuteurs internes au programme, des représentants des enfants cachés de la guerre, et des membres du CA.

Les objectifs poursuivis sont les suivants :

- Gestion cohérente des budgets et des différents fonds accordés ;
- Consolidation des critères d'attribution ;
- Gestion des recours ou plaintes éventuelles des bénéficiaires ;
- Soumission et vote des demandes de dérogations ;
- Gestion et choix des fournisseurs de service en cohérence avec le projet et le budget ;
- Visibilité des logiques de travail et de l'expertise des assistants sociaux.

D. Le Service d'Aide-ménagère et d'Aide familiale

Le service d'Aide-Familiale et d'Aide-Ménagère a pour mission d'accompagner les personnes âgées et les personnes en situation de précarité dans leur quotidien ; certaines de ces personnes sont éligibles au programme CLAIMS (ci-dessus). Il vise à favoriser le maintien à domicile et à améliorer la qualité de vie des bénéficiaires en leur apportant une aide adaptée à leurs besoins.

Nos interventions couvrent divers domaines tels que l'entretien du logement, l'aide aux courses, la préparation des repas, l'assistance aux actes essentiels de la vie quotidienne, ainsi que le soutien moral et social.

1. Le public bénéficiaire de nos services

Notre service se concentre principalement sur les personnes bénéficiant du programme de maintien à domicile en ce qui concerne les aides-familiales. Pour les aide-ménagères, les prestations de services sont mises en place pour les personnes en situation de précarité suivie par le Service Social Juif, ou encore pour les personnes en parcours de réinsertion, suite à une hospitalisation par exemple, et accompagnées par Housing First, partenaire présenté plus loin. Actuellement nous accompagnons plusieurs patients de cette asbl qui ont été hospitalisés pour des soucis d'addiction, et qui suivent un parcours de réinsertion sociale.

a) Besoins en Aide-ménagère

Les bénéficiaires d'aide-ménagère sont principalement concentrés à Saint-Gilles ainsi qu'à Uccle. L'âge moyen des bénéficiaires est de 72 ans, indiquant une population généralement plus jeune que celle recevant de l'aide des aides familiales. Chaque bénéficiaire reçoit en moyenne 3 heures d'aide-ménagère par semaine, permettant un soutien régulier pour des tâches domestiques essentielles telles que le

nettoyage et l'entretien général du domicile. Ce niveau d'assistance est important pour maintenir l'indépendance des bénéficiaires et assurer leur bien-être quotidien.

b) Besoins en Aide Familiale

Les bénéficiaires des aides familiales sont répartis différemment, avec une concentration significative à Forest et Uccle. L'âge moyen des bénéficiaires est notablement plus élevé, à 88 ans, ce qui met en évidence un besoin accru de soins et de soutien intensif.

Les prestations varient entre 3 et 12 heures par semaine, avec une fréquence d'une à trois visites par semaine, adaptées aux besoins spécifiques et à l'état de santé des bénéficiaires. Cela inclut notamment une aide pour les courses, la préparation des repas, des activités telles que l'assistance à la mobilité, l'accompagnement administratif, les soins personnels et éventuellement la compagnie, jouant un rôle crucial dans la qualité de vie et le maintien à domicile des personnes âgées.

2. Des partenariats permettant d'élargir nos services

Dans le cadre de notre engagement envers l'amélioration de l'accès aux soins de santé et à l'aide sociale pour les personnes cumulant grande précarité et souffrance psychique, notre service d'aide-ménagère et familiale est fier d'être partenaire du projet Housing First du SMES (Service de santé mentale et sociale). Housing First vise à offrir un accès direct et inconditionnel à un logement, doublé d'un accompagnement mobile, sur mesure et potentiellement intensif, aux personnes sans-abri confrontées à des problèmes de santé mentale lourds et d'addictions. Ce partenariat avec le SMES souligne notre engagement envers l'inclusion sociale et le bien-être des populations les plus vulnérables de notre communauté, en offrant des solutions innovantes et efficaces pour répondre à leurs besoins complexes.

Le travail inter-services avec les assistants sociaux du Centre d'Action Sociale Générale (CASG) et du Centre Médico-Psychologique (CMP) du SSJ a été essentiel pour garantir une prise en charge globale et coordonnée de nos bénéficiaires, qu'ils soient ou non bénéficiaires du programme de maintien à domicile de la CLAIMS.

3. L'équipe du Service d'Aide-Ménagère et Familiale

Le service repose sur une équipe de professionnelles qualifiées, composée en 2025 de quatre aides familiales ainsi que de deux aides ménagères. Ces deux dernières sont financées sur le programme d'aide à l'emploi d'Actiris.

Chaque intervention est planifiée en fonction des besoins spécifiques de l'utilisateur et fait l'objet d'un suivi régulier afin d'assurer une prestation de qualité.

La plupart de nos salariées suivent et connaissent nos bénéficiaires depuis de très longues années, ce qui est propice à l'établissement de liens de proximité forts avec les bénéficiaires, notamment les plus âgés et fragiles.

E. Accueil et Accompagnement des stagiaires

L'accueil des stagiaires constitue un enjeu pour notre service. Il s'agit non seulement de transmettre les savoirs et les compétences propres au métier d'assistant social, mais également d'accompagner ces futurs professionnels dans la construction de leur identité professionnelle.

La formation des stagiaires est l'affaire de toute l'équipe. Un référent de stage est désigné mais les enseignements et les expériences sont transmises par chacun des membres de l'équipe dans le respect de la coordination voulu par le référent.

En 2025, notre service a eu l'opportunité d'accueillir une stagiaire sous la supervision d'un assistant social en poste depuis quinze ans. Cette expérience enrichissante, tant pour cette stagiaire que pour l'équipe, témoigne de l'importance de la formation sur le terrain et du rôle-clé du maître de stage. Inscrite en deuxième année à l'Institut Supérieur de Formation Sociale et de Communication, son objectif principal était l'apprentissage du métier d'assistant social en passant de l'observation à l'autonomie complète selon les axes individuel, collectif et communautaire.

Nous préparons notre stagiaire pour sa troisième année d'étude qui se concentre sur la mise en pratique autonome des missions d'un assistant social, la conduite d'entretiens, la prise en charge de dossiers, l'élaboration de plans d'intervention sociale, la rédaction de rapports, le travail en partenariat avec les acteurs sociaux mais aussi et surtout le développement de leur identité professionnelle.

F. L'École des Devoirs « Jean Bloch »

I. Une action multidisciplinaire visant un large public d'adolescents

L'école de devoirs Jean Bloch du Service social juif bénéficie d'une reconnaissance ONE et d'un agrément PI de cinq ans en cohésion sociale. Elle propose depuis plus de 20 ans un soutien scolaire et des activités qui promeuvent l'émancipation sociale, la créativité, le développement des compétences intellectuelles, le vivre ensemble, la citoyenneté et l'accès aux cultures dans leurs différentes dimensions. L'EDD est bien connue du réseau associatif saint-gillois et des écoles avoisinantes. Notre public arrive généralement soit par le « bouche à oreille » soit par l'intermédiaire du réseau (écoles, PMS, SSM, CASG, médiation scolaire, cellule d'accrochage scolaire, cohésion sociale).

Durant cette année, nous avons inscrit 46 enfants avec une fréquentation quotidienne moyenne de 19 élèves. Ce sont souvent les parents qui souhaitent, dans un premier temps, inscrire leurs enfants à l'EDD. Nous observons toutefois que de nombreux jeunes sont preneurs de l'aide qui leur est apportée et qu'ils demandent souvent eux-mêmes d'être inscrits l'année suivante. Les inscriptions sont ouvertes dès le mois de juillet et se clôturent généralement en septembre faute de place. Nous accueillons certains enfants en urgence durant l'année scolaire (enfants sans papiers, sans domicile fixe et/ou en décrochage scolaire). Lors de l'inscription, nous rencontrons chaque famille individuellement. Cet entretien nous permet de mieux connaître l'enfant, sa famille et son parcours scolaire.

Les équipes du SSJ, le CASG, le CMP et le SMD, soutiennent et encadrent au mieux ces familles face aux nombreuses difficultés qu'elles rencontrent. En effet, De nombreux jeunes qui fréquentent l'école de devoirs ne peuvent être accompagnés dans leurs apprentissages à la maison pour diverses raisons telles que l'analphabétisme des parents, le manque de maîtrise de la langue, un appartement trop exigü, les horaires de travail décalés des parents etc.

Plusieurs enfants primo-arrivants hispanophones se sont inscrits à nos activités. Afin de leur offrir un accompagnement adapté, nous avons engagé une bénévole qui leur dispense des cours de français langue étrangère. Les élèves y développent alors leur connaissance linguistique, favorisant ainsi leur parcours scolaire et facilitant leur intégration.

Il est à noter que les jeunes qui viennent à l'école de devoirs ne la fréquentent pas uniquement pour faire leur travail scolaire. Ils recherchent également un lieu où se poser, échanger, faire de nouvelles rencontres, réaliser des activités. C'est un lieu de vie à part, complémentaire à l'école et à la maison.

Notre institution a l'habitude de travailler avec des jeunes présentant des problématiques complexes. La diversité de nos équipes favorise une réflexion pluraliste, ainsi qu'une prise en charge globale et diversifiée des jeunes et des difficultés qu'ils rencontrent (primo-arrivants, sans-papiers, sans domicile fixe, victimes de harcèlement, rencontrant des problématiques comportementales, de décrochage scolaire, de difficultés d'apprentissage).

2. Programme pédagogique

L'école de devoirs « Jean Bloch » ouvre ses portes le lundi, mardi et jeudi de 16h00 à 19h00 ainsi que le mercredi après-midi de 13h30 à 16h00. Chaque lundi, mardi et jeudi de 16h00 à 16h30, nous accueillons les jeunes et nous leur proposons un goûter. Ce moment de détente donne l'occasion à nos jeunes de discuter et d'échanger entre eux et/ou avec les adultes qui les encadrent.

Un soutien scolaire est proposé chaque après-midi de 16h30 à 17h30, mais les élèves peuvent y prolonger ce temps d'études et travailler plus longtemps s'ils le souhaitent. Des professionnels et des volontaires encadrent les jeunes pour leurs devoirs et les aident à structurer et organiser leurs révisions tout au long de l'année.

Différents ateliers sont proposés après le soutien scolaire. Tous les enfants sont tenus de participer à l'atelier citoyen et au conseil de participation du jeudi dont les objectifs visent à impliquer les élèves dans les activités de l'EDD, à confronter leur point de vue tout en développant une posture de tolérance, ainsi qu'à expérimenter l'exercice démocratique en simulant une assemblée parlementaire ou une cour de justice. C'est donc un moment important de l'école de devoirs où les jeunes discutent des projets qu'ils souhaitent mettre en place ou soutenir durant l'année. Nous demandons à nos jeunes de participer à au moins un deuxième atelier chaque semaine. Ils peuvent participer aux ateliers jeux de société, multimédias ou artistiques. Ceux-ci ont pour objectif de stimuler de manière ludique l'apprentissage de la langue française dont l'expression et la compréhension, les compétences intellectuelles, l'émancipation, le vivre ensemble, la mixité de genre et bien d'autres compétences. Il est à préciser que ces ateliers sont construits et réfléchis en équipe pluridisciplinaire. Un atelier CEB et un atelier CEID sont également proposés durant les congés de printemps, ainsi qu'un atelier de remédiation en math et français à la fin du mois d'août.

3. Le profil des animateurs de l'EDD

Des assistants sociaux, un éducateur spécialisé et deux logopèdes sont présents en alternance chaque jour afin d'accueillir les élèves. Ils sont au moins deux professionnels de l'institution par soirée ou après-midi. Notre équipe tient une réunion chaque jeudi pour se concerter sur l'accompagnement des élèves, organiser l'EDD, mettre en place des projets, planifier les réunions extérieures et les événements auxquelles nous assistons (groupe jeunesse, Cohésion Sociale, projet cinéma etc.).

Nous faisons également appel à des volontaires retraités et à des étudiants du supérieur afin de renforcer notre équipe. Ils aident nos élèves dans certaines matières spécifiques telles que le néerlandais, les mathématiques, les sciences, le français, l'anglais. Nous rencontrons chaque volontaire de manière individuelle afin de lui expliquer le fonctionnement de l'EDD. Des rencontres avec l'ensemble des volontaires ont été programmées, à plusieurs reprises, durant l'année civile 2025 afin d'échanger et de discuter des projets mis en place à l'EDD. Nos équipes ont très souvent un contact privilégié avec les élèves.

Les différents animateurs sont en constante réflexion afin de développer différents moyens pédagogiques pouvant aider le mieux possible les jeunes. Les formations, expériences, lectures, questionnements de chaque membre de l'équipe apportent des regards différents face aux situations rencontrées. Les logopèdes sont, par exemple, formées en gestion mentale. Elles travaillent les différents gestes mentaux avec les jeunes (l'attention, la mémorisation, la réflexion, la compréhension, l'imagination). Elles amènent les jeunes à réfléchir à ce qu'ils doivent mettre en place mentalement lors d'une tâche demandée.

4. Les différents acteurs concernés

Partenaires :

Les écoles que fréquentent nos jeunes : Athénée Royal Victor Horta, Institut des Filles de Marie, Institut Saint-Jean Baptiste de la Salle, LIRL, Institut Ma Campagne, Centre Scolaire Sainte-Marie la Sagesse, Institut Sainte-Ursule, Institut Montjoie, Institut Saint-Vincent-de-Paul, Ganenou, Beth-Aviv, Ecole du Bempt, Ecole Léonie La Fontaine, Ecole J-J Michel, Ecole 3 Forest Kaleïdoscope, Athénée Royal Charles Janssens, Lycée Henriette Dachsbeck, Decroly, Collège Saint-Vincent-Saint François, Le Jardin des Ecoliers, Institut des Ursulines, Athénée Royal Jean Absil, Athénée Royal Uccle 1, Athénée Royal Uccle 2, Athénée Royal d'Ixelles, Athénée Royal Gatti de Gamond, Institut El Hikma, Institut Marie Immaculée, Institut de l'Enfant Jésus, Institut Saint-Louis, Institut de la Providence, Institut Saint-Luc, Collège Roi Baudouin, Collège Saint-Pierre, Institut La Plume.

Interlocuteurs :

La coordination des Ecoles des Devoirs, la Communauté française, la médiation scolaire de la Mission Locale de Saint-Gilles, la cellule de veille et d'accrochage scolaire de la Mission Locale de Saint-Gilles, les PMS, la Mission Locale de Saint-Gilles (Ensemble pour 1060) dans le cadre des programmes de cohésion sociale, le CPAS de Saint-Gilles (groupe jeunesse), le F.I.P.I., l'ONE, et bien entendu le Service de Cohésion Sociale de la COCOF.

5. Activités pour l'année 2025

Les activités proposées s'inscrivent dans un principe de continuité de l'action et de l'accompagnement. Elles constituent une permanence du lien avec ces jeunes, conformément à notre volonté de dépasser la stricte question du soutien scolaire pour intégrer une logique d'accompagnement globale. En maintenant notre présence auprès des jeunes lors des congés scolaires, nous souhaitons que notre institution soit repérée comme un lieu de ressource à partir duquel il est possible de grandir et de s'ouvrir au monde. Ainsi, nous avons soutenu les parents de l'EDD de manière individuelle et de manière collective tout au long de l'année par l'intermédiaire d'un groupe de soutien à la parentalité, animé par un éducateur spécialisé et une logopède plusieurs fois dans l'année.

Nous avons organisé et participé à différents événements : le parcours diversité, le Carnaval de Saint Gilles, la fête du printemps, des après-midi cinéma, l'après-midi « Passage primaire secondaire », l'après-midi « Ose ton orientation », la soirée Métiers etc. Nous avons également organisé une visite de Bruxelles à vélo, en collaboration avec l'entraide de Saint-Gilles et l'ASBL MolemBike. Il est à noter que cette collaboration s'est depuis maintenue. De juin à septembre 2025, nous avons rencontré chaque jeune inscrit à l'EDD et leur famille, afin de faire le point sur l'année écoulée. Nous avons réinscrit les jeunes qui le souhaitaient et nous avons fait de nouvelles inscriptions pour l'année scolaire suivante.

Durant la période estivale nous avons organisé des activités culturelles, sportives et récréatives à raison de deux sorties par semaine. Ces activités ont rencontré un vrai succès et ont permis à nos jeunes de s'ouvrir à de nouvelles expériences (découverte et exploration de Bruxelles par l'intermédiaire d'un jeu d'énigmes dans le centre-ville, visites de musées et d'expositions, découverte de sports comme le tir à l'arc, de nouveaux endroits comme le Domaine Provincial d'Huizingen, le Rouge Cloître etc.). Et comme indiqué précédemment, un stage de remédiation d'une semaine a été proposé en mathématiques et en français du 18 au 22 août 2025. Durant les vacances d'automne nous avons proposé des activités issues d'une collaboration avec d'autres institutions Saint-Gilloise : le CIFA, le CFBI, le Bazar, la Cité des Jeunes et le Centre culturel Jacques Franck. Ces activités ont été très appréciées par nos élèves qui ont pu aller à la rencontre de leurs pairs et des autres associations implantées sur le territoire saint-gillois.

G. Programmes d'action collective

Outre à l'École des Devoirs Jean Bloch (voir ci-dessus), nous menons des programmes d'action collective pour lutter contre les processus de désaffiliation et de marginalisation dont pourrait souffrir le bénéficiaire⁶.

Au travers de ces programmes, notre CASG tente d'offrir un lieu où les usagers peuvent travailler le lien social dans un cadre éayant et sécurisant. En réalité, les activités mises en place au sein de notre institution permettent de lutter contre l'exclusion sociale et renforcent l'expérimentation des liens sociaux avec un véritable enjeu : celui de placer l'individu dans un processus de socialisation pour lui permettre de travailler le lien à l'autre, dans un espace d'expérimentation protégée.

I. Neshama, pour la seconde génération des survivants de la Shoah

Le programme Neshama est le fruit de la coopération entre le CASG et le CMP, lesquels apportent chacun leurs compétences respectives dans le travail de passage de la mémoire.

Il s'agit d'un projet de formation de transmetteurs de mémoire. Il regroupe des membres de la deuxième génération — descendants de personnes ayant vécu les persécutions liées à leur condition de juifs pendant la deuxième guerre mondiale (internement, déportation dans les camps de concentration et d'extermination, clandestinité, résistance, etc). Ce projet implique des rencontres de groupe mensuelles, avec des professionnels assurant une base historique et pédagogique. Ceci permet aux transmetteurs d'asseoir leur récit familial en profitant d'un rappel historique rigoureux. En parallèle, les participants préparent un récit de vie relatant le parcours de leurs proches qu'ils présenteront à tour de rôle devant leurs pairs. Avec l'aide du retour du groupe, les participants complèteront leurs récits avant de se rendre dans les établissements scolaires. L'écriture du parcours familial est une occasion de revisiter leur histoire, et permettrait pour certains de donner une véritable place à leur vécu en tant que deuxième génération, alors que nombreux d'entre eux ont dû taire leurs émotions par peur de raviver la douleur immense de leurs parents.

Une fois le récit restitué devant le groupe, les transmetteurs interviennent ensuite dans les écoles et les centres culturels afin de témoigner et de sensibiliser les jeunes générations aux dérives des politiques extrémistes et aux mécanismes d'exclusion qui en découlent. L'objectif étant, entre autres, d'attirer l'attention des élèves afin qu'ils puissent identifier les processus de désignation d'un groupe cible qui a amené à l'exclusion et à l'extermination pendant la Shoah. Il nous tient à cœur de pouvoir rendre ces jeunes acteurs et citoyens éclairés dans la défense des valeurs démocratiques, vu le contexte actuel où les fake news et le négationnisme sont malheureusement trop présents dans leur vie.

A travers le partage des différentes histoires familiales, les jeunes pourront s'appropriier et comprendre un des chapitres les plus douloureux de notre grande « Histoire » en espérant qu'aucune communauté ne soit amenée à revivre une telle tragédie.

L'année 2025 a été marquée par la finalisation du deuxième groupe et le lancement d'une troisième promotion en septembre. Ce nouveau groupe se distingue par sa mixité générationnelle et interculturelle.

De nouveaux partenariats renforcent l'expertise du projet, à commencer par la Kazerne Dossin, laquelle a accepté de mettre à disposition une historienne pour cadrer les récits d'un point de vue scientifique.

⁶ Aux termes de l'article 10, 1° du décret relatif à l'offre des services ambulatoires dans les domaines de l'action sociale, de la famille et de la santé du 5 mars 2009, visé à « induire, à élaborer et à apporter aux bénéficiaires, en interaction avec leur milieu de vie, des réponses collectives à des problématiques individuelles, à restaurer des liens sociaux ainsi qu'une dynamique de solidarité et de prise de responsabilité entre les personnes ».

Par ailleurs, nous nous sommes rapprochés des équipes du Musée Juif de Belgique, lequel a une pratique pédagogique poussée liée à une longue expérience de travail dans les écoles, afin de trouver des synergies et échanger des bonnes pratiques sur nos programmes respectifs.

Un point de vigilance remonte toutefois de l'année écoulée : une baisse certaine des sollicitations scolaires pour accueillir un intervenant du programme, probablement du fait du contexte géopolitique lié au 7 octobre 2023 et de ses suites.

2. Ateliers pédagogiques de l'Athénée Victor Horta

Notre service est engagé dans une collaboration de longue date avec l'Athénée Royal Victor Horta. Nous y animons trois jours par semaine des ateliers pédagogiques d'une durée de deux heures au sein desquels nous accueillons des élèves relevant du cadre du Dispositif d'Accrochage Scolaire (DAS) pour primo-arrivants. Nous proposons à ces jeunes venus de différents pays étrangers un accompagnement basé sur l'accroche en milieu scolaire ainsi que le soutien pédagogique et social.

Les ateliers se déroulent chaque lundi, mardi et jeudi de 15h00 à 17h00, au sein de l'établissement, ce qui contribue à être au plus près des élèves et de l'équipe pédagogique.

Convaincus de l'importance de ce projet, nous avons commencé, sur fonds propres, nos ateliers pédagogiques en Janvier 2025, sans attendre l'accord de pouvoirs subsidiaires paralysés par la situation politique. Perdre un trimestre engendrer des difficultés à fidéliser les élèves dès le début de l'année scolaire et in fine entraîne des conséquences sur la fréquentation de l'école de devoirs.

2025 constituait la première année du triennat. Comme les précédentes années, les élèves inscrits aux ateliers pédagogiques semblent se saisir de notre aide ; toutefois, nous continuons à toucher un nombre de jeunes bien inférieur à nos capacités d'accueil. Tout au long de cette année, le nombre d'inscriptions et la fréquentation sont restés peu élevés quoique stables. Nous restons une porte d'entrée pour les élèves venus de l'étrangers qui sollicitent l'apprentissage de la langue française.

Nous continuons à renforcer nos liens avec l'Athénée Royal Victor Horta, ce qui est essentiel pour toucher notre publique. Nous avons assisté aux différentes réunions de la cellule de concertation locale où ont pu être évoqués la fragilité des enfants accueillis par l'établissement, l'absentéisme grandissant, la précarité des familles. Soit autant d'éléments qui entravent le bon déroulement des études.

Nous avons d'ores et déjà constitué une équipe de volontaires impliqués et motivés. Ceux-ci, issus d'horizons divers, apportent à notre projet un souffle bienvenu. Nous tenons à les remercier chaleureusement pour leur implication.

3. Actions collectives à l'attention de la jeunesse

a) Activités extra-scolaires

Au cours de l'année scolaire 2025-2026, l'école de devoirs Jean Bloch a fortement investi les activités proposées aux enfants qui la fréquentent.

À chaque période de vacances scolaires, nous avons organisé des sorties culturelles, sportives et ludiques. Le nombre d'enfants aura été constant tout au long de l'année (environ 13 participants). Les enfants ont par ailleurs participé à l'établissement du programme durant les ateliers citoyennetés se déroulant chaque jeudi soir. Ils ont fait part de leurs souhaits et nous avons essayé, le plus possible, de répondre à leurs aspirations. Cela favorise leur participation et valorise leur parole.

Nous avons par exemple organisé une journée autour de la mobilité douce, en partenariat avec l'ASBL MolemBike et l'Entraide de Saint-Gilles, une occasion de conjuguer sport, écologie et apprentissage des règles de circulation.

Durant l'année, les enfants auront eu l'occasion de visiter plusieurs musées, notamment Spark 'ho, espace dédié à la science. Ils ont également participé à une initiation au tir à l'arc auprès du « Grand serment royal des archers de Saint Sébastien de Bruxelles, institution fondée en 1381. Nous avons également visité le parc zoologique « Planckendael » et deux sorties à la Mer. Les élèves de notre école de devoirs ont également pu visiter le Bruxelles Historique par le concours d'une escape game qui les a amenés à parcourir le centre de la ville et à en découvrir ses secrets.

Toutes nos activités sont proposées gratuitement aux enfants. En effet, beaucoup d'entre eux viennent de milieux précarisés, ne partent pas en vacances et n'ont que très peu d'activités extra-scolaires. Par ces enfants, il s'agit de vivre de nouvelles expériences, de travailler leur ouverture d'esprit et pourquoi pas de trouver une passion ou une vocation.

Vivre ces expériences en groupe permet de renforcer les liens entre les enfants et avec notre équipe. Cela faisant, nous dépassons le cadre des activités de soutien scolaire. Les relations ainsi renforcées permettent de travailler autrement avec eux, cela favorise l'échange informel, la confiance etc. Ainsi, nous constatons que ces enfants s'adressent plus volontiers aux membres de l'équipe. Ce qui ne peut que créer des effets positifs pour la dynamique de notre école de devoirs.

Les activités jouent également un rôle pour les parents. Ceux-ci peuvent libérer du temps pendant ces dernières pour leurs besoins personnels. Nous avons avec eux également, des échanges moins formels à ces occasions. Cela libère la parole et peut favoriser l'expression d'une demande. Cela a d'ailleurs été le cas à plusieurs reprises. Ce qui a mené à des suivis sociaux par notre institution.

Les activités n'ont donc pas un simple rôle occupationnel. Elles permettent de travailler à la permanence du lien, à l'instauration de relations de confiance et donc à inscrire davantage les élèves et leur famille dans un processus d'affiliation avec la cité (au sens grec du terme).

Pour des enfants évoluant dans des conditions d'existence précaires, ces activités offrent de précieux moments de répit. Ils ne sont pas uniquement accueillis pour des questions scolaires, importantes mais par nature, restreintes. Ils sont amenés à investir des moments de vie, de loisirs et d'épanouissement. Cela relève par ailleurs des dispositions de la convention internationale des droits de l'enfant. Notre école de devoirs revendiquant ainsi une dimension citoyenne en connexion profonde avec les enjeux actuels de perte de lien social.

b) Ciné-débat 1060

Depuis trois ans, le Service Social Juif participe à un projet mené en collaboration avec le Centre culturel Jacques Franck et diverses associations de jeunesse Saint-Gilloises. Dans le cadre de cette activité, les jeunes sont amenés à sélectionner trois films qui seront diffusés en séances publiques au CCJF. Les participants animent, à l'issue de la diffusion, une discussion avec les spectateurs.

Ces films ont souvent une portée sociale ou sociétale.

Ce projet poursuit des objectifs multiples. Il vise à promouvoir et faciliter l'accès à la culture et aux lieux culturels, à favoriser la prise de parole en public et à soutenir un propos et des convictions. Nous cherchons aussi à densifier les collaborations entre les différentes institutions du réseau saint-gillois. Cela permet à nos jeunes de repérer d'autres lieux ressources et aux professionnels de se connaître plus étroitement, favorisant le lien et la compréhension des missions et des compétences de chacun. En 2025 pour des raisons d'agenda nous n'avons pas pu participer à cette activité. En 2026 elle sera intégrée aux ateliers organisés le mercredi après-midi.

4. Retrouvailles des enfants des Homes de l'AIVG

Chaque année, nous nous associons aux anciens enfants des Homes ayant été recueillis entre 1944 et 1959 par l'AIVG (Aide aux Israélites Victimes de la guerre) afin d'organiser un après-midi de partage

et de retrouvailles. En organisant cette rencontre, nous répondions à un souhait émis par les anciens des homes, qui se considèrent comme une grande famille, partageant un passé douloureux et ayant envie de se retrouver ensemble par plaisir et pour entretenir les liens.

Cette activité revêt pour notre institution une forte importance symbolique. Demeurer présents auprès de ceux pour qui elle avait été créée relève d'un devoir de mémoire et d'un engagement fort. Nous tenons à ce que le Service Social juif reste un lieu de référence pour ces personnes. Ces retrouvailles relèvent de la commémoration joyeuse. Des décennies plus tard, elles témoignent de la victoire de la vie sur l'horreur.

5. Tables de conversation franco-espagnoles

Le CASG connaît une augmentation conséquente de la fréquentation de personnes venues d'Amérique latine. Avec ce nouveau public, émerge de nouveaux besoins. L'un d'eux consiste en la demande récurrente par ces personnes de lieux d'échanges et d'apprentissage de la langue française. Nous nous appuyons sur une expérience précédemment réalisée par l'un des Relais d'Action de Quartier de la FDSS ayant, par le passé, mené des initiatives similaires pour créer au sein du Service Social Juif, un groupe d'échange réunissant des hispanophones et des francophones dans une dynamique d'apprentissage et d'enrichissement mutuel.

Ces tables de conversation ont débuté en octobre 2024, à raison d'une rencontre toutes les deux semaines. Organisées en collaboration avec le CASG, les relais d'action de quartier de la FDSS, et ATD Quart Monde, elles se sont tenues jusqu'en juin.

H. Programmes d'action communautaire

A l'instar des actions individuelles et collectives, l'action communautaire s'inscrit également dans le cadre des missions destinées au CASG et qui est définie par l'article 10, 2° du décret relatif à l'offre de services ambulatoires dans les domaines de l'action sociale, de la famille et de la santé du 5 mars 2009. Instaurée dans la même perspective que les deux autres axes, à savoir l'aide inconditionnelle, l'action communautaire se différencie néanmoins par sa logique d'inclusion au territoire.

En effet, souvent les projets développés seront élaborés en prenant en considération le public cible dans son milieu de vie et des difficultés auxquelles il est confronté. L'intérêt de cette approche réside dans le fait de travailler avec l'usager qui élabore lui-même les pistes et les solutions à sa problématique, tout en permettant un débat avec les différents acteurs en jeu.

I. Numéro vert social

Le 30 mars 2020, un numéro vert social bruxellois, a été mis sur pied en urgence par la Fédération des Services Sociaux (FDSS), le secteur social associatif et la COCOF, ceci en réponse au confinement lié à la COVID. L'objectif de ce numéro vert est de répondre aux personnes en détresse, de les rediriger vers les services adéquats et parfois de les rassurer. Ce dispositif a également pour but d'informer des personnes sur leurs droits sociaux (parfois spécialement mise en place pour la COVID).

Plusieurs travailleurs sociaux (assistant social, coordinateur, psychologue etc.) de plusieurs services CASG et CAP, membres de la FDSS se relayent, afin d'assurer une permanence continue du lundi au vendredi de 8h à 17h. Notre équipe répond au numéro vert le mardi après-midi de 13h à 17h.

Une réunion mensuelle est prévue entre les participants du Numéro Vert afin de faire le point. Lors de cette réunion, les nouvelles informations en lien avec le numéro vert sont partagées. C'est aussi le moment pendant lequel tous les assistants sociaux donnent leur feedback sur le déroulement de leur permanence.

En 2025, le numéro vert a traité 1 866 appels pour un total de 2 458 demandes sur l'ensemble de l'année. En comparaison avec 2024, pour la majorité des mois (janvier, juillet, août, novembre, décembre), les chiffres sont en hausse.

Voici les trois problématiques majeures qui ont dominé les demandes tout au long de l'année :

- Le logement et le sans-abrisme ont été les préoccupations prioritaires durant la majorité de l'année, atteignant son maximum en mars (28,3 %) et restant très élevée en décembre (22,98 %) ;
- La thématique des questions administratives a été la plus représentée en juin (20,93 %) et novembre (17 %) ;
- La Justice a été une préoccupation très présente au premier semestre (jusqu'à 19,3 % en janvier) ; elle a tendance à diminuer en fin d'année au profit des difficultés financières.

Concernant les tendances marquantes, les difficultés personnelles, c'est-à-dire un besoin croissant d'écoute et de soutien psychosocial a été observé durant l'été, devenant même la thématique principale en juillet (15,35 %).

La précarité financière est également un sujet prégnant, puisque les demandes liées aux dettes et aux ressources financières ont connu une recrudescence en fin d'année, notamment en septembre et octobre.

2. Relais d'Action de Quartier

Depuis 2020, le CASG est impliqué au sein du projet Relais d'Action de Quartier (RAQ) porté par la Fédération Des Services Sociaux. Ce projet vise à déployer des professionnels au sein de quartiers établis comme prioritaires afin de favoriser l'accès aux services d'aides pour les plus démunis et de mettre en place des actions communautaires sur leur territoire d'intervention. Le Service Social Juif accueille l'un de ses professionnels dans ses locaux depuis les prémices de ce projet.

Les RAQ sont principalement chargés de déployer des logiques de travail communautaire sur leur territoire d'intervention. Dans le même temps, nous soulignons que le travail de maillage effectué par les RAQ porte ses fruits. Leur présence a permis à plusieurs personnes en grande précarité de prendre rendez-vous avec notre service pour démarrer un accompagnement. Cela souligne l'importance du travail de réseau. On a également participé à la 1^{ère} édition de « Place à nos droits », mise en place par les RAQ et la FDSS.

I. Partenariats, réseaux et ouverture à la Cité

1. Association culturelle albanaise Konitza

Fondée en juillet 2008, l'association culturelle Konitza vise à valoriser les expressions culturelles et artistiques issues du monde albanais.

Depuis janvier 2009, le CASG s'implique dans les permanences sociales de l'ASBL Konitza, tous les vendredis matin. La proximité géographique, et la situation des locaux de l'association dans le bas de Saint-Gilles, nous permettent d'offrir une accessibilité supplémentaire au public le plus précarisé. Mais aussi d'organiser un accompagnement adapté aux besoins spécifiques d'un public « bas seuil ».

Une assistante sociale de notre service y tient une permanence en présentiel chaque vendredi de 8h30 à 12h30. Depuis cette année, l'organisation des permanences a évolué afin de s'adapter aux réalités du terrain et aux ressources disponibles. Une seule travailleuse sociale assure désormais les permanences du lundi au jeudi de 8h30 à 12h30 et de 13h à 16h30, et est présente le vendredi uniquement l'après-midi. En moyenne, une dizaine de personnes sont accueillies chaque mois à nos permanences sociales du vendredi matin.

De nombreuses demandes concernent l'accompagnement de personnes d'origine étrangère, souvent en situation irrégulière. La présence au sein du CASG d'une juriste en droit des étrangers et d'une assistante sociale formée à cet accompagnement constitue une ressource précieuse et indispensable pour répondre aux besoins spécifiques des bénéficiaires. Cela permet d'offrir un suivi adapté et de qualité, en tenant compte des complexités juridiques et sociales liées à leur situation.

2. Groupe de travail sur le 3^{ème} âge

La Coordination de l'Action Sociale (CAS) du CPAS de Saint-Gilles a mis en place un groupe de travail ayant pour objectifs la promotion et la coordination des actions menées par les associations membres. Ces actions concernent la défense des intérêts des seniors en y appliquant une démarche d'éducation permanente. De nombreux secteurs sont représentés, dont la santé mentale, l'aide alimentaire, l'aide aux immigrés, la coordination de services à domicile, ainsi qu'un centre de jour. Le CASG du Service social juif s'est joint au groupe afin d'apporter l'expertise acquise auprès du public 3^{ème} âge.

Les sujets abordés sont multiples et variés, allant de l'isolement jusqu'à des situations dans lesquelles des personnes subissent les périodes de grand froid, en passant par la fracture numérique et la lutte contre le non-recours aux droits. Le CASG est particulièrement actif au sein du groupe et un membre de l'équipe a même assumé un rôle de référent en siégeant au Comité d'Accompagnement de la CAS.

En 2025, le CASG a maintenu sa collaboration avec le groupe de travail du projet « Soyons Solidaires, Pas Solitaires », initié par les Contrats Locaux Social Santé » (CLSS), et issu du Plan Social Santé Intégré (PSSI). Intégré au groupe de travail 3^{ème} âge, le référent du CASG s'est chargé de l'analyse des données récoltées entre 2024 et 2025 auprès de personnes âgées résidant dans les quartiers du « bas de Saint-Gilles », à savoir les quartiers situés entre la Porte de Hal et la gare du Midi. Plus de 200 questionnaires ont été traités, ce qui a contribué à mettre en exergue les besoins de ce public.

L'exercice est enrichissant, les questionnaires réalisés en partie par le CREBIS brassaient toutes les réalités de vie d'une personne âgée, offrant à nos aînés la possibilité de s'exprimer à propos de la santé, l'alimentation, l'hygiène, mais aussi de partager leurs impressions concernant l'isolement, ce qui favorise l'émergence de nouvelles idées pour mettre en place des activités et des services pertinents et adaptés à nos seniors.

Trois sous-groupes composés d'un plus petit nombre d'associations ont été créés :

- Un comité de pilotage (COFIL) chargé de planifier des actions concrètes ;
- Un groupe « Action » destiné aux associations qui engagent leur participation au sein du groupe
- Un comité d'évaluation.

Le CASG du SSJ fait partie des deux premiers sous-groupes.

Les seniors qui ont participé à l'enquête ont été par la suite invités à participer aux initiatives proposées par le groupe « Action ». Aussi des séances d'information et de réflexion ont été organisées tout au long de l'année 2025. Le CASG a notamment participé à une séance de réflexion collective dont la thématique principale était l'isolement des seniors, de laquelle a émergé « Cinéchange », un dispositif de médiation culturelle combinant projection de films et échanges encadrés par des professionnels de la santé mentale. D'autres sujets seront traités tout au long de l'année, dont les problèmes d'alimentation et d'hygiène qui affectent les personnes âgées.

3. Fédération des Services Sociaux (FDSS)

Depuis 2020, le CASG est impliqué au sein du projet Relais d'Action de Quartier porté par la Fédération Des Services Sociaux. Ce projet vise à déployer des professionnels au sein de quartiers

établis comme prioritaires afin de favoriser l'accès aux services d'aides pour les plus démunis et de mettre en place des actions communautaires sur leur territoire d'intervention. Le Service Social Juif accueille l'un de ses professionnels dans ses locaux depuis les prémices de ce projet. Le travail de maillage a permis à plusieurs personnes en grande précarité de prendre rendez-vous avec notre service pour démarrer un accompagnement.

Désormais déployés autour des questions communautaires, les RAQ ont mobilisé notre service autour d'un événement nommé « Place à nos Droits », visant à informer le public sur les droits dont ils disposent. L'événement a eu lieu sur la place Bethléem, lieu symbolique de Saint-Gilles. Une trentaine d'acteurs locaux, dont notre équipe, étaient présents lors de cet événement.

4. Le groupe OPALE

« OPALE » est un programme de recueil de données « mesurables » et/ou de gestion de dossier relatif au travail social d'aide individuelle. Le Service Social Juif a participé, depuis 2017, à l'élaboration de la base de données et à l'élaboration de ses règles d'utilisation. L'objectif de cet outil est d'aider les associations à faire apparaître leur travail auprès des pouvoirs subsidants et d'adapter les services qu'ils rendent à leurs publics.

L'outil est aussi un puissant moyen d'auto évaluation au travers de l'analyse des données que l'on peut y faire. Le Service Social Juif, toujours soucieux de proposer des services adaptés aux publics, dont les problématiques sont en constante évolution, voit dans ce programme un moyen d'analyse des défis futurs à relever.

Cette année 2025 fut celle de l'appropriation et la correction de certains bugs dans le module « collectif et communautaire », né en 2023. Nous nous rapprochons de l'année charnière où un rapport harmonisé sera coconstruit avec les différents secteurs et la COCOF, pour faire apparaître la réalité des problématiques et des défis du secteur social santé Bruxellois. Notre centre participe à l'élaboration d'un outil d'extraction de données spécifiquement conçu pour répondre à ce nouveau format de rapport d'activité.

5. Le CIRÉ

Le CIRÉ (coordination et initiatives pour réfugiés et étrangers) est une association créée en 1954 qui regroupe plus de 25 associations travaillant sur les problématiques liées aux demandeurs d'asile, aux réfugiés et à l'accueil des étrangers. Notre service participe une fois par mois au CA ainsi qu'aux différentes actions et campagnes menées par le CIRÉ.

Dans le cadre de la lutte pour les droits des étrangers, une de nos collègues a suivi une formation sur le droit de séjour des personnes étrangères en Belgique, organisée par l'ADDE (Association pour le Droit des Étrangers). Cette formation était nécessaire, car nous avons constaté un élargissement de notre public, qui nécessite une expertise toujours plus pointue dans un domaine qui évolue constamment.

L'objectif de cette formation était de fournir aux participants les outils nécessaires pour accompagner les personnes étrangères dans leurs démarches administratives, en particulier pour :

- connaître l'autorité compétente en matière d'accès des étrangers au territoire, au séjour, à l'établissement et à l'éloignement ;
- maîtriser les notions de visa et les différents types de séjours des requérants ;
- distinguer le séjour court du séjour long ;
- différencier le séjour des ressortissants européens et des ressortissants de pays tiers ;
- analyser les demandes de prolongation de séjour et comprendre les cas de redus ;
- étudier les situations de retrait de séjour.

6. Groupe de travail sur la migration

Ce groupe de travail rassemble plus de 30 associations de la commune de Saint-Gilles dont le Service Social Juif, et se réunit un jeudi après-midi par mois. Initialement créé pour partager des cas complexes sur les questions migratoires et trouver des pistes de solutions, il vise à améliorer la gestion des migrations et à informer le public. Avec le temps, ses objectifs se sont élargis incluant :

- une politique migratoire unifiée ;
- une gestion efficace des demandes d'asile ;
- un outil visuel de sensibilisation aux droits de vote ;
- l'intégration réussie des migrants ;
- la sécurité et la réduction de l'immigration illégale ;
- une sensibilisation sur la politique migratoire.

Ces rencontres permettent à ces travailleurs sociaux de découvrir :

- les nouveaux outils et méthodes : Améliorer l'efficacité de leur travail ;
- le réseautage : Etablir des contacts avec d'autres professionnels et organisations ;
- la meilleure compréhension des politiques migratoires : Aider à mieux informer et orienter ;
- le partage d'expériences : Enrichir leurs pratiques par l'échange de solutions et d'idées ;
- l'opportunité de formations : Renforcer leurs compétences professionnelles ;
- le soutien moral : Bénéficier d'un sentiment de solidarité au sein d'une communauté engagée.

En rassemblant les acteurs autour des questions communes, le groupe contribue à améliorer la qualité de l'accompagnement offert aux usagers et à renforcer la solidarité entre associations.

7. Participation à la phase test IFIC

En 2025, notre Centre d'Action Sociale Globale (CASG) a activement pris part à la phase test du projet IFIC, dans le cadre de la mise en œuvre progressive des accords non marchands dans le secteur ambulatoire bruxellois. Cela a été l'occasion de nous engager pour la reconnaissance des métiers hybrides du secteur social-santé.

Cette participation, menée en collaboration avec le service de Médiation de Dettes (SMD) et le Centre Médico-Psychologique (CMP), s'inscrit pleinement dans les dynamiques actuelles du secteur social-santé, marqué par des demandes de plus en plus complexes et une nécessaire transversalité des approches. Le projet pilote visait à tester la pertinence de la classification des fonctions IFIC (Institut pour la Classification des Fonctions) pour les métiers de terrain dans des contextes ambulatoires. Cette expérimentation a permis de questionner la lisibilité, la reconnaissance et la valorisation des fonctions hybrides, situées à l'intersection du social, du psychologique et de l'éducatif.

Notre contribution s'est appuyée sur une expertise concrète de terrain, mettant en évidence la richesse, la complexité et la complémentarité des fonctions exercées au sein de nos équipes. À travers cette implication, nous avons porté la voix de professionnels engagés dans des dispositifs pluridisciplinaires, dont les rôles sont essentiels mais encore trop peu reconnus dans les classifications classiques.

Dans un secteur en pleine mutation, notre engagement dans ce projet reflète notre volonté de faire évoluer les référentiels de fonctions pour mieux correspondre aux réalités professionnelles actuelles, de renforcer l'attractivité et la reconnaissance des métiers du social-santé, ainsi que de contribuer à la construction d'un cadre de travail plus juste et cohérent pour les travailleurs de première ligne.

8. Rendre visible l'invisible

Le CASG du Service Social Juif est membre depuis de nombreuses années du front « Rendre visible l'invisible ». Ce collectif réunissant des acteurs du monde social ainsi que des citoyens souhaitant s'investir, mène des actions visant à alerter sur les différentes facettes de la pauvreté et à ses conséquences sur la vie de ceux qui la vivent.

Logement, alimentation, santé mentale et physique, éducation, loisirs... La pauvreté touche de nombreux aspects de l'existence. Il importe de visibiliser ces enjeux afin que la collectivité puisse prendre conscience de ces enjeux et d'œuvrer à la mise en place de dispositifs visant à atténuer les effets de la précarité en s'attaquant à ses causes et non pas à ceux qui la vivent. A l'occasion de la journée mondiale de lutte contre la misère du 17 octobre, le front « rendre visible l'invisible » organise, comme chaque année, un événement sur l'espace public Bruxellois. Cette année nous avons souhaité évoquer la question de la difficulté de l'accès aux droits et de la complexité administrative.

En tant que Centre d'Action Sociale Globale, nous accompagnons de nombreuses personnes vivant des situations de pauvreté. Au-delà des enjeux individuels, il semble pertinent de s'inscrire dans une démarche communautaire qui permet de ne pas faire reposer la pauvreté sur les personnes elles-mêmes, mais également sur des dynamiques socio-économiques et des décisions politiques.

9. Groupe de travail de quartier et CLSS

Le projet « Soyons Solidaires, Pas Solitaires » est une initiative du groupe de travail 3ème âge de la Coordination Sociale de Saint-Gilles, dont le CASG fait partie depuis de nombreuses années. Le projet vise à lutter contre l'isolement des personnes âgées en prenant davantage connaissance de leur besoin, l'objectif étant de mieux les accompagner, les informer et les soutenir.

En 2025 nous avons analysé les données récoltées lors de notre campagne de travail de proximité (outreaching) réalisée en 2024. Ainsi, plus de deux cents questionnaires et de témoignages ont été récoltés et répertoriés, mettant en évidence les ligne de tendance des besoins et des situations de vie des personnes âgées consultées durant l'année 2024.

Le CREBIS, le Centre de recherche de Bruxelles sur les inégalités sociales, nous a accompagnés pour organiser l'encodage et analyser les résultats de l'enquête. Le CREBIS a aussi contribué au développement d'un livrable contenant l'interprétation des données.

Le Service Social Juif, qui est membre du comité de pilotage parmi d'autres associations saint-gilloises, propose les directions à prendre pour le bon déroulement du projet, s'assurant ainsi de son développement. Le CASG s'est donc chargé de préparer l'évaluation du projet, tout en définissant les indicateurs quantitatifs et qualitatifs nécessaires à cet exercice.

10. Partenariats en lien avec l'École des Devoirs Jean Bloch

Le groupe « Jeunesse » de la Coordination Sociale se réunit mensuellement et rassemble différents membres issus du réseau communal et associatif saint-gillois. En 2025, le groupe s'est penché sur les conséquences des mesures du gouvernement « Arizona » pour la jeunesse, dont la restriction des aides sociales.

Nous avons participé aux différentes réunions de la Cohésion Sociale, ce qui a rendu possible l'organisation d'activités telles que le Parcours diversité, le Carnaval, des après-midi cinéma, et la Fête du printemps, en partenariat avec différentes associations et ensemble pour 1060. Ces activités ont donné l'occasion d'être en lien avec d'autres associations et de travailler en partenariat. Des jeunes de notre association se sont investis dans les différents projets et ont participé aux activités proposées.

Ces activités favorisent le tissage de nouveaux liens sociaux, des échanges d'idées et des débats entre les différents publics qui fréquentent les associations saint-gilloises.

Nous participons aux réunions « CLAS-Projets » depuis plusieurs années, et travaillons en partenariat avec le réseau et la médiation scolaire de Saint-Gilles afin de créer des événements à destination de nos publics, tels que le « Passage primaire-secondaire » destiné aux enfants de 6ème primaire et à leurs parents, l'après-midi « Ose ton orientation », destinée aux jeunes fréquentant le 1er et le 2ème cycle de l'enseignement secondaire, ou encore la soirée « Métiers » destinée aux élèves de 5ème et 6ème secondaires. Des jeunes et des animateurs de notre école de devoirs ont participé aux différents événements.

J. Démarche d'évaluation qualitative (DEQ)

La DEQ est une démarche d'évaluation qualitative liée à notre agrément COCOF. Il s'agit d'une démarche menée par cycle de 3 ans. L'équipe du CASG a finalisé le cycle 2023-2025 dont le thème était porté sur « le bien-être au travail et les conditions requises pour effectuer un travail de qualité avec les bénéficiaires ».

Afin de mener à bien cette réflexion, des sous-groupes de travail ont été constitués pour aborder les problématiques recensées par l'équipe du CASG ; l'organisation, les tâches chronophages, la collaboration entre collègues, la santé physique et psychologique. Ces groupes de travail ont proposé des pistes d'actions concrètes qui ont été mises en place et évaluées vers la fin de l'année 2025.

Parmi les pistes d'actions validées et pérennisées :

- Des binômes référents ont été désignés pour assurer la continuité de chaque projet initié par le CASG et ainsi éviter la perte d'informations et de cohérence en cas d'absence.
- Des ajustements organisationnels ont été opérés pour libérer des espaces de travail, notamment en dédiant des espaces pour les rendez-vous fixés avec les bénéficiaires.
- Dans le but d'alléger la charge mentale, l'équipe a rationalisé sa gestion des priorités afin de distinguer l'urgence vitale de l'urgence ressentie par l'usager. Cette approche a été complétée par une lutte contre le multitâche, ce qui favorise une meilleure organisation des plages horaires dédiées aux appels et aux courriels. Néanmoins, la charge administrative liée à certains dossiers reste pesante et la communication entre les collaborateurs à temps partiel nécessite encore des ajustements pour qu'ils se rencontrent plus régulièrement.
- L'ensemble des réflexions ont apporté une clarification au cadre de travail en définissant précisément l'autonomie professionnelle comme une liberté s'exerçant au sein d'un cadre structuré.

Le triennat 2026-2028 fait écho à une période charnière que traverse actuellement l'institution, à savoir une baisse significative de l'accompagnement des victimes de la Seconde Guerre Mondiale, notamment des survivants de la Shoah. Parallèlement à cette décrue due au vieillissement de ce public, le CASG accueille actuellement de nouveaux publics dont les problématiques sont différentes et étroitement liées au contexte social et territorial dans lequel s'inscrit l'institution.

En effet, Saint-Gilles se caractérise par une population cosmopolite marquée par une forte mixité culturelle, sociale et générationnelle, ainsi que par des enjeux socioéconomiques importants tels que la précarité, le logement, la santé mentale, les parcours migratoires etc. Ce contexte sociétal impose donc au CASG une réévaluation de ses approches et une lecture actualisée des besoins et des réponses des usagers.

II. Le CMP : Centre Médico-Psychologique

A. Moments et axes de travail marquants pour 2025

L'année 2025 témoigne d'une dynamique collective renforcée et d'une capacité d'adaptation face à un contexte psychosocial complexe.

Le CMP a poursuivi sa mission d'accueil, d'écoute et d'accompagnement des personnes fragilisées, sans condition préalable ; notre structure est ouverte à tous, quels que soient l'âge, la situation sociale ou le parcours de soin. Nous avons accueilli un public très diversifié, comprenant des enfants, adolescents, adultes et personnes âgées souvent confronté à des situations de grandes vulnérabilités, psychiques, sociales, ou familiales.

L'engagement pluridisciplinaire de l'équipe (psychiatres, psychologues, assistants sociaux et logopèdes) a permis de soutenir efficacement les usagers, tout en développant des actions ciblées en réponse aux enjeux contemporains, notamment liés à la montée de l'antisémitisme et à la précarisation croissante des publics accompagnés. Dans ce contexte, le travail de mise en réseau est assuré par la coordinatrice dans les différents lieux de concertation et de groupes de travail intersectoriels.

Au-delà des consultations individuelles, les modalités d'intervention se diversifient, tandis que les activités de prévention incluent des groupes de paroles, des activités de supervision professionnelle, notre table de conversation en Yiddish, ou encore notre présence au projet de maison ouverte « Le Gazouillis ».

Les moments et axes de travail marquants de l'année 2025 furent les suivants.

I. Travail institutionnel autour de la lutte contre l'antisémitisme

Suite à une demande du Conseil d'Administration, l'année 2025 a été marquée par un travail de réflexion et la mise en œuvre d'actions concrètes visant à lutter contre la progression des actes d'antisémitisme affectant la communauté juive.

Plusieurs réunions d'équipe, dont une matinée spécifiquement dédiée à cette problématique, ont permis d'élaborer des pistes d'intervention basées sur l'échange d'expériences et la réflexion collective.

Le cœur de l'action du CMP repose sur la parole, outil central d'accompagnement. L'accueil et l'écoute des personnes concernées constituent une priorité, dans un cadre où leur vécu peut être entendu sans nécessité d'explication ou de justification. Dans un contexte marqué par une recrudescence des actes antisémites, particulièrement depuis les événements du 7 octobre 2023, le CMP s'affirme comme un lieu de soutien et de ressources pour des personnes fragilisées.

2. Renforcement des dispositifs

Afin de répondre à l'augmentation des besoins, le temps de travail d'une psychologue a été augmenté pour coordonner les actions en lien avec les institutions juives, grâce au mécanisme Réduire et Compenser (fondé sur l'embauche compensatoire sur un volume horaire correspondant aux réductions de temps de travail sur la base de l'âge des travailleurs). Une attention prioritaire est accordée aux demandes de suivi liées à des actes d'antisémitisme, avec une volonté de proposer des rendez-vous dans des délais rapides.

La collaboration avec le BESC est renforcée, notamment en cas d'événements majeurs. Une rencontre de coordination a eu lieu le 7 mai 2025 afin d'optimiser ce partenariat.

Par ailleurs, des démarches de recherche de subsides ont été entreprises, notamment auprès du CPAS de la Ville de Bruxelles, sans aboutir à un soutien concret à ce stade.

3. Prévention

Le CMP développe depuis plusieurs années des activités collectives à visée communautaire, de soutien thérapeutique, favorisant l'expression et l'accueil de problématiques liées notamment à l'antisémitisme. Parmi ces dispositifs :

a) Groupe de parole « Espace de partage » :

Après le 7 octobre 2023, des Juifs mobilisés pour la libération des otages ont eu besoin de mettre en mots et de partager leurs expériences, leurs peurs, leurs doutes et leurs espoirs quant à leur avenir en Belgique.

Suite au constat, lors de nos consultations, d'une exacerbation des angoisses liées à une montée de l'antisémitisme depuis les attentats du 7 octobre 2023, nous avons eu l'idée d'offrir un espace d'échanges et de parole pour pouvoir partager ces sentiments et ces préoccupations. Il nous semblait que de proposer un espace de rencontre était déjà un moyen d'agir sur l'angoisse et de sortir du risque de repli sur soi. Nous avons mis en place un dispositif de groupe de parole avec un rythme de rencontre mensuel, encadré par deux membres de l'équipe (deux psychologues – ou encore un psychiatre et un psychologue), qui alternent dans l'animation du groupe. L'information a été diffusée via nos consultations et chez les personnes fréquentant les activités du SSJ.

Le premier groupe s'est réuni en juin 2024. D'emblée, nous avons été agréablement surpris de constater une hétérogénéité des groupes constitués par différents niveaux, tant d'un point de vue générationnel que de l'orientation politique, ou encore de l'implication dans la communauté. Nous avons été interpellés par les témoignages d'angoisse que rapportaient les participants, liés au fait d'être identifiés comme juif et les stratégies qu'ils ont mises en place pour masquer tout signe extérieur de judéité.

Ce sont surtout les participants plus âgés qui exprimaient ce type d'attitudes qui ravivait chez-elles les souvenirs de la deuxième guerre mondiale. Ces personnes rapportaient même ne plus oser sortir de chez elles surtout dans des quartiers à haute densité d'immigration. Elles craignaient aussi que les mezouzotes accrochées à leurs portes ou que leurs noms à consonance juives sur leurs sonnettes ou boîtes aux lettres puissent être un facteur d'identification et d'agression. Mais nous avons eu aussi beaucoup de témoignages de militants majoritairement de milieux politiques de gauche et LGBT+ qui se plaignaient d'attaques frontales sur leur personne en tant que juif et d'un discours totalement partial sur la question du conflit israélo-palestiniens qui ne pouvaient pas être dialectisé. Cela a donné lieu pour eux à une rupture avec leurs groupes d'appartenance politico-social.

De plus jeunes ont témoigné de leurs inquiétudes d'être identifiés dans leurs écoles comme juifs et pris à partie en tant que tel. Certains en sont arrivés à faire le choix de dissimuler leur identité.

Dans tous les cas, ce qui a semblé dynamiser ces groupes, c'est le partage trans- générationnel. Les participants eux-mêmes ont répété à maintes reprises leur intérêt à partager ce vécu discriminatif sur plusieurs niveaux de génération. Ce groupe a permis, par le biais de la parole partagée, de sortir partiellement de l'isolement et de l'angoisse. Après les constatations et les témoignages, des pistes de solutions ont été recherchées.

Une option évoquée, plutôt que de se replier sur soi ou entre soi, est d'aller à la rencontre des autres communautés en interrogeant les stéréotypes véhiculés à l'égard de la communauté juive. Le nombre réel de juifs dans le monde a été cité pour minimiser l'impact géopolitique de cette communauté en regard des autres, ou encore la superficie géographique d'Israël au regard de l'importance de ce territoire sur le monde et dans les médias. Les personnes plus âgées ont rapporté combien sur la fréquentation des activités organisées par le Club amitié est sécurisante et source de plaisir pour elles comme affiliation à un lieu représentant la culture juive. Nous avons remarqué qu'à l'issue des réunions certains groupes se sont formés pour rester ensemble en dehors de notre cadre.

Information et solidarité nous ont semblé de bonnes pistes de résistance face au climat de discrimination actuel ainsi que le maintien du plaisir de participer à des activités culturelles ou autres. Depuis décembre, nous avons remarqué une diminution de la fréquentation de ces réunions. Effet de lassitude, actualité moins brûlantes, poursuite des activités autour d'un thème moins chargé... Nous maintenons encore un temps ce moment de partage disponible mais si la fréquentation témoigne d'un besoin qui n'est plus d'actualité, nous pourrions laisser la possibilité de mobiliser le groupe en cas de demande

Par bouche à oreille, d'autres Bruxellois, confrontés à des phénomènes voisins de l'antisémitisme se sont joints à ces réunions mensuelles, destinés à tous ceux que la montée de l'antisémitisme inquiète et fait s'interroger au regard de ce qu'il représente pour la société démocratique toute entière.

b) Accompagnement d'institutions éducatives juives :

L'équipe du CMP effectue des permanences psychologiques le lundi matin à l'école Ganenou. Après avoir rencontré la nouvelle directrice primaire, nous avons réinstauré ces permanences en septembre 2025. Une psychologue avait fait le tour des classes afin de se présenter aux professeurs et aux élèves. Cette permanence s'adresse aux enfants de 4ème, 5ème et 6ème primaire. Ceux-ci peuvent venir y déposer leurs soucis, tourments, embarras, inquiétudes voire angoisses. Dans certain cas, cela a facilité l'accès à une prise en charge individuelle. Certains professeurs sont également venus interpellier la psychologue afin qu'elle puisse les aider dans des difficultés rencontrées par un enfant dans sa vie au sein de l'école.

De plus, une psychologue participe trimestriellement aux réunions pédagogiques de l'école Beth Aviv. Enfin, des interventions régulières sont effectuées à la crèche Nitzanim auprès des équipes éducatives.

B. Le travail psychologique

I. Cas illustratif du travail pluridisciplinaire du CMP

Afin de mettre l'accent sur le travail pluridisciplinaire du centre médico-psychologique, nous souhaitons évoquer ici un exemple du travail d'équipe sur une situation problématique d'une enfant. Cette enfant, en âge scolaire, est arrivée après une hospitalisation pour problèmes multiples. Le psychologue qui la suivait en privé cherchait à la réorienter dans une équipe étant donné la difficulté de la situation.

Différents enjeux ont été au cœur de son accompagnement :

- Le suivi de sa scolarité ;
- Un conseil spécifique pour l'accompagnement de la para-scolarité ;
- Un travail de thérapie autour des enjeux de la fratrie ainsi que du thème de l'adoption ;
- Un accompagnement thérapeutique sur son orientation dans une démarche d'autonomie.

Dans le cadre de cette pluridisciplinarité, un accompagnement de thérapie familiale a été mis en place pour la famille dans l'ajustement relationnel en tenant compte de la spécificité de chaque membre. Un accompagnement avec une assistante sociale a également été mis en place pour aider la maman dans des démarches sociales concrètes. Dès le départ, et étant donné l'état fragile de l'enfant, un accompagnement médical de celle-ci et de son entourage a également été mis en place auprès de la psychiatre. Des recherches actives autour de son parcours d'autonomisation ont également été menées.

Dans le cadre du suivi psychologique hebdomadaire individuel de l'enfant, l'accent a d'abord été mis sur le contexte traumatique post hospitalisation dans lequel est arrivée l'enfant, ensuite les difficultés socio-psychologiques ont été abordées.

La pratique interdisciplinaire permet que l'outil de la pratique à plusieurs soit développé. Dans ce suivi cet outil à toute sa pertinence. En effet, s'il s'agit que plusieurs praticiens puissent accompagner cette enfant et sa famille. La pratique à plusieurs vise à fragmenter, pluraliser l'adresse afin que l'attente thérapeutique et l'inquiétude de la famille de ne se concentre pas uniquement sur un intervenant. L'effet de séparation entre l'enfant et sa famille peut aussi être ventilé avec ce déploiement de réponse différente qui vise à offrir à chacun une place de sujet lui évitant de projeter sur l'autre ses angoisses propres.

Il était nécessaire d'accueillir la demande de parole des parents tout en préservant un espace individuel pour l'enfant qui vienne border les différents lieux (enfant, fratrie, parents). Par le biais de discours différent chez les intervenants, petit à petit l'enfant a pu déployer sa parole de différentes manières selon les espaces thérapeutiques. La question des limites était abordée dans ces différents lieux de manière autre.

Quels ont été les effets thérapeutiques ? :

- La mère a pris le parti d'envoyer des mails collectifs afin de ne plus compartimenter (y compris pour l'école) ces messages ;
- L'enfant semble plus apaisée ici et posée à l'école et se projette dans un avenir ;
- La mère se sert de nous comme d'un exutoire.

2. Expertises psychologiques liées aux survivants de la Shoah

La rédaction d'un rapport d'expertise est réalisée par une psychologue et un médecin psychiatre, dans l'objectif d'aider les survivants de la Shoah à obtenir, auprès du ministère des victimes civiles de guerre et d'actes de terrorisme, le « Carnet rose » (en substance, une sur-mutuelle permettant la gratuité des soins et l'accès à des cures).

La psychologue accompagne ensuite régulièrement ces survivants au moment où ils doivent passer devant une commission qui statuera sur leur dossier et qui octroiera ou non le Carnet rose.

Depuis la loi Bacquelaine de 2022, il faut, du côté francophone, compter une année entre la demande et le passage devant les deux commissions (médicale et administrative) ; dans 90% des cas, la réponse est positive. Du côté néerlandophone, la réalité est tout autre dans le traitement des dossiers : les demandes sont pour ainsi dire toutes refusées. Cette inacceptable discrimination, que la loi précitée visait pourtant à effacer, ne doit pas rester sans suites, et le SSJ envisage des recours en soutien des personnes concernées.

C. Le travail psychiatrique

Le travail du médecin psychiatre au sein du centre médico-psychologique du Service Social Juif s'inscrit dans un travail pluridisciplinaire, travail avec les psychologues et les assistants sociaux. Les situations cliniques souvent complexes dans leur dimension médico-psycho-sociale rendent nécessaire cette pratique à plusieurs. Certaines compétences sont propres au médecin psychiatre telles que la prescription de médicaments psychotropes, l'établissement d'attestations, de certificats et de rapports médicaux, d'autres sont partagées telles que la pratique de la psychothérapie, la connaissance des notions médicales et du réseau.

Le travail psychiatrique contient à la fois une dimension de soin et une dimension préventive : prévention des rechutes, préparation et organisation d'hospitalisation, gestion de crises.

C'est la continuité de ce travail qui permet à de nombreux patients particulièrement fragiles d'être suivis en ambulatoire.

Les récentes évolutions du cadre réglementaire en matière de maladies de longue durée semblent s'accompagner d'une approche davantage centrée sur la responsabilité individuelle des personnes

concernées. Cette orientation tend à mettre davantage l'accent sur les facteurs personnels, tandis que certaines dimensions structurelles, telles que l'évolution des conditions de travail, la perte de sens au travail ou l'intensification des exigences professionnelles, apparaissent moins prises en compte dans l'analyse des situations.

Par ailleurs, une pression accrue semble s'exercer sur les professionnels amenés à prescrire des certificats d'incapacité de travail temporaire, notamment les médecins psychiatres dans le cadre des troubles psychiques. Les mécanismes de contrôle et d'évaluation mis en place peuvent être perçus comme une incitation à une plus grande prudence dans les prescriptions d'incapacité de travail. Pourtant, s'adapter à la temporalité du patient est nécessaire tant de nombreux facteurs entrent en jeu, tels que la clinique, l'histoire, les relations sociales et les conditions de vie du patient.

D. Le travail logopédique

I. Les enfants et adolescents

En cette année 2025, nous avons reçu, comme chaque année, de nombreuses demandes de suivi logopédique. Les personnes ne pouvant pas bénéficier immédiatement de place pour un suivi ont été mises sur liste d'attente et ont été recontactées dès qu'une place se libérait. Nous avons reçu des enfants et adolescents présentant des troubles de la cognition mathématique, des troubles spécifiques en langage écrit, des troubles du développement du langage, des troubles du spectre autistique. Les logopèdes ayant des formations spécifiques dans ces différents domaines.

Pour toute nouvelle demande, un entretien d'anamnèse et un bilan logopédique ont été proposés à chaque famille afin d'émettre des hypothèses, de poser un diagnostic et de définir une ligne de base si une prise en soin s'avérait nécessaire.

Les demandes adressées en service de santé mentale sont souvent complexes et dépassent le simple trouble logopédique. Le travail en équipe pluridisciplinaire (psychiatre, psychologue, assistants sociaux) nous permet d'aider notre patientèle par rapport aux difficultés qu'elle rencontre. Nous travaillons également avec le réseau associatif (écoles, PMS, médiateurs scolaires, AMO, maison médicale, SSM) et d'autres professionnels (ORL, neuropédiatre, neuropsychologue). Nous constatons que les enfants et adolescents que nous rencontrons cumulent de plus en plus des problématiques diverses (fragilité psychologique et/ou économique, précarité, difficultés sociales, enfants mineurs non accompagnés, sans-papiers).

Nous rencontrons également de nombreux enfants et adolescents présentant des troubles logopédiques avérés, mais ne pouvant pas obtenir de remboursement dans le privé par l'INAMI pour diverses raisons (multilinguisme, sans papiers). C'est également le cas d'enfants présentant un trouble du spectre autistique.

a) Atelier hebdomadaire logico-mathématique en 3ème maternelle à l'école Ganenou et à l'école Beth-Aviv

Des ateliers préventifs en cognition mathématique ont été organisés, comme chaque année, pour l'ensemble des élèves de 3ème maternelle. Ces ateliers permettent de travailler les prérequis nécessaires à l'entrée des enfants en 1ère primaire. Les activités que nous proposons ont pour but de travailler autour de la structuration spatiale et temporelle, des classifications, des sériations, des conservations, du vocabulaire mathématique et du comptage. Les enfants manipulent et expérimentent différents éléments dans le but de favoriser la construction de leur pensée logique.

Nous travaillons en étroite collaboration avec les enseignants de l'école. Une rencontre régulière a lieu afin de leur faire un retour des activités que nous avons proposées.

b) Atelier hebdomadaire « Métaphonologie » à l'école Beth-Aviv

L'objectif de développer les prérequis qui sous-tendent l'apprentissage du langage écrit. Ces habilités qui en amont permettent l'acquisition du langage oral sont donc stimulées et travaillées chez les enfants qui pourraient présenter des difficultés à ce niveau. La classe est divisée en petits groupes (6 enfants par groupe, les enfants avec plus de difficultés sont pris en début d'année et repris en fin d'année).

Sous les termes « d'habiletés métaphonologiques » ou de « cognition métaphonologique », nous regroupons un ensemble de compétences cognitives métalinguistiques qui permettent une représentation mentale la chaîne parlée comme une séquence d'éléments distincts (morphèmes, syllabes, phonèmes) et de les manipuler.

Avec l'aide d'un matériel concret et d'approches multimodales et multisensorielles, les enfants sont amenés à réfléchir et manipuler sur les diverses unités linguistiques qui composent un mot (la rime, la syllabe et le phonème). Les enfants progressent sur un continuum du concret vers l'abstrait.

2. Les adultes

Des adultes sont suivis en logopédie au Service Social Juif, à la Résidence « Messidor » et à la maison de repos « L'Heureux Séjour ».

Les troubles du langage abordés chez l'adulte sont consécutifs soit à des lésions cérébrales (Accident Vasculaire Cérébral) soit à une atteinte neurodégénérative (Parkinson, Aphasie Primaire Progressive, Alzheimer,). L'âge et le niveau socio-culturel des patients qui nous sont adressés par notre réseau varient. Toutefois un travail plus spécifique d'accompagnement de la personne, de l'aidant-proche et des familles est fait en fonction de la situation. Une attention particulière est portée sur le suivi de la personne âgée. En effet, le Service Social Juif a une longue expérience dans ce domaine.

D'autres suivis à l'âge adulte se font dans le cadre de notre collaboration avec le centre d'alphabétisation. Un travail individuel permet de comprendre les freins qui se situent au niveau des gestes cognitifs qui sous-tendent l'apprentissage du langage écrit. L'évolution importante des recherches ces dernières années au niveau des pathologies et de la logopédie, nous permet de suivre nos patients de manière plus spécifique dans la rééducation du trouble et dans l'accompagnement de leur individualité. En effet, vivre avec la maladie modifie la vie et le quotidien à divers niveaux. Personne n'est préparé à ces changements ni la personne dite « malade » ni son entourage. Tout est à faire, tout est à adapter et souvent aucune indication, aucune piste n'est donnée.

Des aides de toutes sortes doivent être mises en place (médicales, logistiques, ...) pour aider le patient dans la vie de tous les jours. La multidisciplinarité de notre centre nous permet d'offrir à nos patients un suivi à divers niveaux (médical, psychologique, social, ...). Afin de soutenir les familles, nous les adressons aux divers organismes qui existent tels que Brusano, la Ligue Alzheimer, les Soins palliatifs, le Sam Réseau. La maladie, le vieillissement et les difficultés rencontrées suite à une diminution ou à une perte des capacités physiques, cognitives et/ou psychiques, amènent diverses questions comme celles du sens de la vie, de la fin de vie et de la mort. Ces interrogations énoncées lors des séances par le patient et/ou ses proches permettent d'ouvrir un espace de parole où le sujet est accueilli dans sa singularité et où l'élaboration d'autres possibles peuvent prendre forme dans le plus grand respect des croyances et des valeurs de chacun.

E. Le suivi psychosocial

Le travail psychosocial continue d'être fortement sollicité, avec une augmentation des demandes liées à la précarité économique. Nous accueillons de plus en plus de personnes confrontées à des souffrances psychiques profondes et à des situations sociales particulièrement difficiles. Notre public est diversifié : des personnes sans-abri, des familles (isolées, recomposées, monoparentales, etc.), des

demandeurs d'asile, des personnes sans papiers, des personnes âgées, ainsi que des usagers vivant en institution (maisons de repos, hôpitaux psychiatriques, etc.).

Les demandes sont variées et vont de l'aide administrative à un soutien plus psychosocial. Certaines personnes ont besoin d'une écoute, tandis que d'autres nécessitent un accompagnement plus concret pour surmonter des difficultés liées à leur quotidien. Dans tous les cas, nous restons un point de soutien fondamental, où l'écoute et la confiance occupent une place primordiale.

Le travail social est, par nature, polyvalent. Nous intervenons dans divers domaines : aide administrative (CPAS, mutuelles, justice, banque...), visites à domicile (maisons de repos, institutions psychiatriques, etc.), et parfois nous jouons un rôle de médiation entre nos usagers et certaines institutions.

L'un des problèmes majeurs reste toujours la fracture numérique. Beaucoup de nos usagers, notamment les plus âgés, n'ont pas accès aux outils modernes comme les ordinateurs ou les smartphones. Cela complique encore plus leurs démarches : paiement de factures, prise de rendez-vous, interactions avec les administrations. Nous continuons de les accompagner dans ces démarches pour ne pas les laisser dans l'isolement.

Une autre difficulté qui se fait ressentir de plus en plus est l'augmentation des prix des loyers et de l'alimentaire. Cette hausse généralisée met encore plus de pression sur les usagers les plus vulnérables, déjà fragilisés par leurs difficultés psychiques ou sociales. Les personnes en situation de précarité doivent faire face à des choix de plus en plus difficiles, et le travail social joue ici un rôle essentiel pour les orienter vers des aides appropriées et les soutenir dans ces moments complexes.

Enfin, la récente mise en place de la loi Arizona sur le chômage, qui limite l'accès aux indemnités à deux ans, est une nouvelle source d'incertitude pour nos usagers. De nombreuses personnes se retrouvent dans une situation de flou juridique, ne sachant pas exactement comment cette loi va affecter leur quotidien et leur stabilité. Nous nous retrouvons dans une position délicate, car nous ne pouvons pas encore évaluer pleinement les impacts de cette loi sur les usagers à long terme. Néanmoins, nous restons attentifs à leurs besoins et les accompagnons dans les démarches nécessaires pour faire face à cette nouvelle réalité.

L'accompagnement des personnes âgées reste également un axe majeur de notre travail. Nous soutenons de nombreuses personnes âgées, notamment des survivants de la Shoah. Ces personnes, souvent marquées par des traumatismes de longue date, se retrouvent parfois confrontées à des périodes particulièrement difficiles. Les événements mondiaux récents, comme les conflits entre Israël et la Palestine, ont ravivé des souvenirs douloureux pour beaucoup d'entre eux, accentuant leur vulnérabilité. En réponse à cela, nous avons renforcé notre soutien, offrant une écoute et un accompagnement plus attentif.

Les visites à domicile, en augmentation, sont un aspect essentiel de notre travail. Elles sont particulièrement cruciales pour les personnes âgées, à mobilité réduite, ou celles qui ont des difficultés psychiques importantes les empêchant de sortir de chez elles. Le travail social se poursuit au-delà des murs des institutions : il se déploie à domicile, où nous pouvons maintenir un lien direct avec les usagers et garantir qu'ils puissent faire valoir leurs droits.

F. Autres activités spécifiques

I. Neshama, pour la seconde génération de survivants de la Shoah

Le programme Neshama est le fruit de la coopération entre le CASG et le CMP, lesquels apportent chacun leurs compétences respectives dans le travail de passage de la mémoire – le rapport se situe ci-dessus, page 25, dans la partie G du rapport d'activité du CASG.

2. Le Ciné-Club

Depuis des années, le Centre Médico-Psychologique organise un ciné-club, renommé « Cinéchange » en 2024. Il s'agit d'un moment de rencontres et d'échanges autour d'un film qui abordera la thématique de la vie et des multiples questionnements auxquels nous pouvons être confrontés, mais avec une certaine légèreté. Nous aborderons notamment les thèmes du vieillissement et de la famille.

Le Cinéchange s'adresse à toute personne intéressée par les thématiques proposées et a lieu le troisième vendredi de chaque mois. Les films sont choisis en fonction des demandes des participants ou proposés par les accompagnants, et la projection est accompagnée d'un goûter convivial. Cette activité est encadrée par des professionnelles de la santé mentale.

En 2025, Cinéchange reste une activité intéressante pour favoriser les rencontres, se détendre et soutenir le bien-être des usagers.

3. Organisation d'une conférence dans le cadre de la Démarche d'Évaluation Qualitative

Au cours de l'année 2025, l'équipe a concrétisé l'organisation d'une conférence s'inscrivant dans le prolongement du travail de réflexion mené autour de la Démarche d'Évaluation Qualitative. Cette initiative fait suite à une question approfondie du corps professoral de l'École Beth Aviv, dont nous nous sommes emparés, concernant la place des réseaux sociaux chez les enfants.

Ce travail, amorcé en 2024, a conduit l'équipe à partager ses observations cliniques et ses références théoriques avec d'autres professionnels du secteur.

La journée du 27 mars 2025 s'est structurée en deux temps :

- Une après-midi destinée aux professionnels, comprenant la présentation de vignettes cliniques suivie d'une conférence du professeur Philippe Lacadée ;
- Une fin de journée ouverte aux parents des écoles Beth Aviv et Ganenou, aux acteurs pédagogiques ainsi qu'aux patients du CMP intéressés.

Cette journée s'est clôturée par un moment convivial réunissant l'équipe et les intervenants.

L'adolescence est un thème que Ph. Lacadée, psychanalyste à Bordeaux, travaille depuis de nombreuses années dont on trouve trace à travers la publication de ses écrits et ses ouvrages. En préparation de cette après-midi, l'équipe du CMP avait travaillé le texte qu'il a écrit sous le titre « Les adolescents du réel et leurs réseaux sociaux - le titre de son intervention lors de cette après-midi.

a) Une conversation clinique

On débuta la première partie de cette après-midi de travail avec une conversation clinique de quatre vignettes présentées respectivement par trois assistants en psychiatrie Ariane Munyaburanga, Vittoria Dirix, Thomas Rigo et par un éducateur spécialisé au CASG du SSJ, Guillaume Célérien. Pour l'occasion, Ph. Lacadée avait pris appui sur un dire de Jacques-Alain Miller en quatrième de couverture du séminaire *Le désir et son interprétation* : « Nous sommes en phase de sortie de l'âge du Père. Un autre discours est en voie de supplanter l'ancien. L'innovation à la place de la tradition. Plutôt que la hiérarchie, le réseau ».

L'innovation à la place de la tradition fut donc le fil de cette conversation précisant que « le réseau social vient comme invention soutenir le réseau langagier ».

Les quatre vignettes présentées ont épinglé un usage du réseau social tantôt sous le mode du recours, offrant un discours où ces jeunes en dé-errance peuvent s'établir même si c'est de façon virtuelle et illusoire ; tantôt sous le mode d'outil de régulation d'humeur ou d'outil de socialisation qui mène vers une sortie de l'isolement de la chambre; ou encore utilisé comme « source de validation narcissique »,

comme point d'où l'on se voit - mais qui ne règle cependant pas le point d'impact des mots entendus sur le corps. C'est dans cet espace-là que peut s'insérer le clinicien, nous rappelait Ph. Lacadée.

b) L'adolescence, cette délicate transition

À la suite de cette conversation clinique, Ph. Lacadée poursuit l'après-midi de travail avec une conférence sous le mode de la conversation. Il a commencé par évoquer pour le public le concept d'adolescence comme « délicate transition », depuis Freud à aujourd'hui, démontrant que le terme d'adolescence est « une construction, un artifice de langage impliquant pour chacun de trouver sa langue au moment où il doit se détacher de l'autorité parentale, de l'autorité de la langue soi-disant adulte ». L'adolescent doit quitter son corps d'enfant, s'exiler de la patrie de l'enfance.

Freud parlait de « puberté » et des éprouvés dans le corps comme le signe de l'*après-enfance*. En effet, la difficulté pour l'adolescent est de trouver la possibilité de traduire ce qui se passe dans son corps : « ne pas savoir quoi faire de soi-même, comment dire ce qui fait énigme, comment exprimer ce qui surgit dans le corps qui n'a pas de nom », sont autant de formules qui disent ce avec quoi l'adolescent est aux prises. Pour l'adolescent d'aujourd'hui, il s'agit toujours de quitter son corps d'enfant, il y a toujours quelque chose qui fait énigme, qui n'est ni dans le code du langage ni dans le « réseau langagier ». Car il n'y a pas de réponse de l'Autre qui vous dirait comment faire avec votre sexe ni avec votre existence. La sexualité fait un trou dans le réel, il y a quelque chose qui tout d'un coup fait trou.

La crise de l'adolescence, pour Ph. Lacadée, c'est donc « la crise de la langue articulée à l'Autre » en tant que cet Autre incarnerait une autorité. Lorsque l'adolescent se détache de cette autorité, nous devons être en alerte sur ce détachement de la langue.

c) Les adolescents d'aujourd'hui et leur usage des réseaux sociaux.

Après nous avoir sensibilisé au concept de délicate transition, Ph. Lacadée a centré son propos sur ce qui fait la spécificité de l'adolescent d'aujourd'hui avec l'entrée du portable et l'usage des réseaux sociaux. Il propose de considérer le réseau social comme un recours, voire un secours pour certains adolescents : « le réseau social offre un discours où les ados peuvent mettre en jeu quelque chose où ils peuvent s'établir même si c'est de façon virtuelle, même si c'est une illusion » dit-il.

Le réseau social viendrait en lieu et place du réseau langagier qui ne peut pas tout dire, il vient comme invention soutenir ce réseau langagier qui de structure ne peut pas tout dire car tout ne peut pas se dire (cf. la carence symbolique du langage). Avec le fait que cet usage des réseaux sociaux peut aussi produire des émeutes dans le mauvais usage et les amener à détruire les lieux de savoir comme ce fut le cas en France en 2023, comme il nous l'a rappelé. Les vignettes présentées lors de la conversation clinique ont démontré cette dimension d'invention du réseau social comme soutien du réseau langagier qui de toute façon est déjà en impasse, tout comme le père nous dit Ph Lacadée. Le père est en impasse car, dit-il, le père ne peut jamais éteindre le feu de la pulsion de son fils, en référence à la vignette freudienne « Père ne vois-tu pas que je brûle ».

Au sujet de l'impasse du père comme autorité, Ph Lacadée a rappelé que le déclin de l'imgo paternel date de 1938. L'histoire de Freud et de son père se faisant insulter, victime d'un incident antisémite, est un épisode fondateur rapporté par Freud dans L'interprétation des rêves : « alors qu'ils vivaient à Vienne, le père de Freud se promène avec son fils. Le père portait un nouveau chapeau et se fait malmené par un passant qui jette le chapeau dans la boue et lui crie de descendre du trottoir après l'avoir insulté. Le père ramasse calmement son chapeau sans rien dire et descend du trottoir ». Pour Freud, enfant, cette scène provoque la chute de l'image du père comme homme grand et fort. Afin de se récupérer, il va s'appuyer sur un héros Carthaginois, le général Amilcar, figure héroïque de celui qui

voulait se venger des romains. Suite au déclin de ce que ce père incarnait pour lui, Freud parie sur la subversion créatrice.

Parier sur la subversion créatrice, sur les inventions voilà le fil de l'orientation clinique : comment chacun se débrouille avec sa propre vie à l'ère du déclin du patriarcat. D'où l'innovation à la place de la tradition, plutôt le réseau que la hiérarchie. C'est pourquoi Ph Lacadée s'est beaucoup intéressé au poète Rimbaud, figure de l'adolescent.

d) Comment se passer du réseau à condition de s'en servir

Cette nouvelle sociabilité permet tout de même pour certains de sortir du cauchemar individualiste, de la solitude. Mais à un moment donné, il faut aussi conduire ces adolescents à se séparer de ce réseau social comme nous l'avons vu avec les vignettes. « Des effets personnels », ça permet de vous habiller et d'avoir une certaine division subjective. Arriver à ce que cet usage du portable fasse symptôme, c'est aussi le pari du clinicien.

Pour ces adolescents sur le bord, il vaut mieux qu'ils puissent articuler quelque chose, qu'ils s'accrochent aux réseaux sociaux. C'est important d'être là de border le réel, de prendre appui sur une logique du bord, de tirer un bord, de faire un bord à la pulsion. Nous sommes face à une pratique du bord pour ces sujets qui ont du mal à établir leur existence. Faire un bord à la pulsion, soulager la pulsion est le bout par lequel Ph Lacadée a tiré un enseignement des vignettes présentées.

Toute la question est d'établir un circuit dans lequel le travailleur social ou le clinicien peut s'introduire afin de réactiver la possibilité d'un dire à l'Autre, de leur faire saisir qu'ils ont un inconscient, qu'il y a de toute façon quelque chose qui ne peut se dire et qui peut surgir dans leurs rêves et leurs fantasmes, sans doute que les réseaux sociaux font baisser cela d'un cran. Car de toute façon l'Autre qui pourrait rendre raison de ce que vous êtes n'existe pas, c'est à vous de trouver la solution mais pas sans la présence incarnée d'un substitut parental.

e) Conférence à l'adresse des parents des écoles Beth Aviv et Ganenou

Le soir était organisé une conférence sous la forme questions-réponses avec les parents et les enseignants se questionnant sur le rapport de leurs adolescents aux réseaux sociaux. La conférence était organisée pour les écoles de la communauté qui était en questionnement sur ces questions. L'invention plutôt que la désespérance fut le fil de la conversation.

Ce fut l'occasion de parler de la future interdiction du téléphone portable au sein des écoles secondaires et de la difficulté des adolescents de se décrocher du téléphone. L'interdiction fut questionnée évidemment. Un directeur faisait remarquer l'importance des pairs dans leurs questionnement sur le système et qu'au fond les réseaux sociaux, c'est leur manière de créer du lien, de faire société, d'être en relations.

Ce qu'il faut éviter, c'est l'interruption ou la coupure de la conversation qui génère de la violence car les couper des réseaux sociaux, c'est, pour certains, les couper d'une greffe. Avec le réseau social, ils inventent des choses. Nous sommes dans un moment où ce qu'il faut, c'est inventer, dire « oui » à l'élément de nouveauté, tout en étant présent pour les enfants.

G. L'équipe du CMP

Laurence Ayache, psychiatre et médecin-directeur ; Emmanuelle Reich, médecin psychiatre ; Marie Bremond, psychologue ; Judith Bzurovski, psychologue ; Maud Ferauge, psychologue ; Diane Helszajn, psychologue ; Geert Hoornaert, psychologue ; Anne Weinstein, psychologue ; Giuseppina Cocuzza, logopède ; Audrey Verheyen, logopède ; Cécile Dethier, assistante sociale ; Bernardine Tasiaux, assistante sociale ; Christelle Ledecq, secrétaire et coordinatrice.

III. Le SMD : Service de Médiation de Dettes

A. Présentation du cadre et de l'activité du SMD

Notre service de Médiation de Dettes, composé de 3 médiateurs de dettes, d'une juriste et d'une aide administrative, existe dans sa forme actuelle depuis 2013. Agréé par la COCOF, ses missions sont balisées par le décret relatif à la médiation de dettes. Celles-ci s'articulent autour de quatre axes : l'accueil et l'information du public, le suivi de la situation d'endettement, l'accompagnement des personnes et la prévention du surendettement.

Concrètement, le service accueille des personnes confrontées à des difficultés financières afin de clarifier leur situation et de les informer sur les démarches possibles. Le travail de suivi repose sur l'analyse du budget, l'identification des dettes et la recherche de solutions, notamment par la négociation avec les créanciers ou l'élaboration de plans de remboursement. Cet accompagnement inclut également un soutien administratif et budgétaire, souvent en lien avec d'autres services sociaux lorsque les situations dépassent la seule question de l'endettement. Enfin, le service participe, lorsque cela est possible, à des actions de sensibilisation et de prévention du surendettement. Au cours de l'année 2025, le service a suivi un total de 627 dossiers ouverts. Parmi ceux-ci, 125 constituent de nouveaux dossiers ouverts au cours de l'année.

Par rapport à l'année précédente, le nombre de nouveaux dossiers représente une légère augmentation de 5,8. Dans l'ensemble, ce volume tend à se stabiliser. Cette lecture doit cependant être nuancée. L'année 2025 a été marquée par une équipe instable, entre absences et changements de poste. Dans ce contexte, si le nombre de dossiers est resté globalement similaire, la charge de travail a, elle, clairement augmenté. Cela se reflète dans plusieurs indicateurs : le nombre d'entretiens de suivi progresse (+16 %), les courriers adressés aux créanciers augmentent (+38 %) et le recours au juriste est plus que triplé par rapport à 2024. Par ailleurs, on observe une diminution du recours aux e-mails et aux appels téléphoniques comme moyens de communication. Cette évolution peut s'expliquer à la fois par des pratiques d'encodage différentes, liées au renouvellement partiel de l'équipe, et par un recentrage vers des formes de contact plus directes, favorisant un suivi plus approfondi et continu des situations. Dans l'ensemble, si l'activité paraît stable en volume, elle s'est en réalité intensifiée au cours de l'année 2025.

Ce constat se confirme dans la nature des situations rencontrées. Au-delà des chiffres, nous observons une transformation du travail. Les situations apparaissent plus complexes qu'auparavant, tant par la nature des dettes que par la relation avec les créanciers ou le profil des bénéficiaires. La question de l'insolvabilité prend notamment une place croissante dans les dossiers. La diminution des revenus, la réduction ou la disparition de certaines aides, ainsi que l'augmentation de charges incompressibles comme le loyer rendent les leviers du médiateur de dettes plus difficiles à mobiliser. Cette évolution se retrouve également dans les profils accompagnés. Nous recevons davantage de personnes indépendantes ou anciennement indépendantes (celles-ci représentent 17 % de nos nouvelles demandes), ainsi que des personnes sortant de prison (20,86 % des nouvelles demandes en 2025), dont les situations nécessitent un accompagnement soutenu. Dans ce contexte, les travailleurs mobilisent différentes ressources : renforcement du travail en réseau, développement des connaissances juridiques ou encore adaptation de la temporalité des démarches. Ces leviers permettent de poursuivre la mission du service tout en veillant à préserver la dignité des personnes accompagnées.

La taille réduite du service rend chaque absence difficile à absorber et complique le suivi des dossiers, dans un contexte où les demandes restent élevées et les moyens limités. Pour maintenir la qualité du suivi, l'équipe a renforcé son organisation interne : amélioration de la communication afin de faciliter les reprises de dossiers, solidarité accrue entre collègues et développement du travail en réseau, notamment avec des partenaires tels que le Home Dupré, les autres services de médiation de dettes, Rizome ou encore l'Ilot.

La suite de ce rapport permettra d'approfondir certaines thématiques évoquées. Nous aborderons notamment le travail mené avec des publics spécifiques, tels que les personnes indépendantes et les personnes sortant de prison, en mettant en lumière les particularités de ces situations en médiation de dettes ainsi que les ressources mobilisées pour y répondre. Nous reviendrons ensuite sur les difficultés croissantes rencontrées dans la discussion du budget avec les médiés. Enfin, nous concluons en évoquant l'avis de médiation de dettes amiable et les conséquences que cette évolution législative entraîne pour notre service.

B. Accompagnement en médiation de dettes des personnes détenues

Le Service de Médiation de Dettes accompagne régulièrement des personnes anciennement détenues, incarcérées ou placées sous bracelet électronique. Ces personnes représentent un public particulièrement vulnérable, souvent confronté à des difficultés financières et administratives importantes. En 2025, ce public représentait 20,86 % de l'ensemble des demandes d'accompagnement, ce qui illustre la fréquence et la complexité de ces situations.

Ces personnes font appel à notre service pour être aidées dans la gestion de leurs dettes et pour faire face à certaines obligations légales, comme la mise en place d'un plan de remboursement avec le SPF Finances à leur sortie de détention. Concrètement, notre travail consiste à reprendre avec elles l'ensemble de leur situation financière, passer en revue leurs dettes une par une, vérifier les montants réclamés et identifier les dettes prioritaires. Nous contactons ensuite les créanciers, expliquons la situation liée à la détention et tentons d'obtenir des délais de paiement ou des aménagements lorsque cela est possible. Avec la personne, nous construisons un plan de remboursement réaliste, adapté à ses revenus et à ses capacités.

Nous les accompagnons également dans de nombreuses démarches administratives : réouverture des droits sociaux, contacts avec les organismes concernés, recherche de solutions de logement ou encore gestion des factures accumulées pendant l'incarcération. Une partie importante du travail consiste aussi à relire les courriers reçus, expliquer les décisions et aider à compléter les documents administratifs. La détention entraîne en effet de nombreuses difficultés. Pendant leur incarcération, les personnes perdent leurs revenus et, en l'absence de proches pour gérer leurs affaires, les factures s'accumulent rapidement. Les allocations sont suspendues, les dettes de pensions alimentaires continuent d'augmenter et certains jugements peuvent être rendus sans que la personne en ait connaissance. À leur sortie, elles doivent souvent repartir de zéro : rouvrir leurs droits, retrouver un logement et faire face à l'ensemble des dettes accumulées.

Ces situations demandent un travail important et de nombreuses démarches. Il est souvent nécessaire de contacter plusieurs organismes, de répéter les explications et de négocier au cas par cas. Certaines personnes présentent des dettes très élevées, ce qui rend la recherche de solutions encore plus complexe et nécessite un accompagnement sur le long terme.

Le travail de médiation de dettes s'inscrit également dans un travail en réseau avec d'autres services du secteur social et judiciaire. Nous collaborons notamment avec Rizome, un service au justiciable qui nous oriente régulièrement des personnes détenues ou anciennement détenues. Cette collaboration permet de mieux comprendre la situation globale de chaque personne et d'agir de manière plus coordonnée, en combinant accompagnement financier, social et administratif.

Pour illustrer, voici deux exemples concrets :

- Monsieur Z a été arrêté aux Pays-Bas pour des infractions liées aux stupéfiants et a purgé plusieurs années de prison. À sa sortie, sa dette a été estimée à 27 millions d'euros, sur base d'une estimation des activités qu'il aurait pu exercer. Face à un montant aussi important, notre travail a consisté à analyser la situation en détail, reprendre les éléments disponibles, contacter les organismes concernés et évaluer ce qui pouvait réellement être envisagé. Nous avons

également pris le temps de lui expliquer sa situation, ses droits et ses obligations, afin de l'aider à faire face à une pression financière et psychologique très lourde.

- Monsieur C a purgé une peine de cinq ans de prison pour conduite sous influence de stupéfiants. À son entrée en détention, il percevait un revenu d'intégration sociale, mais celui-ci a été interrompu. Sans possibilité d'organiser sa situation, il a perdu son logement et accumulé des dettes liées au loyer, à l'énergie et à l'eau. À sa sortie, il a également découvert un jugement par défaut concernant une pension alimentaire, avec un arriéré de 1 800 €. Nous avons repris avec lui l'ensemble de ses démarches : contact avec le CPAS pour la réouverture des droits, prise de contact avec les fournisseurs et les créanciers, et explication des décisions judiciaires. Sa situation était d'autant plus complexe qu'il était placé sous bracelet électronique, limitant ses déplacements et compliquant certaines démarches.

Ces situations montrent que la médiation de dettes s'inscrit nécessairement dans un accompagnement social et administratif global. Nous accompagnons les personnes afin de leur permettre de retrouver une stabilité financière et administrative, en tenant compte des difficultés spécifiques liées à la détention et à la réinsertion.

C. L'accompagnement spécifique des travailleurs indépendants

Depuis quelques années, un questionnement traverse notre service : comment aider au mieux les personnes indépendantes qui viennent nous demander de l'aide ? Avec le temps, cette question s'est renforcée. Nous constatons une augmentation du nombre de personnes indépendantes ou anciennes indépendantes parmi nos médiés. Sur les nouveaux dossiers ouverts en 2025, environ 17 % concernent ce public. Cette tendance semble se confirmer et s'inscrit dans une évolution plus large. Selon Statbel, la Belgique a atteint un record de faillites en 2025, avec 11 697 faillites. À Bruxelles, on compte plus de 2 000 entreprises concernées.

Dans ce contexte, plusieurs questions se posent. Comment accompagner au mieux ces personnes, alors que la législation diffère de celle des salariés, que les revenus sont fluctuants, que les outils juridiques ne sont pas les mêmes, et que la complexité de certaines situations dépasse parfois le cadre que l'on peut se fixer ? Avant de se questionner sur nos pratiques, il est utile de s'arrêter sur le profil des indépendants que nous rencontrons. S'il est difficile de dresser un portrait type, certaines tendances se dégagent au fil des dossiers. Les raisons qui poussent à devenir indépendant sont souvent liées à un marché de l'emploi perçu comme fermé. Cela peut être lié à un manque de formation, à des situations de discrimination, ou à la recherche d'un travail jugé plus épanouissant ou plus rémunérateur. À Bruxelles, plus de quatre indépendants sur dix n'ont pas la nationalité belge. On retrouve également des parcours marqués par de mauvais conseils ou des influences proches. Un projet porté par un ami, une opportunité mal évaluée, des documents signés sans en comprendre les implications. Devenir indépendant apparaît parfois comme une manière de contourner un ascenseur social perçu comme bloqué. La réforme de 2024, qui permet d'ouvrir un commerce sans devoir prouver des connaissances de base en gestion, a renforcé cette dynamique. Enfin, un profil revient régulièrement : celui de personnes devenues indépendantes sans réellement en avoir conscience. Elles ont signé des documents pour un proche, un conjoint, ou dans un contexte mal compris, et se retrouvent ensuite avec des dettes de société ou des cotisations sociales à leur charge.

Face à ces constats, la question de l'accompagnement se pose concrètement. La législation relative aux indépendants est complexe et les situations ne se traitent pas de la même manière que pour les salariés. De nombreuses règles diffèrent. Les conditions d'accès à un règlement collectif de dettes sont plus contraignantes. Les procédures liées aux faillites, aux remises de dettes ou aux contestations de cotisations sociales sont techniques et parfois difficiles à appréhender. Cette complexité conduit

certaines services de médiation de dettes à ne pas prendre en charge ce type de dossiers. Ce n'est pas le choix que nous avons fait, pour plusieurs raisons. D'abord, parce que ces situations sont souvent marquées par une mauvaise orientation initiale. Une première analyse plus adaptée aurait parfois permis d'éviter une aggravation des difficultés. Ensuite, parce qu'il est nécessaire d'avoir une vision globale de la situation, notamment lorsque les dettes privées et professionnelles sont imbriquées. Enfin, certaines démarches peuvent être entamées directement, sans devoir passer immédiatement par un organisme spécialisé, comme une demande de dispense de cotisations sociales ou encore une déclaration de faillite.

Accueillir ce public implique néanmoins de développer des compétences spécifiques. Cela nécessite une compréhension fine des mécanismes juridiques liés au statut d'indépendant, ainsi que la maîtrise de notions propres à ce cadre. Dans ce sens, nous avons entrepris de nous former, notamment via des formations du centre d'appuis. Ce travail se fait également en interne, avec l'appui de notre juriste, qui, au fil des analyses, se spécialise sur ces questions. Au-delà des connaissances juridiques, il s'agit aussi de connaître les institutions clés, les interlocuteurs pertinents et les aides mobilisables. Notre rôle est alors d'accompagner des personnes pour qui ces démarches peuvent sembler complexes, voire insurmontables. Enfin, cet accompagnement comporte une dimension plus humaine. Pour certaines personnes, l'échec de leur activité indépendante est vécu comme un point de rupture. Il renvoie à un sentiment d'échec durable, parfois associé à une impression d'injustice ou à un épuisement important. Dans ce contexte, l'enjeu est aussi de remobiliser, de redonner des perspectives et d'aider les personnes à reprendre prise sur leur situation.

Quelques freins persistent malgré tout. Le premier concerne l'offre de formation. Bien qu'elle existe, elle reste malheureusement limitée, coûteuse ou réservée à d'autres acteurs que les nôtres. Le deuxième frein, plus global, est le manque de services similaires aux nôtres, formés pour accompagner et soutenir ce public particulier. Une offre plus large faciliterait les choses pour tous, même si nous sommes conscients que cela demande du temps et des investissements spécifiques. Enfin, un travail insuffisant est observé au niveau de la prévention auprès des indépendants. Il s'agit d'abord de les aider à faire des choix éclairés et à évaluer les risques, mais aussi de leur permettre d'identifier les moments où une situation devient critique et nécessite de faire appel à un service comme le nôtre. De nombreuses situations auraient pu être résolues si les personnes avaient sollicité un accompagnement plus tôt.

D. Les difficultés de l'analyse budgétaire en médiation de dettes

Si l'analyse budgétaire constitue un passage obligatoire dans le cadre de la médiation de dettes à l'amiable, elle n'en reste pas moins traversée par des difficultés importantes. Ces difficultés dépassent parfois la seule relation entre le médiateur et la personne médiée et tendent à s'accroître avec le temps.

Une première difficulté réside dans l'établissement précis de certains montants budgétaires. Certaines ressources sont de plus en plus variables et peuvent fluctuer d'un mois à l'autre. C'est notamment le cas pour les personnes travaillant en intérim ou disposant de revenus irréguliers. La même incertitude existe du côté des dépenses. Celles-ci peuvent varier selon les périodes et dépendre de facteurs indépendants de la volonté de la personne. Plusieurs postes sont particulièrement difficiles à estimer, comme les frais de voiture, les soins médicaux ou encore le budget alimentaire. Ce dernier peut fortement fluctuer, par exemple en fonction de la présence des enfants, notamment dans des situations de garde alternée. D'autres dépenses, comme les vacances, interrogent également leur place dans un budget contraint.

Par ailleurs, la discussion autour de certains postes de dépenses peut s'avérer délicate. Le médiateur a pour rôle de mettre en lumière la réalité de la situation financière et les conséquences de certains choix. Toutefois, cette analyse ne s'appuie pas toujours sur une compréhension complète de la situation de vie de la personne, et certains postes, en apparence ajustables, peuvent en réalité répondre

à des besoins essentiels. Une dépense comme celle liée à un véhicule peut, par exemple, conditionner l'accès à l'emploi, aux soins, ou revêtir une importance psychologique dans un parcours fragilisé. Une lecture strictement budgétaire risque alors de passer à côté de ces dimensions.

À l'inverse, certaines dépenses peuvent apparaître disproportionnées au regard de la situation financière. Elles peuvent être perçues comme légitimes par la personne, parce qu'elles répondent à des habitudes, à des besoins sociaux ou à un certain équilibre de vie, mais elles restent difficilement soutenables dans la durée. Dans ces situations, l'enjeu est de comprendre ce qui sous-tend ces dépenses afin d'ouvrir des pistes d'ajustement, en tenant compte des marges de manœuvre réelles de la personne et de ce qui peut, concrètement, être remplacé, réduit ou réorganisé. La discussion nécessite dès lors d'articuler précision de l'analyse et prise en compte du contexte, ce qui suppose un cadre de confiance qui n'est pas toujours immédiat à établir. À défaut, ces échanges peuvent générer des tensions ou conduire à des impasses dans l'accompagnement.

Enfin, une difficulté majeure concerne la question de l'insolvabilité. Il est de plus en plus fréquent de rencontrer des situations où les personnes présentent un budget structurellement négatif. Même après un travail approfondi sur les dépenses, une réduction maximale des postes budgétaires et une exploration des aides mobilisables, le budget reste déficitaire. Et ce, même sans tenir compte des dettes, en se limitant aux seules charges indispensables. Cette situation s'explique notamment par une combinaison de facteurs tels que l'augmentation du coût de la vie, l'augmentation des loyers la stagnation ou la diminution des revenus, ainsi que certains effets des politiques sociales. Elle met en évidence une limite fondamentale de la médiation de dettes à l'amiable. Celle-ci vise à traiter des situations de surendettement, où une marge de manœuvre financière permet encore d'organiser un remboursement, même partiel. En l'absence totale de marge de manœuvre, le médiateur se retrouve fortement limité dans ses possibilités d'action.

Face à toutes ces difficultés, le travail du médiateur passe d'abord par la création d'une relation de confiance avec la personne. Il s'agit de prendre le temps d'écouter, de comprendre la situation et de poser les constats sans jugement. Les personnes arrivent souvent avec un certain vécu, de la honte, de la colère ou des a priori. Le travail consiste alors à reformuler, à clarifier les enjeux et à rendre la situation compréhensible. Sur la question du budget, il s'agit notamment d'expliquer, à partir d'exemples concrets, les conséquences de certains choix. Cela peut passer aussi par la mise en place d'outils concrets, comme le fait de conserver les tickets de dépenses pour les analyser ensuite avec le médiateur. Ce travail permet de rendre les dépenses plus visibles, mais aussi d'ouvrir une discussion sur certains postes, en tenant compte des freins et en proposant des alternatives lorsque c'est possible. Ce travail vise également à rendre la personne actrice de sa situation. Cela passe notamment par l'activation des droits, en vérifiant les aides auxquelles elle peut prétendre et en l'accompagnant dans les démarches administratives nécessaires. Enfin, le recours au réseau constitue un appui complémentaire. Il permet, selon les situations, de débloquer certains droits, d'orienter vers des services plus adaptés ou d'assurer un accompagnement plus global lorsque la médiation seule ne suffit pas.

Exemple : Situation de Madame S.

Cette dame s'est présentée avec un budget structurellement déficitaire de plusieurs centaines d'euros. Certaines dépenses ont rapidement attiré l'attention et ont fait l'objet d'un travail d'échange avec le médiateur. Les frais de santé étaient particulièrement élevés. Madame rencontre en effet des problèmes médicaux importants. Elle explique avoir été soignée en Belgique, mais considère avoir subi une erreur médicale lourde de conséquences. Depuis lors, elle n'accorde plus sa confiance au système de soins belge. Face à cela, Madame a fait le choix de se faire soigner en Afrique, ce qui engendre des coûts conséquents. Par ailleurs, Madame soutient financièrement ses enfants adultes vivant à l'étranger,

pour des montants de plusieurs centaines d'euros. Elle a également souscrit une assurance vie importante afin de prévoir un rapatriement et un enterrement dans son pays d'origine.

Dans ce contexte, le travail a consisté à s'appuyer sur la situation et le vécu de Madame afin d'identifier avec elle des pistes d'ajustement réalistes. Concernant les soins, la question de l'accès à long terme a été posée. Il est apparu que, si la situation se poursuivait de cette manière, Madame ne pourrait pas maintenir un suivi de soins dans la durée, notamment en raison des coûts et de l'organisation que cela implique. Il était donc nécessaire d'anticiper et de rechercher des solutions plus viables sur le long terme. L'idée a été d'anticiper et de reconstruire progressivement un parcours de soins en Belgique. Un lien a pu être maintenu avec son médecin traitant, en qui elle garde une certaine confiance, afin d'envisager une orientation adaptée.

La question des aides financières envoyées aux enfants a été abordée sous l'angle de leur responsabilisation. Du côté de l'assurance vie, il a été proposé d'en suspendre temporairement le paiement, le temps de retrouver un équilibre budgétaire, avec la possibilité d'y revenir par la suite. Ce travail a permis de dégager des marges pour faire face aux dettes, mais aussi de réinterroger certaines dépenses et d'en intégrer d'autres, notamment liées à des besoins concrets comme les aides familiales. L'ensemble du processus s'est inscrit dans la durée. Les échanges ont été progressifs, avec plusieurs allers-retours, en respectant le rythme de Madame.

E. La réforme du FCA et ses effets sur la médiation de dettes

Le surendettement constitue une problématique importante, qui mobilise à la fois les acteurs sociaux, juridiques et économiques. Au fil du temps, différents dispositifs ont été mis en place afin de mieux encadrer ces situations et d'en limiter les effets. Parmi ceux-ci, le fichier central des avis de saisie occupe une place centrale.

Créé en 2011, le FCA est une base de données informatisée qui centralise plusieurs types d'informations liées aux dettes, notamment les saisies, délégations, cessions, règlements collectifs de dettes et protêts. Il permet aux acteurs autorisés d'avoir une vue d'ensemble de la situation d'un débiteur. Ce dispositif vise à la fois à améliorer l'information des créanciers et à limiter l'aggravation des situations d'endettement. La loi du 15 mai 2024, entrée en application en 2025, vient renforcer ce dispositif en y intégrant un nouvel élément : l'avis de médiation de dettes amiable. Concrètement, dès qu'une médiation de dettes débute, celle-ci doit être enregistrée dans le FCA via un huissier de justice. Cette mesure poursuit plusieurs objectifs. Elle vise à permettre une détection plus précoce des situations de surendettement, à éviter l'engagement de procédures de recouvrement inutiles et à mieux prendre en compte les situations dans lesquelles une personne est déjà engagée dans un processus de médiation. Elle contribue également à distinguer les situations d'impossibilité de paiement de celles relevant d'un refus de paiement. Dans la pratique, cette évolution modifie les interactions entre huissiers de justice et services de médiation de dettes. Avant d'engager une procédure de recouvrement, l'huissier est désormais tenu de consulter le FCA, ce qui lui permet de vérifier si une médiation est en cours.

Le cas échéant, il doit contacter le médiateur par écrit, l'informer de sa mission et lui transmettre les informations relatives à la créance. Le médiateur dispose alors d'un délai de l'ordre d'un mois pour analyser la situation et, le cas échéant, intégrer cette dette dans un plan d'apurement. Cette étape suppose toutefois que le service dispose des informations nécessaires et du temps pour procéder à cette analyse.

Le médiateur ne peut pas encoder lui-même l'avis dans le fichier. Il doit passer par un huissier de justice pour effectuer cette démarche. Cette intervention est gratuite pour la personne accompagnée, mais introduit une étape supplémentaire dans le processus. L'accès au FCA est strictement encadré. Le fichier n'est pas public et est accessible principalement aux huissiers de justice, aux avocats, aux

magistrats et à certaines administrations. La personne concernée peut consulter gratuitement les informations enregistrées à son nom. Les créanciers, quant à eux, doivent passer par un intermédiaire habilité pour obtenir ces informations.

Les effets de cette réforme sont différenciés selon les acteurs. Pour les créanciers, elle permet une meilleure connaissance de la situation globale d'un débiteur et peut éviter l'engagement de procédures inutiles. Elle favorise également une certaine coordination entre les intervenants. Pour les personnes suivies en médiation de dettes, cette mesure peut limiter l'accumulation de frais et soutenir leur démarche d'apurement. Elle peut toutefois susciter des réticences, dans la mesure où elle implique un enregistrement dans un fichier officiel. Pour les services de médiation de dettes, cette réforme renforce leur rôle dans le traitement global des situations, tout en impliquant des contraintes supplémentaires, notamment en termes de délais et de coordination avec les huissiers de justice.

Enfin, cette mesure présente certaines limites. L'obligation de passer par un huissier pour l'enregistrement peut apparaître comme une contrainte supplémentaire. Par ailleurs, en l'absence de suspension automatique des poursuites, son efficacité repose en grande partie sur la collaboration entre les différents acteurs. Elle constitue néanmoins, à ce stade, une évolution significative dans l'encadrement des situations de médiation de dettes.

F. Démarche d'évaluation qualitative (DEQ) : bilan et perspectives

L'année 2025 a marqué la clôture de notre cycle de trois ans de démarche d'évaluation qualitative (DEQ). L'équipe a choisi d'y travailler la question des inégalités numériques et de la digitalisation des services publics, afin d'en analyser les effets concrets sur la médiation de dettes. Cette démarche a été menée en partenariat avec Wolu-Services, avec l'appui du Réseau SI, qui a accompagné la réflexion et formalisé nos constats dans un rapport.

Au fil de ces trois années, nous avons pris la mesure de l'impact de la digitalisation sur les publics comme sur nos pratiques. Très vite, la question de l'accès aux droits s'est imposée. Sur le terrain, nous constatons des délais qui s'allongent, des démarches plus complexes et des personnes de plus en plus dépendantes du travailleur social. En parallèle, la charge de travail augmente et le métier se transforme. Les travailleurs expriment un ressenti clair : le numérique prend une place telle qu'ils ont parfois l'impression de devenir accompagnateurs numériques plutôt que médiateurs de dettes. Les difficultés sont particulièrement visibles dans les relations avec les créanciers, où les délais s'étirent et les contacts se raréfient, voire disparaissent. Cela impacte aussi des aspects essentiels du métier, comme la négociation, devenue plus difficile à distance.

Ce travail a permis de poser un cadre commun de compréhension et de faire émerger des pistes d'action. Le rapport insiste notamment sur la nécessité de maintenir des alternatives au numérique, telles que les guichets physiques, le téléphone et les démarches papier, afin de garantir un accès effectif aux droits pour tous. Il a vocation à être partagé avec la COCOF, les autres services de médiation de dettes ainsi qu'avec les acteurs engagés dans le plaidoyer, afin d'alimenter les réflexions et soutenir des évolutions structurelles.

Ce cycle se clôture ainsi sur une analyse partagée et ouvre un nouveau chantier, centré sur la prévention en médiation de dettes.

IV. Le Club amitié : un espace convivial de socialisation

Le Club Amitié est né en 1963 au sortir de la guerre. Parenthèse enchantée dans une vie à reconstruire, il permet aux rescapés de la Shoah de retrouver et de recréer un lien social indispensable à l'Homme après des conditions de vie extrêmes.

Le Club Amitié est un lieu de vie, multiculturel et multigénérationnel pour des hommes et des femmes extrêmement dynamiques. La plupart retraités, souhaitant rester actifs.

Plus qu'un Club, cet espace de rencontres est avant tout un lieu de vie, un foyer communautaire, un rendez-vous quotidien pour certains, où nombre de personnes viennent pour sortir de leur isolement.

Les anciens qui fréquentent le Club, qu'ils aient été Enfants cachés, Enfants des homes ou rescapés de la Shoah, sont riches d'une histoire inestimable, douloureuse et souvent insoupçonnée. Ce sont ces histoires qui font notre Histoire et nous nous devons d'y accorder toute notre attention et tout notre respect.

Depuis la dégradation de la situation sécuritaire, le Club Amitié reste également un lieu sécurisant pour une grande partie de ses membres.

Au-delà des activités ponctuelles, de nombreuses activités permanentes sont organisées au sein du Club telles que des cours de dessin et de peinture, une table de conversation en italien, du yoga adapté aux seniors, une table de conversation en hébreu, ou encore un atelier d'écriture créative et de jeux d'écriture.

Les jeudis sont consacrés aux sorties culturelles, conférences, projections de films, débats, célébrations de fêtes juives diverses, etc.

V. Composition du Conseil d'Administration de l'asbl pour l'année 2025

Véronique Lederman (Présidente), Samuel Fruchter (Vice-Président), Paule Gemeiner (Vice-Présidente), Allan Obuchowski (Trésorier), Bernard Vulfs (Trésorier), Fabrice Nordmann (Administrateur).

VI. Réseaux et Partenariats

1. Au niveau international

- European Council of Jewish Communities (ECJC)
- CLAIMS Conference, New York

2. Au niveau national ou régional

- Fédération des Services Sociaux et des services sociaux bicommunautaires (FDSS)
- Ligue Bruxelloise Francophone pour la Santé Mentale (LBFSM)
- Plate-forme de concertation pour la Santé Mentale – Bruxelles – Capitale
- Conseil Bruxellois de Coordination Sociale (groupe 3ème âge, jeunesse, immigration)
- Contrat local social-santé de Saint-Gilles (CLSS)
- Coordination et Initiative pour Réfugiés et Etrangers (CIRé)
- Coordination des Ecoles des Devoirs (CEDD)
- Centrale d'œuvres Sociales Juives
- Centre d'Appui des Services de médiation de dettes (CAMD)
- Comité de Coordination des Organisations Juives de Belgique (CCOJB)
- Musée Juif de Belgique
- Fondation du Judaïsme de Belgique
- Fondation Auschwitz
- Fonds Jean Degive asbl
- Kaserne Dossin
- Konitza asbl
- Les Capucines asbl
- Life for Brussels asbl
- Wolu-Services asbl

3. Coordinations

- Centre de Soins à Domicile : CSD, Bruxelles, Malibran
- École Beth-Aviv ; Crèche Nitzanim
- Coordination Inter-Centres (Centres d'Action Sociale Globale)

4. Stages

Stage (CASG et SMD) d'étudiants assistants sociaux, étudiants logopèdes de 3ème année (CMP),
Stage psychologue 3ème cycle (CMP).

Le Service social juif asbl remercie ses généreux donateurs ainsi que ses partenaires institutionnels, sans lesquels son activité ne pourrait perdurer.

Donateurs



Funded by:



on the basis of a decision
of the Bundestag



Partenaires Publics

