

Guide d'inspiration MİRİA

Pour les case managers, les décideurs politiques et les professionnels du secteur social qui souhaitent œuvrer à un accompagnement durable des mères célibataires en situation de vulnérabilité.

POD MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE
BETER SAMEN LEVEN
SPP INTÉGRATION SOCIALE
MIEUX VIVRE ENSEMBLE



Table des matières

1. Avant-propos

2. L'essence de la méthodologie Miriam

3. Les clés de la réussite : les fondements de l'approche

4. Organisation du fonctionnement de Miriam au sein du CPAS

5. Le parcours des mamans en plusieurs phases

6. Formations et interventions

7. De l'accompagnement individuel au travail de groupe : la pratique locale de l'accompagnement

8. Coopération avec les partenaires

9. Conseils pour la mise en œuvre dans son propre contexte

10. Les personnes derrière MIRIAM

11. Mot de la fin - réflexion pour l'avenir

12. Merci à ceux qui rendent Miriam possible



I. Avant-propos

Et si une mère célibataire bénéficiait non seulement d'un accompagnement, mais aussi de connexions, de confiance et de reconnaissance ?

Et si les travailleurs sociaux, avec du temps, de l'espace et de la confiance en leurs capacités, créaient ensemble un contexte dans lequel les femmes pouvaient grandir, chercher, échouer et évoluer ?

« Nos mamans souffrent d'un grand sentiment de solitude, et elles ont aussi perdu en partie leur confiance dans les autres. L'échange entre elles est fondamental et un soutien mutuel se développe. C'est magique ! »

Case manager

C'est sur la base de ce constat que le projet Miriam a été lancé ces dernières années. Non pas avec des réponses toutes faites ou un accompagnement descendant, mais avec de la proximité, de l'humanité et une méthodologie qui part du pouvoir de la connexion. Chaque case manager n'est pas seulement un travailleur social, mais un allié, un miroir, un témoin de la résilience des mères célibataires en situation de vulnérabilité.

Ce guide vise à partager des idées, des outils et des pratiques. Non pas comme des recettes, mais comme des invitations. Nous donnons un aperçu des facteurs de réussite de la méthodologie Miriam, nous partageons des méthodes de travail, des histoires et des approches qui ont fait leurs preuves sur le terrain et dont l'impact a également été prouvé par la recherche.

Par exemple, une étude récente menée par Tempera dans le cadre du projet montre que trois femmes sur quatre progressent nettement dans divers domaines de la vie durant le parcours. Un an plus tard, nombreuses sont celles qui décrivent encore ce parcours comme un point de basculement dans leur vie.



« Le projet Miriam a été ma bouée de sauvetage »

PARTICIPANTE

Nous montrons également comment le soutien structurel apporté par les case managers par le biais de la formation et de l'intervision garantit un langage commun, un réseau d'apprentissage et une approche généraliste cohérente.

En même temps, nous voulons aussi inspirer. Car nous le savons : il n'est pas évident de disposer de temps et d'espace pour travailler comme dans le cadre du projet Miriam. Pouvoir prendre le temps d'ancrer profondément les contenus. Être capable de ralentir et de créer. Et en même temps, intégrer des informations actualisées et des méthodologies professionnelles. Faire vraiment la différence pour les mères et les travailleurs sociaux, de sorte que l'impuissance puisse se transformer en perspective.

Nous espérons que ce guide pourra en inspirer d'autres, afin que chaque femme, où qu'elle se trouve en Belgique, puisse faire l'expérience de ce que signifie être vraiment vue.

**POUR LES MAMANS.
POUR LES TRAVAILLEURS.
POUR LA SOCIÉTÉ.**

2. L'essence de la méthodologie Miriam

Miriam n'est pas un projet d'aide classique. Il s'agit d'une approche d'accompagnement holistique basée sur la force et le potentiel des mères célibataires dans une situation de vie souvent complexe. Le projet associe un accompagnement centré sur la personne et une vision systémique, et parvient à convaincre avec des résultats tangibles. Les participantes ont progressé dans de multiples domaines de la vie, des finances à la santé, du réseau social à la confiance en soi.

Ce qui fait la spécificité de Miriam, ce n'est pas une forme ou une méthodologie de travail unique, mais la façon dont les case managers travaillent : à proximité, en prêtant attention à l'environnement de vie, au rythme des femmes. Les case managers ne sont pas des exécutants de parcours standardisés, mais des professionnels engagés qui se mobilisent comme des outils de travail, avec de l'espace pour la réflexion, l'implication et la connexion.

« Lorsqu'une femme participe au projet Miriam, aucun objectif prédéterminé ne lui est imposé. Nous souhaitons apporter notre soutien de la manière la plus large et la plus souple possible. »

Case manager

Les mères célibataires sont souvent considérées comme un groupe à risque, mais elles assument une responsabilité familiale disproportionnée dans une société qui leur fait structurellement obstacle. Dans ce contexte, l'accompagnement des mères est un travail à la fois individuel et politique.

Enfin, Miriam est aussi un parcours d'apprentissage pour les travailleurs sociaux eux-mêmes. La formation structurelle, l'intervision et les moments de concertation permettent de créer un langage commun et une cohérence méthodique. Les case managers ne sont pas seuls : ils font partie d'un réseau d'apprentissage où l'expérience, les connaissances et la prise en charge sont partagées.

La méthodologie concrète - axée sur la combinaison de l'accompagnement individuel et de séances de groupe, un parcours en plusieurs phases, des séances thématiques et la coopération avec les partenaires - est expliquée plus en détail dans les chapitres suivants.

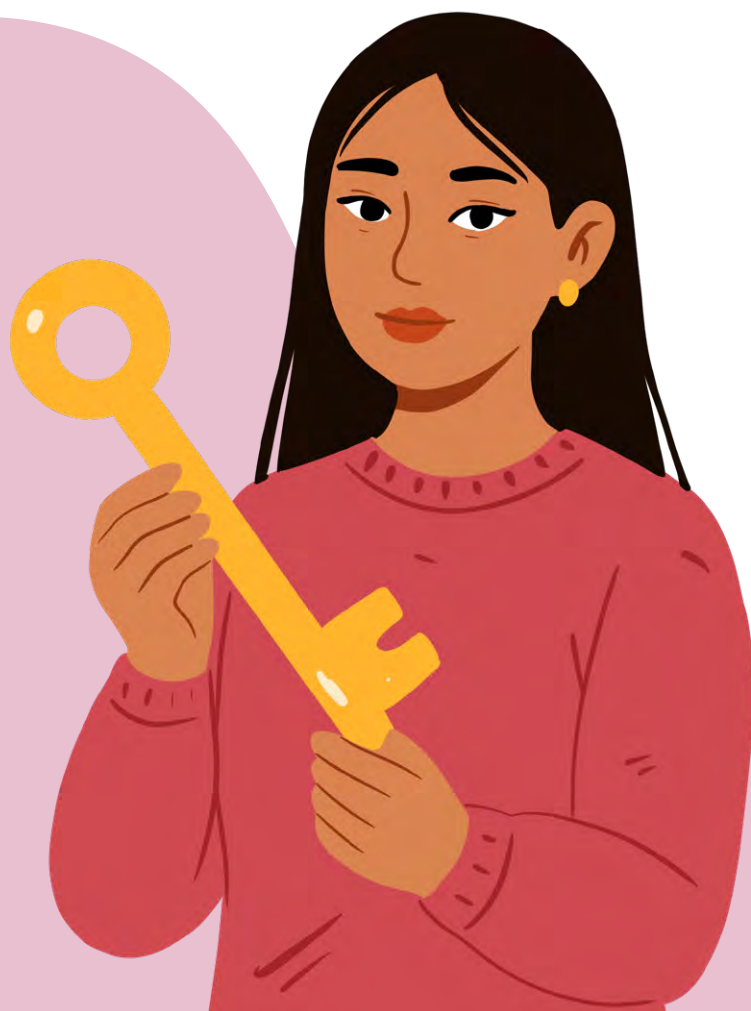
« Miriam n'est pas un service. Il s'agit d'une pratique de proximité, d'émancipation et de croissance partagée. »

Case manager



3. Les clés de la réussite : les fondements de l'approche

La force de Miriam ne réside pas dans une technique ou une formule unique, mais dans un ensemble cohérent d'éléments de travail qui se renforcent mutuellement. Ces fondements permettent aux case managers et aux mères de travailler efficacement, en laissant de la place à la relation, à la réflexion et aux résultats.



La confiance et la proximité en tant que fondement

Au début du parcours, de nombreuses femmes se trouvent dans une situation de méfiance, d'isolement et d'exclusion structurelle. La première étape, et peut-être la plus importante, est la suivante : être présent. Prendre le temps. Ne pas juger. Rester proche, même dans les moments difficiles. Les case managers établissent une relation de confiance qui a souvent fait défaut pendant longtemps, ce qui constitue un levier nécessaire pour franchir d'autres étapes.

« Pour une fois, on m'a écoutée. »

Participante

« C'est un soulagement de constater que je ne suis pas seule et de rencontrer d'autres mères confrontées aux mêmes difficultés. »

Participante

La participation volontaire comme condition

De nombreuses participantes ont déjà eu des expériences négatives avec des obligations ou des contraintes de la part des instances. La participation volontaire crée un climat de confiance et de sécurité, ce qui les amène à s'ouvrir plus facilement et à participer activement. La participation volontaire permet aux femmes de garder le contrôle. Elles s'y engagent parce qu'elles y voient un avantage, et non parce qu'elles y sont forcées. Cela renforce leur estime de soi et leur indépendance.

Les case managers comme outil de travail

Dans le cadre de Miriam, le case manager n'est pas un exécutant, mais un professionnel engagé qui se mobilise personnellement en tant qu'outil de travail. Grâce à la réflexion, à la connaissance de soi et à l'intervision, chaque case manager développe son propre style, adapté aux besoins des femmes. Il s'agit d'une relation d'égal à égal, sans distance mais dans le respect des limites. Les case managers accompagnent les femmes de manière proche, pratique et émancipatrice.

Accompagnement individuel et de groupe

L'alternance entre les entretiens individuels et les moments collectifs en groupe est une clé de la réussite. Les entretiens individuels offrent la sécurité et l'espace nécessaires à un accompagnement approfondi. Les moments de groupe offrent une reconnaissance, un partage d'expériences et un soutien mutuel. Ensemble, ils renforcent le sentiment d'appartenance, la confiance en ses propres capacités et permettent de rompre l'isolement. La recherche démontre que cette combinaison permet de réaliser des progrès plus importants dans de nombreux domaines de la vie, y compris le réseau social et le bien-être psychologique.

« Je ne savais pas que je pouvais faire partie d'un groupe. »

Participant

Renforcer l'autonomisation des femmes

Lors de l'accompagnement, les participantes sont petit à petit responsabilisées, augmentant ainsi leurs chances d'avoir un meilleur avenir. Elles sont souvent confrontées à de multiples défis en même temps, tels que la pauvreté, l'insécurité ou le manque de soutien. Grâce à l'autonomisation, elles apprennent à mieux contrôler leur vie et leurs choix. Cela a un effet positif non seulement sur elles-mêmes, mais aussi sur leurs enfants et sur la communauté élargie qui les entoure.

« Ici, nous laissons nos soucis de côté un instant. Ce n'est que lorsque nous repartons que nous y repensons. Ici, je peux montrer une autre facette de moi-même à travers l'art, exprimer ma douleur grâce à la peinture. Lorsque je suis arrivée ici, j'étais réticente et j'attendais que les autres m'approchent. Maintenant, c'est tout à fait différent. J'ai repris confiance en moi. »

Participant

« J'ai aussi pu aider mon fils, qui était très affecté par la situation... Il a vraiment eu quelqu'un qui l'a écouté et qui lui a offert de beaux et précieux conseils. »

Participant

Une approche holistique et généraliste sur mesure

Miriam fonctionne de manière holistique : l'accompagnement porte sur plusieurs domaines de la vie (logement, travail, revenus, éducation, santé, mobilité, loisirs...). L'approche part toujours du cadre de vie concret de la femme. Il n'y a pas de parcours type : le parcours est conçu en concertation avec la participante. Cela demande de la souplesse de la part du case manager, mais augmente la pertinence et l'impact.

La temporalité : une force, pas une contrainte

Le parcours dure en moyenne 10 mois. Il est limité, mais pas sans engagement. Le fait d'être clair sur le délai dès le départ permet d'avoir un objectif. Avec les femmes, nous travaillons sur des mesures qui resteront en place même après le parcours. À la fin de celui-ci, l'accent est mis sur une clôture qui a du sens, tandis qu'un suivi est souvent assuré par le biais de groupes WhatsApp ou de réunions.

Fréquence et intensité de l'accompagnement

Au cours de cette année, les mères font l'objet d'un suivi individuel intensif, tandis que l'accompagnement collectif a lieu au moins tous les quinze jours. L'accompagnement intensif permet de discuter des problèmes en profondeur, d'acquérir des compétences et de mettre en pratique de nouvelles stratégies. Cela augmente les chances que les changements soient permanents. Un accompagnement régulier aide les femmes à développer un rythme stable et leur apporte un soutien dans des situations souvent chaotiques ou incertaines.

« J'apprécie énormément l'atelier, toutes les rencontres et les conversations qui s'y déroulent. Cela fait si longtemps que je n'ai pas eu de véritable contact avec les autres ; cela n'arrivait pratiquement jamais auparavant. Maintenant, c'est le cas tous les jeudis, et ce jour est très spécial pour moi. »

Participant

Le soutien structurel des case managers

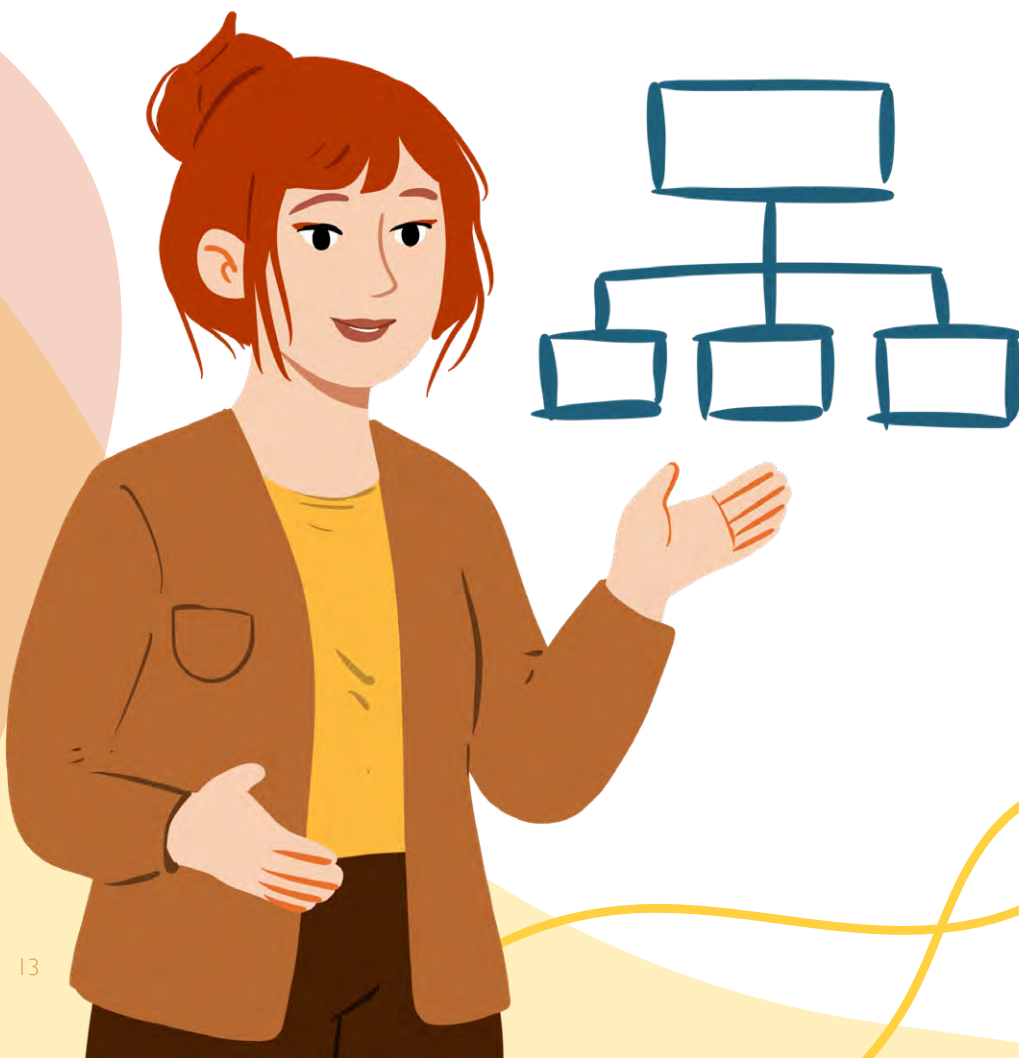
Le rôle des case managers est crucial pour la réussite de l'opération. C'est pourquoi on investit beaucoup dans leur soutien, en collaboration avec l'UCLL. Les case managers sont invités à Bruxelles toutes les six semaines pour des formations, des interventions, des coachings et une réflexion commune. Cette démarche permet de développer un réseau d'apprentissage. Elle garantit non seulement l'expertise et la motivation, mais aussi la cohérence dans l'application de la méthodologie au sein des différents CPAS.

Un travail social politisé

Miriam n'ignore pas les causes structurelles de la pauvreté. Le case manager identifie les obstacles réglementaires, les services inadéquats ou les pratiques d'exclusion. Ces signaux sont partagés, abordés lors des interventions et, si possible, traduits en recommandations au sein de l'organisation, en vue d'un changement de politique ou de système.

4. Organisation du fonctionnement de Miriam au sein du CPAS

La manière dont la méthodologie Miriam est intégrée dans le fonctionnement des CPAS varie d'un endroit à l'autre. Chaque administration locale part en effet de ses propres forces, de son échelle, de sa capacité en termes de personnel et de son réseau. Il existe cependant des éléments communs clairs qui contribuent à la réussite de la mise en œuvre de la méthodologie.



Le rôle du case manager

Chaque groupe Miriam est accompagné par un case manager qui est responsable de l'accompagnement individuel et collectif des participantes. Le case manager travaille de manière indépendante, mais dans le cadre du CPAS, et entretient des contacts avec d'autres services et partenaires externes. Selon l'organisation du CPAS, il peut y avoir des différences à ce niveau. Les principales tâches du case manager sont généralement les suivantes :

- Préparer des plans d'accompagnement individuels ;
- Organiser et animer des sessions de groupe ;
- Orienter vers d'autres services et collaborer avec eux (logement, médiation de dettes, garde d'enfants) ;
- Rendre compte des progrès réalisés au coordinateur ou au responsable au sein du CPAS.

Dans chaque opération Miriam, il y a au moins un case manager qui accompagne le parcours des femmes. Cette personne est responsable à la fois du suivi individuel et du travail en groupe. Elle travaille généralement avec un groupe fixe pendant une durée moyenne de 10 mois.

Le case manager :

- mène des entretiens préliminaires et élabore un plan d'accompagnement avec la femme ;
- accompagne les parcours individuels par le biais d'entretiens, d'un soutien, d'une orientation ;
- organise des sessions de groupe axées sur la sécurité, la participation et la pertinence ;
- coopère avec des partenaires externes et internes ;
- réfléchit à son propre fonctionnement par le biais de formations et d'interventions ;
- rend compte en interne et s'accorde avec ses collègues ou ses supérieurs hiérarchiques.

Dans les plus grandes villes, il existe parfois une équipe de case managers qui travaillent ensemble par quartier ou par groupe cible. Il est arrivé que deux groupes soient réunis.

Taille du groupe et rythme

Le travail en groupe est assuré à petite échelle afin de garantir une sécurité et une profondeur suffisantes. Un groupe Miriam compte idéalement 12 à 15 mères. Les petits CPAS travaillent parfois avec plusieurs communes.

Les sessions de groupe ont idéalement lieu toutes les semaines ou tous les quinze jours, en fonction de l'organisation locale. Les thèmes sont adaptés à ce qui se passe dans le groupe.

Dans un certain nombre de CPAS, des cafés de discussion mensuels ont été organisés pour permettre aux participantes ayant déjà suivi le parcours d'entrer en contact avec les nouvelles participantes.

Intégration au sein du CPAS

Le case manager n'est pas isolé. Au sein du CPAS, les opérations sont ancrées dans la collaboration avec d'autres services :

- le service social pour le soutien administratif et l'orientation ;
- le service de médiation de dettes pour les questions budgétaires ;
- le service du logement pour les problèmes de logement ;
- le service de l'emploi pour la formation, l'activation et l'article 60 ;
- éventuellement aussi des bureaux de consultation, des consultants en énergie ou des agents du bien-être.

Dans certains CPAS, un coordinateur ou un chef d'équipe est impliqué ; il assure le suivi des opérations, apporte un soutien ou aide à établir le lien avec la politique générale.

Ancrage local et coopération externe

La force de Miriam réside également dans son ouverture au quartier et au contexte local. Les case managers cherchent activement à établir des liens avec :

- les initiatives de garde d'enfants, les écoles et les associations déjà fréquentés par les mères ;
- les initiatives de quartier, les initiatives de bien-être, les organisations de femmes ;
- les centres de santé, les psychologues (de première ligne), les juristes ;
- les services culturels, sportifs et de temps libre.

Cette collaboration externe varie d'une commune à l'autre, mais elle vise toujours à réduire les obstacles et à augmenter les opportunités. Les femmes apprennent à connaître de nouvelles organisations qui peuvent rester importantes pour elles une fois le parcours terminé. Parfois, les case managers jouent également un rôle de relais vers les politiques : ils identifient les goulets d'étranglement sur le terrain, participent à des réseaux locaux ou contribuent à la mise en place de solutions structurelles.

Il n'existe pas une seule « bonne » façon d'organiser Miriam au sein d'un CPAS. Ce qui compte, c'est que les conditions soient réunies pour assurer un travail relationnel, axé sur la force et cohérent. Les différences locales d'échelle et de contexte ne sont pas un obstacle, mais une invitation à adapter le modèle à ce qui fonctionne, tant que les principes fondamentaux sont maintenus.

5. Le parcours des mamans en plusieurs phases

Le parcours Miriam n'est pas un chemin linéaire, mais un processus dynamique qui se déroule en phases. Chaque phase présente ses propres priorités, objectifs et formes de travail, adaptés au rythme et aux besoins du groupe ainsi qu'aux mères individuelles. Bien que chaque parcours soit développé différemment au niveau local, un phasage reconnaissable se dessine.



Recrutement et admission

L'afflux commence souvent par un recrutement actif : les case managers vont littéralement « vers les femmes » par l'intermédiaire des écoles, des services sociaux, des crèches, des médecins ou de leur propre CPAS.

L'admission est assurée avec soin. Les participantes sont des mères célibataires en situation de pauvreté, qui perçoivent généralement un revenu d'intégration par le biais du CPAS, et qui ont souvent peu de réseau. La participation est volontaire et suppose un minimum de compétences linguistiques dans une langue parlée par le case manager. La motivation est explorée ensemble, sans pression.

Phase de démarrage et formation du groupe

Les premières semaines sont consacrées à la prise de connaissance, à l'établissement d'une relation de confiance et à la formation du groupe. Les case managers prennent le temps d'effectuer des check-ins, de mettre en place des méthodes de prise de connaissance créatives, d'établir des accords de groupe et d'exprimer les attentes et les préoccupations.

Les femmes apprennent doucement à se connaître et découvrent qu'elles ne sont pas seules à vivre leurs expériences. Cette phase est cruciale pour la création d'une dynamique de groupe sûre et fédératrice.

De nombreuses femmes décrivent cette phase initiale comme passionnante.

« Je pensais que je serais jugée, mais tout le monde s'est reconnu. »

Participante

« C'est ma seule sortie régulière. Je me sens encore souvent isolée. Au début, je venais par curiosité, mais maintenant, j'en profite vraiment. Le groupe est fantastique et les accompagnatrices sont vraiment à l'écoute. »

Participante

Approfondissement et accompagnement

Après le lancement, divers contenus sont abordés dans le cadre du parcours. Les case managers travaillent autour des thèmes expérimentés dans le groupe : logement, éducation, santé, travail, droits, identité, prendre soin de soi. On y trouve de la place pour la formation, mais aussi pour le calme, l'humour et la créativité.

Les séances de groupe alternent avec des entretiens individuels. Ces entretiens permettent aux femmes d'approfondir ou de suivre concrètement des questions difficiles à aborder en groupe. Les case managers accompagnent, assurent une mise en miroir et se chargent de la liaison avec d'autres services.

« Miriam a ramené du rythme dans ma vie. J'ai appris à être à l'heure, à utiliser ma voix sans craindre d'être jugée, à améliorer mon langage et à prendre du temps pour moi en dehors de la maison. J'ai découvert que je n'étais pas seule dans ma situation : sur le plan financier, en tant que mère, en tant que femme. Je me suis sentie soutenue, j'ai osé sortir de mon isolement et j'ai même appris à renouer avec les autres, même en dehors des séances de groupe. J'ai découvert ce que c'est que de vivre ensemble, et j'ai redonné un sens à ce que j'apprenais. Même pour la profession de travailleur social, j'ai commencé à voir les choses d'un autre œil. »

Participante

La conclusion n'est pas abrupte, mais s'opère avec attention. Ensemble, nous faisons le bilan du parcours : qu'est-ce qui a changé, de quoi suis-je fière, qu'est-ce que je retiens ? Il y a de la place pour la symbolique : des certificats, des rituels ou un moment de clôture avec la famille ou les intervenants.

Le moment de l'au revoir n'est pas toujours facile. De nombreuses femmes vivent la fin du parcours Miriam comme une perte. En même temps, on incite à « regarder vers l'extérieur » : à qui puis-je m'adresser maintenant, quelle direction ai-je envie de prendre, quels sont mes rêves ?

« C'est passé trop vite, » a déclaré une participante, « mais ça m'a réveillée ».

« Grâce au projet Miriam, j'ai reçu un ordinateur. Maintenant, je peux préparer les pictogrammes à la maison, sans avoir à faire des allers-retours à tout bout de champ. Cela m'épargne beaucoup de pression mentale. »

Participante

Suivi et continuation

Certains CPAS organisent un moment de retrouvailles ou un café (des mamans) sans aucune obligation. Dans de nombreux groupes, les groupes WhatsApp restent actifs et les femmes continuent à se soutenir mutuellement de manière informelle. Dans certains cas, d'anciennes participantes restent également en contact avec le case manager, à un rythme moins intensif.

Un certain nombre de femmes s'orientent ensuite vers la formation, l'emploi ou le volontariat. D'autres restent vulnérables, mais se disent plus fortes.

« J'ai également entamé une formation de guide social, dans l'espoir d'aider les autres à trouver la bonne association. »

Participante

6. Formations et interventions



Formations et interventions en trois années de pratique

Un fondement important de la méthodologie Miriam est le soutien structurel des case managers par le biais de la formation, de l'intervention et du développement de réseaux. Cela contribue non seulement à l'expertise, mais aussi à la motivation, à la cohérence de l'approche et au développement continu de la méthodologie.

Un réseau d'apprentissage soutenu et aligné

Chaque année, l'équipe UCLL au sein d'Inclusive Society a développé un programme de formation et d'intervention selon deux axes :

- D'une part, les accents stratégiques ont été mis sur les besoins méthodologiques et sociaux : travailler sur la politisation, la dynamique de groupe, la gestion de la violence, l'accès aux droits, la coopération interprofessionnelle...
- D'autre part, on a écouté les demandes et les expériences des case managers : par le biais de questionnaires, de cycles de réflexion et de moments d'évaluation, les difficultés et les thèmes récurrents ont été recueillis et traduits dans l'offre.

Il en résulte un programme qui reste à la fois solide dans son contenu et axé sur la pratique.

« J'ai beaucoup apprécié ma participation à ce projet. Au cours de l'année écoulée, j'ai grandi et appris à aller au-delà de certaines idées préconçues que j'avais. J'ai vraiment apprécié les interventions ; pour moi, elles sont très importantes pour nous aider dans notre rôle de case manager ».

Case manager

FORMATIONS 2023-2025 : QUELQUES THÈMES ABORDÉS PAR LES EXPERTS

Position professionnelle et attitudes fondamentales

- Attitudes de base dans le travail avec des familles vulnérables ;
- Le rôle professionnel du travailleur social entre proximité et limitation.

Inégalité sociale et politisation

- Le plancher sous la classe moyenne et l'exclusion sociale ;
- Le travail politisant dans la pratique ;
- Les stratégies pour un impact social et l'autonomie.

Droits et accès

- Sous-protection ;
- Droit de la famille et législation sur les logements sociaux ;
- Droit au logement.

Vulnérabilité et sécurité

- Parler de sexualité, violence intrafamiliale ;
- Préoccupations transculturelles : migration, traumatisme, parentalité.

Enfants et éducation

- Le réflexe de l'enfant ;
- Le paysage de la prise en charge et de l'accompagnement des mineurs et des personnes handicapées.

Travail de groupe et méthodologies

- Dynamique de groupe dans des groupes hétérogènes ;
- Action théâtrale et jeux de rôle ;
- Langage imagé ;
- Force intérieure.

Communication et réflexion

- Écoute active ;
- Communication non violente ;
- Soins personnels ;
- Développement d'une méthodologie pour les groupes d'encadrement.

Intervision : approfondissement thématique et méthodique

Les interventions sont structurées autour de thèmes pratiques actuels et soutenues par des méthodologies de réflexion. Elles sont passées d'un partage ouvert des cas à des formes de travail plus ciblées et méthodiques. Vous trouverez ci-dessous un aperçu des sujets abordés :

Intervisions thématiques :

- Formation des groupes et motivation : comment un groupe est-il formé ? ;
- Au revoir et suivi : comment conclure de manière significative ? ;
- Conflits dans le groupe, fixer des limites, faire face à la résistance ;
- Durabilité de l'accompagnement et de l'orientation ;
- Travailler sur la politisation au sein de la casuistique ;
- Communication interculturelle et accessibilité.

Méthodes d'intervision :

- Méthode OASE : discussion structurée des cas ;
- Discussion positive : réflexion sur les collègues ou les clients, axée sur la force ;
- Réflexion dialogique sur les films : notamment sur la base du film « Holy Rosita » ;
- Brainstorming et synthèse collective : notamment la préparation des moments de clôture.

« Au début, j'ai trouvé l'intervision passionnante. Maintenant, c'est un endroit où je respire à nouveau et où je retrouve de l'énergie. »

Casemanager

« Nous savons que nous ne sommes pas seuls. C'est ce qui fait que je me sens plus fort dans mon rôle ».

Casemanager

7. De l'accompagnement individuel au travail de groupe : la pratique locale de l'accompagnement

Dans chaque projet Miriam local, les femmes sont guidées par le biais d'une combinaison d'accompagnement individuel et de travail de groupe. Cette combinaison est cruciale : l'une rend l'autre possible. Alors que les femmes trouvent reconnaissance, perspective et connexion dans le groupe, l'accompagnement individuel offre sécurité, espace de vulnérabilité, suivi pratique et aide structurelle.

Accompagnement individuel : proche, flexible et sur mesure

Chaque femme a son propre case manager qui la suit tout au long du parcours. Cet accompagnement personnalisé se déroule souvent dans un cadre confidentiel : entretiens en se promenant, visites à domicile, autour d'un café à proximité, entretiens à l'école, au CPAS ou même lors de déplacements dans les administrations, chez les médecins ou dans les tribunaux. Thèmes régulièrement abordés :

- Discussion sur le budget et l'aide en cas d'endettement ;
- Demande de droits, de primes ou de documents ;
- Dossiers de logement, aide au déménagement ;
- Soutien à l'éducation dans les moments de crise ;
- Accompagnement en cas de troubles psychologiques ou de surmenage ;
- Pratique de la communication assertive ;
- Préparation aux entretiens d'embauche ;
- ...



La force de cet accompagnement réside dans la disponibilité et la confiance. Les case managers sont flexibles et proches, sans pour autant se substituer à la responsabilité de la femme.

« Vous m'avez merveilleusement aidée sur le plan administratif, vous m'avez écoutée attentivement et vous m'avez montré la voie à suivre. » Participante

Le travail en groupe : se connecter et se renforcer

Les séances de groupe ont lieu chaque semaine ou au moins tous les quinze jours, et des thèmes émergent des expériences rencontrées par les membres du groupe. Les case managers organisent les séances en fonction des besoins, des points forts et des rythmes des femmes. Il y a de la place pour l'information, la réflexion, l'action et la détente. Bien que chaque parcours soit unique, certains thèmes et méthodes de travail reviennent fréquemment :

- Logement : jeu de rôle, exercices sur les droits, expériences autour de la recherche d'un logement ;
- Santé et bien-être : cercle du stress, exercices de respiration, prendre soin de soi ;
- Budget et administration : comprendre les droits, découvrir les outils numériques ;
- Parentalité & éducation : échange autour des styles d'éducation, promenades à thème, activités avec les enfants ;
- Loisirs et mise en réseau : découvrir les initiatives de quartier, planifier des sorties ensemble ;
- Identité et image de soi : « Qui suis-je ? », jeu de compliments, projets photo.

Les méthodologies sont accessibles, axées sur l'expérience et multilingues le cas échéant. Elles mettent l'accent sur la participation, la reconnaissance et le renforcement de l'estime de soi.

« Nous parlons beaucoup, mais nous agissons aussi. Vous rentrez chez vous différent de quand vous êtes venu », a déclaré une mère lors d'une séance de groupe.

Ces formes de travail sont régulièrement partagées entre les case managers par le biais des interventions, créant ainsi une banque de pratiques vivante qui ne cesse de s'enrichir.

8. Coopération avec les partenaires

La collaboration n'est pas une condition sine qua non dans le cadre de Miriam. C'est un élément essentiel de la méthodologie. Il s'agit de soutenir les mères célibataires au sein d'un réseau qui couvre plusieurs domaines de la vie : travail, soins, éducation, logement, loisirs et droits. Miriam s'efforce de connecter ces maillons au niveau local, afin que les femmes ne doivent pas suivre le parcours seules, mais qu'elles soient soutenues par un réseau qui fonctionne vraiment. Les case managers mettent en place au sein et autour de leurs opérations un réseau qui met les femmes en contact avec des services, des opportunités et d'autres personnes. Dans le même temps, ils renforcent le tissu social et mettent en évidence les lacunes présentes dans l'aide apportée.

Pourquoi les partenaires sont-ils essentiels ?

De nombreuses mères célibataires sont victimes d'une exclusion structurelle et ont perdu le chemin de l'assistance et des services. Grâce à Miriam, la démarche est facilitée, les connexions rétablies et l'aide rendue concrète et proche. Les case managers impliquent activement les partenaires :

- Accompagnement individuel (par exemple, consultation d'un avocat, d'une mutuelle ou d'un psychologue) ;
- Sessions de groupe (par exemple, conférenciers invités ou sorties communes) ;
- Travail de signalisation et politique (par exemple en discutant de cas dans des forums de concertation locaux).

La mise en réseau dans la pratique : large, locale et intersectorielle

Chaque CPAS a cherché dans la région proche des partenaires qui étaient intéressants dans le cadre de l'accompagnement et/ou du soutien.



Un aperçu des réseaux locaux montre l'étendue des collaborations :

Domaine	Exemples de partenaires
Famille & éducation	AMO, PMS, ONE, plannings familiaux, Services de la petite enfance, Services jeunesse, Maisons de jeunes...
Bien-être et soins	Mutuelles, Maisons médicales, Centres d'aide sociale générale, psychologues de première ligne, centres de lutte contre les violences familiales, Vie féminine, Ligue des familles, Relai familles mono...
Administration des droits	Consultations d'aide juridique de première ligne, plannings familiaux, centre de protection des violences faites aux victimes, interprètes sociaux, Infor Femmes, Vie féminine, CIRE ASBL...
Logement et lutte contre la pauvreté	Service Logement/énergie dans les CPAS, Samusocial, Maisons d'accueil, agences de location sociale...
Travail et activation	Service d'insertion socio-professionnelle des CPAS, Missions locales pour l'emploi...
Temps libre et participation	Service culture, ASBL Article 27, clubs sportifs...
Culture et rencontre	Bibliothèques, ASBL Article 27, Centres culturels...
Renforcement local	Services de quartiers, magasins citoyens, épiceries sociales, maisons de quartier...

« Grâce à Miriam, nous avons découvert des partenaires dans notre quartier que nous n'aurions jamais rencontrés autrement. Notre groupe est devenu une passerelle vers de nouveaux mondes. »

Case manager

Dynamique et développement de partenariats

La façon dont les case managers travaillent avec les partenaires varie selon le contexte. Mais certains schémas se répètent :

- Collaboration proactive : les gestionnaires de dossiers prennent contact avec les acteurs eux-mêmes, mettent les femmes en relation directe ou les accompagnent personnellement.
- Pollinisation croisée dans le quartier : certains case managers organisent des moments de groupe ouverts avec des partenaires du quartier ou se joignent à des initiatives locales existantes.
- Fonction de signalisation : lorsque des obstacles structurels apparaissent (par exemple, des listes d'attente, une aide inaccessible), les case managers les rendent visibles par le biais de la concertation, de l'intervention et, parfois, de la politique.

Coopérer en apprenant

Certains projets Miriam intègrent explicitement leur partenariat comme un parcours d'apprentissage : avec les femmes, ils découvrent les organisations existantes, visitent ou invitent des personnes pour faciliter les démarches. D'autres collaborent de manière structurelle autour de parcours communs. Les case managers apprennent les uns des autres par le biais de l'intervention comment impliquer les partenaires et comment conserver leur rôle à ce niveau.

De la pratique à la politique : les leçons tirées de Miriam

- Un bon accompagnement demande du temps et de la confiance - ce qui se heurte parfois à la réflexion à court terme que l'on retrouve dans la politique.
- Le succès de Miriam est en partie déterminé par l'espace qu'un CPAS accorde à la collaboration, à la coordination et à l'expérimentation.
- Miriam prouve que l'on ne peut réellement renforcer l'autonomie des femmes que si l'on travaille simultanément sur l'accessibilité des services, l'engagement des travailleurs sociaux et l'espace nécessaire à la collaboration.
- La lutte contre la pauvreté structurelle réelle ne se limite pas à de l'accompagnement : il faut des services de garde d'enfants accessibles, des logements abordables, une aide juridique accessible et une lutte contre l'exclusion institutionnelle.
- Miriam est un appel à des politiques sociales relationnelles, sensibles à la notion de genre et qui assurent des connexions.

9. Conseils pour la mise en œuvre dans son propre contexte

La force de la méthodologie Miriam ne réside pas dans la reproduction d'un scénario préétabli, mais dans la traduction de principes communs dans la réalité locale. Chaque organisation travaille effectivement dans son propre contexte - avec son propre effectif, ses propres besoins, ses propres opportunités et ses propres contraintes. Néanmoins, il existe des facteurs de réussite évidents qui peuvent inspirer d'autres CPAS ou organisations sociales.

Nous présentons ci-dessous huit lignes directrices concrètes qui peuvent vous aider à façonner un parcours semblable à celui de Miriam dans votre structure.



Investir dans le temps et la proximité

Veillez à ce que les case managers disposent de suffisamment de temps pour établir des relations, suivre le rythme de la femme et être réellement présents. La proximité n'est pas un luxe mais un levier de changement. La flexibilité aux niveaux de l'endroit et de la manière dont les entretiens se déroulent (par exemple, promenades, visites à domicile, café à l'école...) fait toute la différence.

Travailler en duo ou en tandem

Associez les travailleurs sociaux. Cela permet d'assurer la continuité, la coordination mutuelle, le partage de l'expertise et un plus grand soutien. Certains peuvent se concentrer davantage sur le travail de groupe, d'autres sur l'accompagnement individuel, en fonction de leur profil et de leurs besoins.

Combiner l'accompagnement individuel avec des moments de groupe

Les deux se renforcent mutuellement. L'accompagnement individuel offre une sécurité, un suivi et une aide concrète. Les sessions de groupe créent des liens, une reconnaissance et une force collective. Le fait de réunir des femmes ayant vécu des expériences similaires leur donne le sentiment de ne pas être seules.

Intégrer l'accompagnement dans un réseau plus large

Adressez-vous à des partenaires qui peuvent apporter un soutien tout au long du parcours : services sociaux, initiatives de quartier, organismes de formation, travailleurs sociaux, juristes, acteurs culturels. L'accompagnement ne s'arrête pas à la porte du CPAS. Le case manager peut être une personne-relais à ce niveau.

Assurer la formation structurelle et l'intervision des accompagnateurs

Il ne faut pas faire des case managers des acteurs solo. Organisez des journées de formation, des moments d'intervision et d'échange. Cela permet non seulement d'accroître leur expertise, mais aussi de partager un langage commun, d'avoir un soutien et d'assurer une cohérence méthodique. C'est essentiel pour évoluer en tant que case manager et pour s'inspirer des différentes options et passerelles qu'offre l'accompagnement (individuel et de groupe). En outre, utiliser un langage commun est également important lorsque l'on travaille avec plusieurs équipes ou communes.

Assurer la coordination et le soutien au sein de l'organisation

Le succès de Miriam ne dépend pas uniquement de l'engagement des case managers. L'équipe du CPAS au sens large, les responsables et les collègues doivent également comprendre et soutenir la vision. Un coordinateur ou un point de contact aide à maintenir le lien et la cohérence. Impliquez également le service social ou l'administration dans le projet dès le début.

Partir de la confiance dans la résilience des femmes

Laissez les femmes déterminer les thèmes et les étapes qui sont importants pour elles. N'offrez pas de solutions toutes faites, mais facilitez l'espace pour faire des choix, chercher, échouer et réessayer. L'autonomisation se produit lorsque les femmes s'approprient leur propre processus.

Être conscient du contexte plus large

L'accompagnement s'inscrit dans une réalité sociale où la pauvreté, l'exclusion et la discrimination sont structurelles. Prenez en compte les vulnérabilités multiples (telles que les antécédents migratoires, l'expérience de la violence, la monoparentalité, les problèmes de santé). La politisation du travail social implique également le fait de rendre les obstacles visibles et de les nommer.

« Miriam est plus qu'une aide individuelle : c'est aussi un levier pour la politique et le changement. »

Case manager

Penser à long terme

Au début d'un parcours, il est essentiel d'avoir une vision à long terme. Au fil des années, l'effet se renforce : chacun acquiert de l'expérience et de l'expertise, tandis que les contacts et réseaux établis au fil du temps commencent réellement à porter leurs fruits. C'est ainsi que le projet se développe, devient plus durable et renforce son impact.

I0. Les personnes derrière Miriam

Qu'est-ce-que le programme MIRIAM ?

Sur le terrain : témoignage d'une
bénéficiaire

Sur le terrain : témoignages d'une
bénéficiaire et de sa case-manager

La complémentarité de l'aide sociale
générale et du projet MIRIAM

Quels sont les résultats ?

Comment ce programme a-t-il inspiré le
fonctionnement du CPAS de Bruxelles ?

Comment ce programme a-t-il
inspiré le fonctionnement du CPAS
d'Anderlecht ?

En conclusion, ça marche ?

I 1. Mot de la fin - réflexion pour l'avenir

Miriam montre ce qui est possible lorsque nous osons repenser l'assistance. Lorsque nous abordons les femmes non pas en nous fondant sur leurs faiblesses, mais sur leurs forces. Lorsque nous prenons du temps pour établir la relation, que nous donnons de l'espace à la complexité et que nous nous engageons dans la proximité, la collaboration et la réflexion.

En même temps, Miriam expose ce qui reste structurellement nécessaire : des cadres stables pour un accompagnement à long terme, des services de base accessibles, des services de garde d'enfants abordables et une collaboration entre les services qui part des personnes et non des systèmes.

La méthodologie est puissante, mais elle nécessite la confiance des décideurs politiques, des responsables et des collègues. Suivre la méthode Miriam demande du temps, de l'engagement et du soutien. Cela ne sera possible que si nous considérons le travail social non pas comme une dépense, mais comme un investissement dans l'humain et dans la société.

Ce guide n'est pas une fin en soi, mais une invitation. À continuer à chercher, essayer, partager et améliorer. Parce que les mères célibataires méritent plus qu'un projet temporaire. Elles méritent une société qui les reconnaisse, les soutienne et les intègre.

Pour les mères. Pour les travailleurs.

Pour un travail social tourné vers l'avenir et qui fonctionne.

« Je pense que toutes les mères devraient pouvoir bénéficier de cet accompagnement, car lorsqu'on se trouve dans une situation comme celle que j'ai vécue, on se sent souvent très affaibli et seule. »

Participante

I 2. Merci à ceux qui rendent Miriam possible

Ce guide d'inspiration est le résultat de trois années d'apprentissage partagé, d'accompagnement, de réflexion et de documentation dans le cadre du projet MIRIAM. Nous sommes extrêmement reconnaissants de l'engagement de tous ceux qui ont contribué à ce projet : en premier lieu, les CPAS - les responsables, les case managers et, bien sûr, les mères - mais aussi les experts qui ont partagé leurs connaissances avec nous, le bureau d'étude Tempera, et tous ceux qui ont partagé leurs histoires, leurs forces et leurs expériences avec nous tout au long du parcours.

Le guide s'appuie sur des pratiques concrètes de CPAS en Flandre, à Bruxelles et en Wallonie. Sans leur ouverture, leur honnêteté et leur engagement, ce travail n'aurait pas été possible.

Nous remercions tout particulièrement le SPP Intégration sociale, qui a soutenu ce projet à la fois sur le fond et financièrement. Jan Surquin et Noémie Wouters ont porté le projet avec vision, confiance et dévouement.

Équipe éditoriale du guide d'inspiration

Groupe de recherche Inclusive Society – UC Leuven-Limburg, Saskia De Bruyn, Barbara Janssens, Sofie Van Pelt & Veronique De Roeck

Des questions ?

Vous travaillez vous-même avec des familles en situation de pauvreté ou vous travaillez avec la méthodologie Miriam et vous êtes curieux de connaître les possibilités d'intervision concernant l'accompagnement ou la formation ? N'hésitez pas à contacter saskia.debruyne@ucll.be de l'UCLL - centre d'expertise Inclusive Society. Pour toute question relative à la méthodologie, n'hésitez pas à contacter le SPP Intégration sociale via scuba@mi-is.be

**Plus d'informations
sur le site web du
SPP Intégration sociale**

www.mi-is.be/fr