



BRUXELLES POUVOIRS LOCAUX
SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES

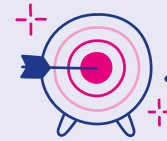
GUICHET DE CONSEIL ET ACCOMPAGNEMENT JURIDIQUE





OBJECTIFS

- Rendre la justice accessible aux mères de familles monoparentales pour toutes les problématiques auxquelles elles sont confrontées (garde des enfants, pension alimentaire, logement, violence conjugale et intrafamiliale...).
- Offrir des consultations juridiques gratuites pour aider les familles monoparentales à comprendre leurs droits, leurs obligations légales.
- Les conseiller et les accompagner dans les démarches légales : procédures de divorce, garde des enfants, pension alimentaire, etc.
- Accompagner les mères lors des audiences au Tribunal de la famille.
- Sensibiliser les familles aux droits et devoirs parentaux.
- Promouvoir l'égalité et la justice sociale, en garantissant que les familles monoparentales aient un accès équitable à l'aide, aux ressources et aux conseils juridiques.
- Fournir un soutien émotionnel : reconnaître les défis émotionnels auxquels les mères solos peuvent faire face en passant par la justice et offrir un soutien empathique outre les conseils juridiques.



PUBLIC-CIBLE

Les mères monoparentales, en cours de séparation.



LIEU

L'endroit doit être accessible, connu et fréquenté par les familles monoparentales : guichet communal, services sociaux, espace associatif, école, bibliothèque...

Espace virtuel : en plus du lieu physique, il serait pertinent d'offrir un guichet juridique et un contact en ligne pour atteindre un public plus large ou qui a des difficultés à se déplacer.



DURÉE

Permanences organisées avec une fréquence de deux à trois séances hebdomadaires, voire plus rapprochées, en variant les moments de la journée (matinée, après-midi, soirée). Une moyenne serait de deux heures par permanence accessible au public une fois tous les deux jours (par exemple le lundi, le mercredi et le samedi), avec deux heures à bureau fermé pour traiter les dossiers (par exemple le vendredi).

Ces permanences sont également à déterminer en fonction de la taille, des ressources disponibles, et de la grandeur du service impliqué de la commune.



DESCRIPTION DU PROJET

Le projet vise à offrir un service juridique gratuit et accessible aux mamans solo, en les aidant à comprendre leurs droits, à résoudre des questions juridiques et à naviguer à travers des situations légales souvent complexes.

SERVICES PROPOSÉS

- **Conseils juridiques** donnés par des juristes ou des membres du personnel du service communal pilote, formés aux droits de la famille et aux questions juridiques pouvant toucher les familles monoparentales.
- **Accompagnement dans les procédures légales** : aide à remplir des documents légaux, orientation sur les procédures juridiques, et accompagnement tout au long du dossier.
- **Accompagnement au tribunal** : assistance personnalisée aux mères de familles monoparentales en fournissant un soutien émotionnel, et en les accompagnant physiquement lors des audiences.
- **Ressources** : mise à disposition de documents informatifs et explicatifs, de guides juridiques et d'autres outils pour permettre aux mères solos de prendre des décisions éclairées face aux difficultés et/ou conflits auxquels elles doivent faire face.
- **Collaboration avec d'autres services** : partenariats avec d'autres organisations pour offrir un soutien plus large (services sociaux, financiers, de santé mentale et bien-être...).
- **En parallèle** : mise en place d'un service de garde des enfants, ou d'un espace-jeu pendant que la maman est en consultation.



NOMBRE DE PARTICIPANTES MAXIMUM

Le nombre maximum de dépend de plusieurs facteurs : l'ampleur des demandes et des besoins, les ressources disponibles, la taille de la commune, la complexité des cas...



SERVICE PILOTE DE L'ACTION

Plusieurs services communaux pourraient être pilotes d'une telle action : service Social, service Santé, service Familles, service Prévention, service de l'État civil, service Population, service Égalité des chances, service Médiation, service Affaires sociales.

CRITÈRES À PRENDRE EN COMPTE

Besoins des familles : identifier les besoins spécifiques des familles monoparentales dans la commune.

Ressources disponibles : déterminer les services, les cabinets de juristes et les autres collaborations possibles pour les permanences.



Ce personnel doit être formé sur les questions spécifiques des familles monoparentales. Un partenariat avec l'aide juridique de première ligne, une association d'aide juridique ou d'autres associations procurant de l'aide aux familles peut aider à traiter un plus grand nombre de cas et la qualité de l'aide procurée.

Localisation du guichet : le lieu doit être accessibles facilement par les familles monoparentales, à pied et en transport en commun mais également avec une poussette.

Lieu adapté : le lieu doit être aménagé pour permettre des consultations confidentielles. Le lieu doit prévoir également un espace d'attente convivial, et un coin-jeu pour les enfants.

Mise en place des permanences : la planification des jours, des horaires et de la fréquence des permanences doit être pensée en fonction des besoins des familles monoparentales, donc y compris des plages horaires en soirée ou le week-end pour celles qui travaillent.

Ressources : les guides juridiques, les brochures et les autres ressources doivent être mis à disposition et fournir des informations utiles et actualisées pour les familles monoparentales.



PARTENAIRES

Les cabinets juridiques, les écoles, les associations en contact avec les familles monoparentales, les bureaux d'assistance juridique, les associations de quartier, les centres PMS, les services de médiation familiale, les CPAS, la Maison des parents solos, l'Institut pour l'égalité des femmes et des hommes, les plannings familiaux...



BUDGET À PRÉVOIR

- Rémunérations (associations, juristes, assistants sociaux, etc.).
- Formation continue du personnel.
- Frais de location de locaux pour le guichet d'aide juridique.
- Aménagement des locaux : bureaux, mobilier et autres aménagements nécessaires.
- Équipement informatique et technologique (ordinateurs, écrans, matériel audio-visuels...).
- Frais d'accès à des bases de données juridiques.
- Frais liés aux consultations juridiques spécialisées.
- Frais de conception ou de commande des supports d'information.
- Frais de promotion du guichet.
- Coûts de mise en place de services de garde d'enfants pendant les rendez-vous juridiques.
- Si possible, frais de Tribunal.
- Frais de déplacement pour les accompagnements au Tribunal.
- Éventuels frais de représentation légale, de traduction le cas échéant.
- Développement et maintenance de la page dédiée du site internet.
- Outils de communication (téléphone, messagerie électronique, etc.).
- Logiciels de gestion des cas et de suivi.



Accompagnement au tribunal : un processus doit être clairement établi en amont pour l'accompagnement au tribunal, y compris la préparation des documents, le soutien émotionnel, l'éventuel besoin en traduction et la représentation lors des audiences si nécessaire.

Les partenariats : les collaborations avec les associations, les centres de services juridiques et sociaux, les écoles et les autres partenaires clés sont cruciales pour faire connaître, pour élargir l'impact et renvoyer vers le guichet juridique.

Confidentialité : le lieu des consultations doit permettre une certaine discrétion physique, visuelle et auditive.

Services proposés : définir clairement les services offerts, tels que les consultations juridiques, l'accompagnement au tribunal, les ressources informatives, le soutien émotionnel et la garde des enfants pendant la consultation.

Démarrage modeste : il est préférable de commencer avec une capacité opérationnelle réaliste et d'ajuster au fur et à mesure que le service s'accroît et s'expertise. Il est important de fixer des priorités en fonction de l'urgence des cas et de s'assurer que la qualité du service n'est pas compromise en raison d'une surcharge de demandes auxquelles le service ne pourrait pas faire face...

Déterminer **les lieux susceptibles d'être fréquentés par les familles monoparentales** pour distribuer ou faire distribuer les informations imprimées sur le guichet (affiches, brochures et dépliants).

Créer une page dédiée sur le **site internet** de la commune, présentant clairement les objectifs, les services offerts, les informations de contact, et des témoignages si possible. Le contenu doit

être clair, attrayant, avec éventuellement des vidéos, des hashtags, des interviews ou des articles de fond sur le sujet (accès à la justice pour les mères isolées).

Diffuser le lien sur tous les **médias sociaux** de la commune.

Collaborer avec des organisations locales, des associations de quartier, des écoles et d'autres partenaires pour étendre la portée du projet.

Diffuser les informations sur le guichet lors d'organisation d'**événements communaux** qui peuvent attirer les familles monoparentales.

Organiser des **campagnes de sensibilisation** pour informer les familles de la commune sur les droits des mères seules et les services offerts par le guichet d'aide juridique.

ÉVALUATION

Collecte de données quantitatives : nombre de mères seules ayant sollicité le guichet, type de services demandés et fréquence des visites.

Statistiques juridiques : compiler les types de cas traités, les résolutions obtenues, les litiges récurrents, etc.

Collecte de données qualitatives : témoignages de mères ayant utilisé le service, informations sur leur expérience et l'impact du guichet sur leur situation.

Enquête de satisfaction : niveau de satisfaction par rapport aux services reçus (entretiens individuels, questionnaires, sondage online...).

Suivi des objectifs fixés : résultats obtenus par rapport aux objectifs prévus (demandes des mères répondues, satisfaction de la décision du Tribunal, clôture des dossiers...).

COMMUNICATION



Accessibilité : évaluer si l'emplacement géographique du guichet correspond aux zones où vivent les mères seules et est suffisamment accessible.

Suivi des partenariats : évaluer la qualité et l'efficacité des collaborations avec les partenaires (autres services communaux, organisations locales, juristes, centres juridiques, etc.).

Mesure de l'impact à long terme: identifier les changements positifs dans la vie des mères seules après avoir utilisé le guichet : l'amélioration des relations familiales, l'autonomisation économique, la résolution des conflits de garde des enfants, etc.

Services de garde d'enfants : évaluer l'impact de la présence des services de garde d'enfants sur la participation des mères aux consultations juridiques et leur satisfaction sur le service.

Stratégie de communication : vérifier l'efficacité de la stratégie de communication pour s'assurer que le projet atteint sa cible.



LIENS

Une initiative inspirée :

- du service « Justice de proximité » de **la commune de Saint-Gilles** :
<https://stgilles.brussels/services/prevention/justice-mediation-et-semja/justice-de-proximite/>
- du « Family corner » **la commune d'Uccle** :
Espace qui propose, entre autres, des permanences juridiques gratuites, psychologiques et/ou sociales d'accompagnement des parents solos :
<https://www.uccle.be/fr/decouvrir-et-sortir/jeunesse-en-mouvement/activites-enfancepetite-enfance/family-corner>
- de la **permanence juridique pour femmes de la Maison des Femmes de Schaerbeek** :
<https://www.1030.be/fr/agenda/permanence-juridique>

Sur Bruxelles et en Wallonie :

- « Relais familles mono » de l'**asbl fédération des services sociaux**
<https://www.fdss.be/fr/hors-les-murs/relais-familles-mono/>