



2017



Rue Gheude, 49 - 1070 Bruxelles • Rue Chevaufosse 72 - 4000 Liège
02 223 37 74 • info@fdss.be • www.fdss.be

2017. Il n'y a pas de civilisation sans énergie, on le sait bien. Eh bien, il n'y a pas d'associations non plus. Pas plus que de fédérations, d'ailleurs... A la FdSS, par chance, les énergies sont multiples, de toutes sortes et de toutes formes. C'est grâce à elles que nous pouvons ouvrir sans cesse de nouveaux chantiers. C'est grâce à elles aussi que nous pouvons lancer constamment de nouvelles recherches de sens et de nouveaux combats.

Vu la diversité des projets que nous menons, ces énergies s'inscrivent dans une pluralité de contextes et de réalités. Les interpellations des uns et des autres nous permettent de cibler les questions que nous rencontrons en chemin et de mettre en mouvement nos recherches et nos projets. C'est ainsi que la FdSS se trouve très souvent en mesure de poser un regard qui, tout en étant attentif et structurant sur un grand nombre de situations, n'en reste pas moins diagonal.

Nous pensons que ce décalage est une des marques de la FdSS : celle que nous décidons de mettre en avant pour ce rapport d'activités de 2017.

Le contexte sociopolitique général, tellement carré, extrême et tendu qu'il amène à poser la question de la désobéissance civile, nous invite évidemment à ce décalage. Il y a aussi les travailleurs de terrain, submergés par des situations complexes insolubles, qui viennent prendre l'air dans le décalage de point de vue qui permet la distance. Il y a toutes ces associations, dont les directions sont à ce point occupées par la recherche d'équilibre (entre autre financier), que nous jouons pour elles la fonction d' « aider à relever le nez du guidon ».

Mais ce décalage permet avant tout le réajustement. Réajustement de nos projets, pour qu'ils ne soient pas que la pâle copie de ce que les pouvoirs publics ou politiques ont pensé pour nous tous. Réajustement de notre place auprès de l'ensemble des acteurs concernés par nos actions, pour rester en mouvement et nous adapter aux changements.

Pour les travailleurs de terrain : vu la densité de travail qui les attend, il ne s'agit pas de leur faire perdre de leur précieux temps. Ce que nous souhaitons leur offrir, ce sont des espaces qui les aident à re-prendre conscience de leur marge de créativité, à re-valoriser leur travail quotidien, à se nourrir les uns et les autres et enfin, à reprendre de l'air ensemble pour repartir régénérés.

Pour les pouvoirs publics : notre mission de rapportage vers les autorités ne se conçoit que dans une coopération créative. Dans l'ensemble des missions qui nous sont confiées, nous nous autorisons cette pensée décalée mais construite et argumentée. L'observation fine de ce qui se passe sur le terrain, pour les usagers et/ou les travailleurs sociaux, éveille souvent la curiosité de nos interlocuteurs. Et il arrive que, de leur côté, ils réajustent...

Pour nous-mêmes : cette pensée créative, qui renverse les idées et les concepts, permet de garder la motivation et l'envie de travailler sur les sujets qui nous occupent : le travail social et la précarité. A l'image du Rubik cube, c'est en tournant et retournant le regard posé sur une situation, que nous voyons émerger des pistes d'actions pertinentes et stimulantes.

Pour les usagers des services sociaux : nous espérons que ce décalage leur permette de sortir des cases et des tiroirs que la société façonne pour eux sans se soucier vraiment de leurs avis. Avec les travailleurs de terrain, et de plus en plus avec les bénéficiaires, nous nous autorisons à expérimenter, tenter autrement et multiplier les manières de faire pour avancer.

Vous le lirez dans les pages qui suivent, cette recherche de décalage ne perd pas de vue les besoins fondamentaux : le droit à l'assistance (et même à l'assistanat), l'accès à l'alimentation, à un logement décent, à l'eau, etc. La recherche d'alternatives dans les modèles et les modes d'intervention ne se suffit pas à elle-même. Elle n'a de sens que si elle est sans cesse mise à l'épreuve des plus concernés et si elle vise avant tout l'accès aux droits fondamentaux, même si pour y parvenir, nous empruntons les chemins de traverse.

Céline Nieuwenhuys, Secrétaire générale



LA CELLULE COMMUNICATION

3



ÉVÈNEMENTS

171017
10 ANS DE LIBÉRALISATION
PRÉCARITÉ HYDRIQUE



NEWSLETTERS

2560 ABONNÉS

16

ANIMATIONS/
CO-ORGANISATIONS
D'ÉVÈNEMENTS DU SECTEUR



3101

TÉLÉCHARGEMENTS
DE DOCUMENTS
VIA LE SITE



11623

VISITEURS



42792

PAGES VUES



12

PUBLICATIONS



4

SITES INTERNET

www.fdsf.be
www.socialemergie.be
www.solemprim.com
www.171017.org



DEPUIS LE
15 SEPTEMBRE 2017



+160 LITRES DE CAFÉ BUS



TRAVAIL SUR LA
RAISON D'ÊTRE

Ça nous travaille...

L'année 2017 de la cellule communication a indéniablement été marquée par des questionnements concernant nos relations avec la presse et les médias. Nous ne sommes d'ailleurs pas les seuls à nous être questionnés et nous nous permettrons de relayer ici les propos d'autres acteurs.

Au départ de la réflexion, notre envie de visibiliser nos actions mais surtout de susciter le débat dans la sphère publique. Nous avons trop souvent l'impression de prêcher des convaincus mais nous portons aussi l'intime conviction que le débat démocratique passe par l'information du plus grand nombre. Nous nous interrogeons – souvent – sur la représentation de la pauvreté dans les médias. Nous nous étonnons – parfois – des discours tenus par les journalistes dans leurs articles ou leurs reportages.

D'une part, nous peinons à intéresser les journalistes aux sujets qui nous tiennent à cœur (comme la précarité énergétique ou l'aide alimentaire par exemple) lorsque l'angle abordé dépasse les données chiffrées. Pourtant ces chiffres ne disent pas grand-chose des situations rencontrées sur le terrain. D'autre part, nous rechignons à « maquiller » nos sujets pour les rendre plus attrayants aux yeux des médias. Tenus par des objectifs d'audience et dirigés par l'intérêt des lecteurs, les médias nous réclament souvent des témoignages et des images fortes pour illustrer leurs sujets. Des histoires de vie et des images chocs, nous en avons bien sûr des dizaines dans nos tiroirs. Pour autant, nous refusons généralement ce type de demande par peur de contribuer à véhiculer une image caricaturale de la pauvreté. Le résultat ? Les enjeux sociaux ne sont pas plus souvent abordés dans les médias.

Nous nous rendons compte que les questions de la relation au temps et celles de représentation dans les médias sont intrinsèquement liées. Dans son dossier « A quoi bon ? Médiatiser le social » paru en octobre 2017, le CBCS interrogeait à ce propos Valérie Ska, directrice d'Espace Social Télé-Service. Elle y témoignait : « Ouvrir la porte de l'association pour quelques minutes n'a pas de sens. Le social n'a rien à vendre et je crains les risques d'instrumentalisation dont sont souvent victimes les personnes qui recourent à nos différents services. Pour comprendre le travail social, il faut accompagner les travailleurs sur le terrain, pouvoir, à partir des cas concrets, expliquer le contexte économique-politico-social qui permet de telles situations vécues sur le terrain et les politiques sociales menées dans le pays. Il est primordial de remettre à l'avant-plan les cases qui produisent les effets. »¹

Outre les questions de temps et de rationalisation de l'information au détriment d'un réel travail de questionnement et d'investigation, s'ajoutent de nouveaux défis en termes de format médiatique. L'omnipotence de l'image est un exemple. De même, les nouveaux médias tels que les réseaux sociaux sont à inclure dans nos canaux de communication et exigent un travail d'adaptation tout en veillant à ne pas tomber dans des travers qui reproduiraient ce que nous reprochions plus haut aux médias traditionnels.

Toutes ces questions sont la source de nombreuses réflexions et nous connaissons l'importance de pouvoir prendre le temps d'y apporter des réponses. L'enjeu de la médiatisation du social fait partie de nos missions et nous travaillons à mettre la communication à son service, tout en veillant à respecter les valeurs qui sous-tendent ce secteur.

¹ ...Bis, n°175, « A quoi bon ? Médiatiser le social » octobre 2017, p.29



LA CELLULE RECHERCH'ACTION

PROGRAMME WALLON

SYSSO

Opale



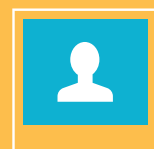
CONTRIBUTION
À LA JOURNÉE
D'ÉTUDES



LES DÉCLINAISONS DE
L'ACCUEIL EN SOCIAL-SANTÉ
– ÉTAT DES LIEUX ET ÉTAT
D'URGENCES



PAROLES D'USAGERS



PUBLICATION DU CAHIER
DE LA RECHERCH'ACTION



MARCHES DES COMMUNS
ET DES RÉPARATIONS
DE 2017

COLLABORATION À LA RECHERCHE INTERNATIONALE



ENJEUX ÉTHIQUES DANS LE CHAMP DE L'INTERVENTION
SOCIALE : QUELLES PRÉOCCUPATIONS, ANALYSES ET
STRATÉGIES DES INTERVENANT(ES) ?

AIFRIS

AVEC LA CONCERTATION
AIDE ALIMENTAIRE

SOLENPRIM

24

VIDÉOS
POUR LE RAPPORT ANNUEL



PRÉCARITÉ,
PARTICIPATION,
POLITIQUE

ACCOMPAGNEMENT

GAC1050



CARNET
DE BORD

CREMIS

Ça nous travaille...

La deuxième année de la recherche-action participative « solidarité(s) en primeur » a été réalisée en 2017. Le projet a pour horizon de favoriser un accès plus durable à l'alimentation de qualité pour les personnes en situation de précarité et, plus spécifiquement, pour les bénéficiaires de l'aide alimentaire. Cet objectif se poursuit en testant en quoi, pour qui et comment des initiatives développées par les acteurs de l'alimentation durable (potagers et composts urbains, groupes d'achats solidaires de l'agriculture paysanne, grainothèques, récupération et ateliers de cuisine solidaires, coopérative biologique, etc) peuvent être inspirantes pour – et rendues opérationnelles par – des citoyens éloignés de ces initiatives, en étant accompagnés par les organismes d'aide alimentaire.

Les acteurs et partenaires du projet partent notamment du constat que le système d'aide alimentaire ne constitue pas une solution idéale au droit à l'alimentation. Créer les conditions du rapprochement des publics les plus précaires des initiatives d'alimentation durable est donc défendu au nom d'un idéal éthique et politique. Toutefois, la recherche-action montre que la mise en pratique de cet horizon est difficile. Deux enseignements peuvent être tirés. D'une part, la préoccupation pour l'alimentation durable (et saine) est bien présente chez le public de l'aide alimentaire¹. C'est dès lors à l'aune des conditions concrètes qui permettent de pouvoir la mettre en œuvre au quotidien qu'il faut l'examiner. Ces conditions jouent notamment sur les priorisations en matière de pratiques alimentaires et entre celles-ci et les autres champs des pratiques et consommations quotidiennes. D'autre part, les espaces alternatifs en matière d'alimentation durable sont estimés peu accueillants pour les publics de l'aide alimentaire, en dépit des valeurs d'inclusion sociale et de solidarité que ces espaces tendent à prôner. Les personnes précarisées évoquent notamment les questions d'accès à l'information, les divergences d'intérêts pour l'activité, les coûts financiers (aussi bas soient-ils) qui entravent la participation ou enfin, l'intériorisation du stigmat (Goffman, 1975 [1963]) d'émargeant au CPAS que l'on préfère ne pas devoir révéler.

L'alternative n'est donc peut-être pas là où elle est la plus évidente « pour certains », mais dans la mise sur pied de projets dont les participants demandent avant tout qu'ils leur ressemblent. Si le postulat de base du projet demeure, il faut pouvoir cultiver les conditions de sa réappropriation par les premiers concernés, dans sa mise en œuvre. Et s'ouvrir à ce que les solutions et les projets qui voient le jour ne soient pas tout à fait là où on les attend ou les espère. Au risque, sinon, de ne pas répondre aux besoins et/ou attentes réels des bénéficiaires et de passer à côté d'un accès potentiellement plus durable à l'alimentation de qualité.

¹ Si des divergences de préoccupation pour l'alimentation durable existent au sein de la population belge, elles ne se distribuent pas en corrélation avec la situation de pauvreté. Ou, pour le dire autrement, les pauvres ne prêtent pas moins attention à leur alimentation que « les autres » (Serré et Myaux, à paraître, 2018).



LA CONCERTATION AIDE ALIMENTAIRE

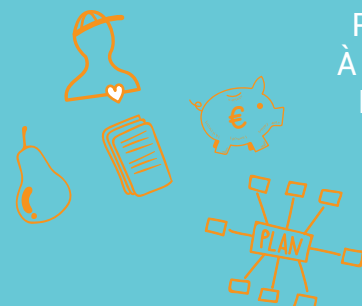
BOURSE AUX DONNS
FÊTE SES 1000 TONNES



7 RÉUNIONS EN PLÉNIÈRE
BRUXELLES, LIÈGE ET NAMUR



190
PARTICIPANTS
À BRUXELLES ET
EN WALLONIE



PUBLICATION
DU CARNET
DE BORD
SOLENNPRIM



COLLABORATIONS
INTERNATIONALES



RÉSEAU DES VILLES ET
RÉGIONS LABORATOIRE



GROUPES DE TRAVAIL

séances
d'infos autour
du décret wallon

restaurants
sociaux

logiciel pour
les épiceries
sociales

... ETC.

MISE EN PLACE DE PLATEFORMES
D'APPROVISIONNEMENT
COLLABORATIVES



CONTRIBUTION À DE
NOMBREUX ÉVÈNEMENTS



BIENNALE ENSEMBLE POUR LA SANTÉ

JOURNÉE RAWAD : SURPLUS AGRICOLE ET AIDE ALIMENTAIRE

... ETC.

Ça nous travaille...

En 2016 et 2017, à l'occasion des 10 ans de la création de la Concertation Aide Alimentaire, l'équipe qui anime ce réseau a pris le temps d'une réflexion sur ses missions et ses orientations de travail. Ce travail de réflexion a été réalisé en interne d'une part et avec les membres du réseau d'autre part.

Aide alimentaire, bien être et droit à l'alimentation

Face au recul des droits sociaux enregistré ces dernières décennies, l'aide alimentaire prend une part de plus en plus importante dans le paysage social. Pourtant nombreux sont ceux qui pensent qu'il n'y a aucune « bonne » aide alimentaire, qu'il n'y a que des « armes alimentaires », que l'aide alimentaire n'est pas « une solution qui aide » sauf dans les cas d'urgence¹.

Par ailleurs, même si le droit à l'alimentation est souvent mobilisé pour justifier la mise en place de ce type d'actions, il nous semble difficile d'affirmer qu'elles sont un palliatif satisfaisant au regard de ce droit. En effet, des études menées dans plusieurs pays et auprès de différents publics montrent que l'aide alimentaire mérite d'être questionnée tant elle se révèle défailante dans la réponse qu'elle apporte aux personnes qui y ont recours. Mais ces constats, qui convergent avec des recherches réalisées en Belgique, auprès d'usagers, de travailleurs et de bénévoles du secteur de l'aide alimentaire appellent à la nuance car ils montrent également à quel point l'aide apportée est nécessaire pour les personnes. Ils indiquent que selon les types d'aide et la façon dont elle est dispensée, l'aide alimentaire peut s'avérer positive pour les usagers et pour la société.

L'aide alimentaire: un ensemble de projets à valeur positive

En effet, au-delà du soulagement immédiat d'un besoin alimentaire ou matériel, l'aide alimentaire comporte de nombreux autres éléments positifs : création de liens sociaux, de systèmes d'entraide et de convivialité ; mise en place d'un vaste réseau de volontaires engagés, trouvant un bénéfice immédiat aux actions de solidarité auxquelles ils participent ; certaines structures - notamment les restaurants sociaux - sont réputées pour le bienfait qu'elles apportent dans les quartiers en matière de cohésion sociale ; formation de nombreuses personnes aux métiers de la restauration, de la manutention, de la vente ; etc.

L'aide alimentaire se renouvelle et invite les plus jeunes à la solidarité et à l'engagement, notamment à travers les actions de lutte contre le gaspillage alimentaire.

Orientations de travail

Dans l'ambivalence que lui inspire le champ d'action de l'aide alimentaire, l'équipe qui anime la Concertation Aide Alimentaire a défini un ensemble d'orientations pour mener ses actions dans les prochaines années. Celles-ci comprennent :

- L'organisation d'un débat public pour questionner le système et défendre les protections sociales.
- La promotion d'une évolution de l'aide alimentaire et en particulier des pratiques qui répondent le moins adéquatement aux besoins des personnes.
- La recherche d'alternatives, notamment à travers des projets comme Solenprim (www.solenprim.com).

¹ Les propos cités ici ont été recueillis auprès de représentants d'associations « où les personnes en situation de pauvreté prennent la parole » lors d'une réunion Service de lutte contre la pauvreté à laquelle la Concertation Aide Alimentaire a été invitée pour apporter un éclairage sur la question de la liberté de choix dans le champ de l'aide alimentaire. 31 janvier 2017.



LE CENTRE D'APPUI SOCIALEMERGIE



30
FORMATIONS
DONNÉES

287
PARTICIPANTS



75
ACCOMPAGNEMENTS DE
TRAVAILLEURS SOCIAUX



LANCEMENT DE LA RECHERCHE EAU



1

ÉVÈNEMENT



17

TÉMOIGNAGES EN
ENTRETIENS INDIVIDUELS

PANEL DE

8
CPAS

&

5

ASSOCIATIONS

DES

100

AINES

D'HEURES DE TRAVAIL



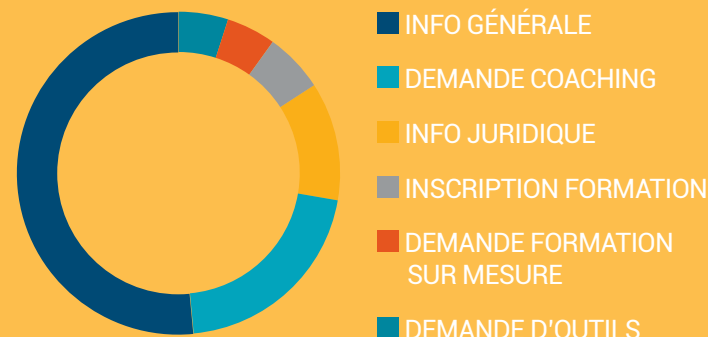
274

DEMANDES REÇUES



VIA LA
PERMANENCE
TÉLÉPHONIQUE

RÉPARTITION DES DEMANDES



Ça nous travaille...

La lutte contre la précarité énergétique – prise isolément – procède souvent d'une segmentation de la pauvreté. Déclinée sous la forme d'aides ciblées, elle complexifie considérablement la situation de ceux qui cumulent plusieurs formes de pauvreté (plus de 60% des ménages en précarité énergétique). A l'extrême, certaines politiques s'attèleront davantage à maîtriser le niveau de certains indicateurs ciblés (p.ex. l'endettement énergétique) qu'à garantir l'accès à une énergie nécessaire.

Face à ces constats, ne vaudrait-il pas mieux lutter pour une amélioration de l'accès à l'énergie et à l'eau que contre la précarité énergétique ? Une chose est certaine : les indicateurs de précarité énergétique, aussi pertinents soient-ils pour l'étude du phénomène, ne peuvent ni suffire à développer une politique énergétique socialement juste, ni servir à qualifier des situations individuelles.

Par définition, la précarité énergétique (y compris la précarité hydrique) plonge ses racines dans les mauvaises conditions de logement, de faibles revenus et une facture énergétique excessive. De ces trois causes, on ne retient souvent que la dernière, sur laquelle les politiques énergétiques offrent davantage de prise. A cet égard, une politique ambitieuse d'amélioration de l'accès au logement décent à un prix abordable contribuerait peut-être davantage à réduire la précarité énergétique qu'un système complexe de primes. Pourtant, l'augmentation des revenus les plus bas et l'amélioration des conditions de logement portent en elles les solutions les plus durables. Si ce constat n'offre que trop rarement de leviers concrets au travailleur social, il permet au moins de s'affranchir du mythe du pauvre-gaspilleur et de l'illusion que des solutions simples sont à sa portée.

Pour un droit fondamental à l'énergie, à l'eau et au logement décent

Le droit d'accéder à une énergie nécessaire doit être affirmé en tant que droit fondamental à l'énergie.

Pourtant, il ne bénéficie, à ce jour, d'aucune reconnaissance explicite de la Constitution belge. Ce n'est donc qu'à la faveur du droit à un logement décent que l'on peut considérer l'accès à l'énergie comme un droit fondamental.

Il est également essentiel de maintenir un niveau élevé de protection du consommateur. A Bruxelles, toute coupure de gaz ou d'électricité est d'ores et déjà interdite sans décision du juge de paix. Aujourd'hui remise en cause, cette interdiction incarne pourtant un droit explicite à l'énergie. Mais la protection du consommateur ne s'arrête pas là : l'interdiction des compteurs à budget, le statut de client protégé, l'interdiction de coupure hivernale sont autant de dispositifs qui méritent d'être défendus.

Par ailleurs, nous préconisons d'étendre l'accès au tarif social. Comment envisager un droit fondamental à l'énergie sans garantir son accessibilité financière ? Actuellement, le tarif social est réservé à certaines catégories de bénéficiaires. Si la mesure est pertinente, elle laisse encore sur le carreau de nombreux ménages aux budgets étiés. A ce jour, le tarif social fédéral bénéficie à 12% des ménages bruxellois, soit nettement moins que les plus de 20% de ménages en précarité énergétique ou que les 30 à 40 % de personnes en risque de pauvreté ou d'exclusion sociale. A titre d'exemple, les personnes qui perçoivent une allocation de chômage n'y ont pas accès. Un élargissement de ce droit, à tout le moins aux bénéficiaires d'une intervention majorée, aux personnes en règlement collectif de dettes ou en médiation amiable renforcerait l'accès à l'énergie de l'ensemble des personnes vivant en situation de précarité. Parallèlement, le tarif social reste encore excessif pour de nombreux ménages et pourrait utilement être revu à la baisse.

D'une autre façon, le droit fondamental à l'eau apparaît quant à lui dans plusieurs textes légaux. Toutefois l'accès effectif à l'eau n'est pas toujours assuré, comme en témoigne l'augmentation des coupures d'eau en Région bruxelloise ces dernières années. Les récents travaux sur la précarité hydrique que nous avons menés et la recherche exploratoire auprès de ménages bruxellois confrontés à des difficultés d'accès à l'eau nous ont permis d'illustrer les dimensions techniques, sociales et administratives de la problématique. Plus particulièrement, nous avons voulu donner de l'importance aux recommandations des ménages en vue de prévenir ces difficultés. Parmi les propositions, retenons : l'interdiction des coupures d'eau au regard du caractère indispensable de l'accès à l'eau, l'instauration d'une politique tarifaire accessible, le renforcement des mesures sociales et la révision des procédures de recouvrement.



LA CELLULE ADMINISTRATIVE

FdSS

17,68

ETP
À GÉRER



700

FACTURES REÇUES



3

NOUVEAUX COLLÈGUES



LA CELLULE ADMINISTRATIVE

FdSSB

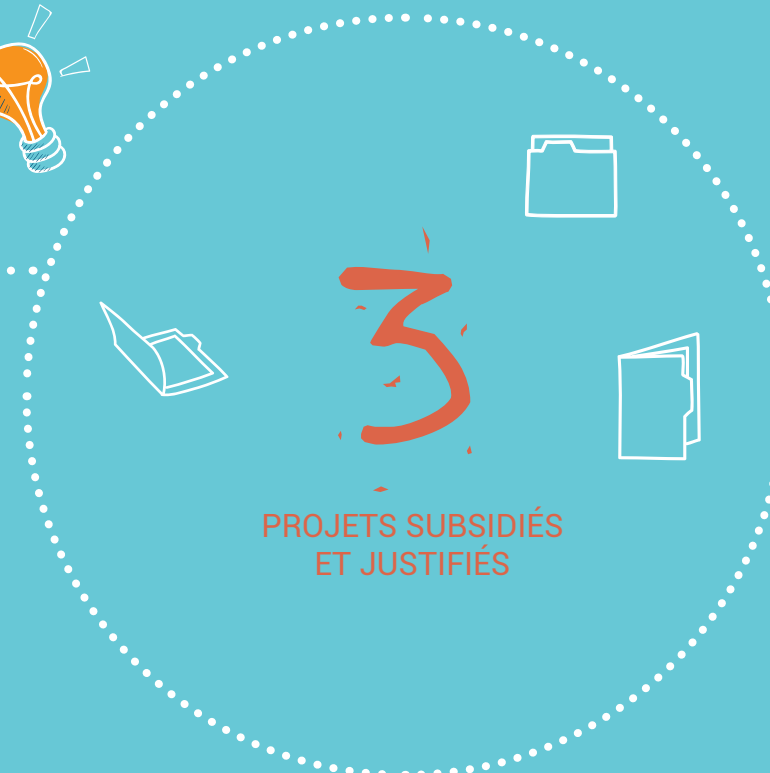
4,45

ETP
À GÉRER



32

FACTURES REÇUES



Ça nous travaille...

La Cellule Administrative se compose de la responsable financière, de la responsable administrative et RH, de l'assistante de direction et de l'employée administrative. Le temps de travail de l'ensemble de l'équipe administrative équivaut à 2,8 ETP.

En 2004, il y avait 8 ETP à la FdSS. En 2017, nous sommes à 28 personnes sous contrat de travail. Cette évolution reflète le dynamisme de l'équipe de la FdSS qui est réellement portée par l'objet social de notre asbl. Néanmoins, il faut noter que nous disposons de peu de financements structurels et que l'écart se creuse d'année en année entre la masse salariale et certains subsides récurrents (notamment le subside Maribel). Nous jonglons donc avec de multiples sources de subventionnement pour mener à bien l'ensemble de nos missions.

Le travail quotidien de la cellule administrative est riche, varié et de plus en plus complexe au fil des ans. En effet, nous gérons de nombreux subsides dont les exigences de justification sont sans cesse croissantes.

Un vrai travail d'équilibriste, mené avec succès car les comptes 2017 se présentent positivement, avec une trésorerie maîtrisée, un endettement diminué et une provision pécules de vacances établie en bonne et due forme.



LES SECTEURS WALLONS & BRUXELLOIS

MEMBRES FDSS

33

DANS 85 IMPLANTATIONS

> 10 WALLONS
> 10 CASG
> 13 CAP



TRAVAILLEURS AU TOTAL

223

> 121 WALLONS
> 102 BRUXELLOIS



RÉUNIONS



69

INTER CENTRES

> 3 WALLONS GÉNÉRAUX
> 4 WALLONS PAR SECTEURS
> 13 IC CASG
> 8 IC CAP
> 1 IC CAP CASG

FÉDÉRATION ET « CONFÉDÉRATION » (FASS+ UNIPSO)

> 9

FÉDÉRATION ET « INTERFÉDÉRATION » (INTER FÉDÉRATIONS AMBULATOIRES - IFA)

> 12

SERVICES AUX MEMBRES (SOS + OFFRE FDSS)

> 6

GROUPES DE TRAVAIL SECTEURS BRUXELLOIS

> 10 GT PLAIDOYER
> 3 GT IDENTITÉ

SOUS-FINANCEMENT DES SALAIRES DES CSS

LA FDSS A DÉCIDÉ DE REVENDIQUER UN REFINANCEMENT SPÉCIFIQUE POUR LES 5 CSS ASBL WALLONS.

5 CENTRES CSS ASBL > 27 ETP AU TOTAL

1.749.104,36 €	COÛT SALARIAL TOTAL 2016
1.036.153,35 €	SUBSIDES SALAIRES 2016
712.951,01 €	MONTANT DU REFINANCEMENT 2016 NÉCESSAIRE

Nous avons imaginé que les CSS étaient donc poussés à organiser des foires aux boudins pour se financer.

5 €	MARGE BÉNÉFICIAIRE ESTIMÉE SUR UNE ASSIETTE DE BOUDINS
142.590	NOMBRE D'ASSIETTES QU'IL FAUDRAIT VENDRE POUR LE REFINANCEMENT 2016
1,95	NOMBRE MOYEN DE FOIRES AUX BOUDINS (200 COUVERTS) À ORGANISER PAR JOUR POUR REFINANCER LES 5 CSS ASBL



MOBILISATION « RENDRE VISIBLE L'INVISIBLE #171017 »

ACTIONS ONT JALONNÉ LA MARCHÉ



Ça nous travaille...

Cela fait quelques années maintenant que nous voyons se développer, que l'on se situe d'un point de vue législatif ou exécutif et même du point de vue des pratiques ou des désirs des acteurs de terrain, une volonté d'harmonisation des pratiques sociales-santé. Le souhait d'une certaine simplification, le souci d'une vraie transparence en même temps que la recherche d'une sorte d'équité de traitement amènent progressivement ces différents acteurs à privilégier des formes reproductibles et applicables à toutes situations, en toutes circonstances.

Cette volonté normative croise une série de reculs législatifs en matière d'accès aux droits fondamentaux des personnes, observés également au cours de ces dernières années et qui influencent à la fois la nature des demandes des publics ainsi que l'orientation des réponses fournies par le secteur. Parmi ces évolutions négatives, nous pointons aussi bien l'augmentation des critères d'accès et de contrôle relatifs au droit du chômage que l'application restrictive et arbitraire de l'AMU ou encore la fermeture de guichets dans les services et les administrations publiques au profit d'un contact numérique.

Cette double contrainte rencontrée par le secteur social-santé – cette volonté d'harmonisation d'un secteur qui vient se heurter à l'involution des droits fondamentaux des personnes – ne permet sans doute pas d'appréhender entièrement le fait que la préservation de la diversité des modes d'action et d'intervention (en réponse ou en anticipation des demandes des publics précarisés) est une donnée fondamentale du travail de terrain.

Dans le secteur social comme dans d'autres, mais dans ce secteur de façon effectivement très singulière, il n'existe en effet aucune sorte de standard ni aucune sorte de norme qui vaille pour tout le monde, tout le temps, partout. La diversité de l'offre nous paraît fondamentale si l'on veut pouvoir rencontrer la variété de la demande. Des exemples ? Telle problématique demandera un accompagnement de court terme, une autre un suivi de longue haleine... Tel public précarisé ne voudra pas être vu en train de fréquenter un service social proche de son domicile... Tel autre voudra pouvoir glisser vers d'autres services une fois son problème initial résolu... Tel public, au contraire, ne se retrouvera pas dans une offre trop large... En outre, l'ancrage local d'un service et son inscription dans l'histoire d'un quartier, la qualité et la diversité des services proposés, la taille même de l'institution – avec beaucoup ou peu de personnel –, ou les différents types d'accueil proposés – de la salle d'attente aux démarches en rue – sont autant de facteurs déterminants dans les choix que pose un usager.

Lorsque le législateur (ou son administration) appelle à considérer une problématique – celle des sans-abri, par exemple, ou celle des toxicomanes, autre exemple – dans son ensemble plutôt que dans ce que nous pourrions appeler « la multiplicité de ses singularités », il pense sans doute à simplifier les procédures et les accès, mais ne prend pas en compte l'impossibilité absolue de réduire à une norme ce qui est, par définition, déréglé.

Notre longue expérience et notre travail constant avec les acteurs de première ligne nous invitent à penser que, dans ces matières comme dans d'autres, il n'existe pas de modèle, mais seulement des exemples. Il nous faut donc plaider pour une grande diversification des modes d'action. Dans certains cas, ce sera un centre multi agréé qui sera privilégié, dans d'autres ce seront des services de proximité de petite taille. Dans certains cas, nous plaiderons pour une hyper spécialisation, dans d'autres pour une offre la plus généraliste possible. Dans certains cas, nous privilégierons une transversalité la plus riche possible, dans d'autres une spécialisation très fine. On le voit : les services sociaux demandent à être pensés comme parties intégrantes d'un écosystème. Un écosystème dans lequel ils occupent une place toute particulière : toucher et travailler avec des populations socio économiquement diversifiées qui sont de plus en plus souvent en situation de sous protection sociale...

Il ne faudrait pas l'oublier. Il ne faudrait pas oublier en effet que faire bouger les lignes, c'est parfois aussi une façon de ne plus les rendre lisibles.



Thème spécifique à la FdSS : « Accompagnement de ses membres, les Centres d'Action Sociale Globale, dans la récolte de données ».

Ce thème est en relation directe avec les missions de la FdSS : soutenir et accompagner ses membres dans l'organisation et le développement de leurs activités. La récolte de données fait bien partie intégrante du travail réalisé par les services, elle permet de mieux cerner le profil des publics qui s'adressent aux CASG, d'objectiver l'évolution des problématiques et des demandes qui font l'objet d'un accompagnement social, et par là, aide à une meilleure adaptation des projets, activités et actions menés par les services. Elle est aussi une base objective intéressante pour interroger les pratiques professionnelles (par exemple : orientation et travail en réseau) autour de l'aide aux personnes.

Enfin, elle permet de visibiliser le travail d'accompagnement social réalisé par les CASG auprès du pouvoir subsidiant et de faire remonter les constats du terrain auprès du politique.

Ainsi la FdSS met à disposition de ses membres un programme informatique qui permet l'encodage et la récolte de données relatives à l'activité des centres. La mise à disposition d'un programme est loin d'être suffisante pour obtenir une récolte de données pertinente, de qualité, qui puisse, comme un outil à disposition des centres, servir à prendre des décisions stratégiques quant au développement de nouveaux projets, partenariats ou interpellations politiques à mener. Encore faut-il accompagner les centres dans l'utilisation du programme, le travail d'encodage, l'extraction et l'analyse des données statistiques,... mais aussi, mener des réflexions communes sur des questions relatives à l'« informatisation » du travail social et son impact dans la relation d'aide.

Autant d'éléments nécessaires pour garantir un usage adéquat des données récoltées, qui feront l'objet de cette DEQ.

Plusieurs enjeux sur les 3 années à venir sont à pointer autour de cette thématique :

Performance de l'outil

- Améliorer la performance du programme informatique de récolte de données (rapidité du programme, ergonomie de l'interface, facilité d'extraction et croisement de données, fiabilité des statistiques) ;
- Elargir la récolte de données aux activités collectives et communautaires pour mieux visibiliser le travail des CASG (actuellement, la récolte de données se limite au travail individuel et ne permet pas de rendre compte des activités collectives et communautaires des centres, le développement de nouveaux modules est nécessaire).

Utilisation de l'outil

- Redonner du sens au travail d'encodage et de récolte des données auprès des travailleurs sociaux (outil à leur disposition et à leur service, pas le contraire !) ;
- Améliorer l'harmonisation des pratiques d'encodage entre les CASG et entre travailleurs ;
- S'interroger sur la finalité de l'outil informatique : à terme ce programme de récolte de données pourrait-il servir de programme de gestion informatisée des dossiers sociaux ?

Usage des données récoltées

- Garder une posture réflexive sur la problématique du recueil et de l'informatisation des données relatives à l'action sociale (questions déontologiques, partage des données, secret professionnel, traçabilité...) ;
- Baliser l'usage des données statistiques : pour qui ? pour quoi ?
- Renforcer le travail d'interpellation politique en exploitant stratégiquement les données récoltées.

Les objectifs visés par la DEQ pour le service

Pour renforcer l'accompagnement des CASG dans la récolte de données, la FdSS a déterminé 4 objectifs :

- La mise à disposition d'un **nouveau programme informatique** plus performant, qui répond mieux aux besoins des travailleurs sociaux ;
- L'accompagnement dans l'**analyse des données** au niveau de chaque centre ;
- La mise en place d'une **formation** à l'utilisation du programme informatique et du recueil de données pour les nouveaux travailleurs des centres de service social ;
- La mise en place d'une **démarche réflexive** sur l'**informatisation des données** dans le travail social.

Ces 4 objectifs sont maintenus dans le cadre du projet DEQ 2017-2019.

Pour l'année 2017, la FdSS a investi les premier et quatrième objectifs : la démarche réflexive traversant tout le processus de cette DEQ et la mise à disposition du nouveau programme OPALE.

Les activités témoignant d'une dynamique collective

Pour faciliter l'opérationnalisation du développement informatique et la communication entre les différentes parties prenantes, à savoir :

- Informaticiens développeurs d'Axel sprl
- Coordination des secteurs de la FdSS
- Cellule recherche de la FdSS
- Coordinateurs des centres membres de la FdSS
- Assistants sociaux – utilisateurs du programme de récolte de données

la FdSS a mis en place 2 groupes de travail :

- **GT OPALE** : ce GT est ouvert à tous les travailleurs et coordinateurs des services membres de la FdSS ayant la volonté de contribuer au développement du futur programme, à l'exploitation des données statistiques et à une réflexion sur l'informatisation du travail social.
- **GT Interface** : ce GT est en charge de la communication avec les informaticiens, de la planification des étapes de développement et de la préparation des rencontres du GT OPALE. Il est composé de 5 personnes

Les méthodes d'animation de réunion ont été définies pour garantir la participation de tous, des propositions d'orientation de travail claires et une efficacité dans la tenue de ces réunions.

Pour l'année 2017, le GT OPALE s'est réuni à 5 occasions et le GT Interface à 6 occasions. Ensemble, nous avons réalisé les différentes étapes nécessaires au développement et à la mise à disposition du programme OPALE :

- Validation des catégories (profil des titulaires de dossier, problématiques, interventions sociales)
- Validation de l'interface informatique (ergonomie)
- Rédaction des chartes de mise à disposition et d'utilisation du programme
- Phase de test dans les centres pilotes du nouveau programme (équivalent à SySSo)
- Implémentation dans tous les centres utilisateurs

La mise en place de ces groupes de travail et l'articulation entre les différents espaces de concertation (GT Interface, GT OPALE, IC CASG, réunions internes FdSS) et les étapes de développement (harmonisation des items, développement interface, phase de test) ont permis l'implication de l'ensemble des parties prenantes, d'assurer une dynamique collective, et par là, de garantir l'adéquation du nouveau programme aux besoins des utilisateurs en matière de récolte de données et de gestion informatisée des dossiers sociaux.

Constats sur les effets produits

Au terme des différentes étapes de développement du programme et de la démarche réflexive qui a accompagné tout le processus, nous pouvons dégager les premiers constats :

- Un constat général : l'outil informatique OPALE répond mieux aux besoins des utilisateurs, de par son ergonomie et la résolution des bugs informatiques que rencontrait l'ancien programme SySSO.
- Certains membres de la FdSS, non utilisateurs du programme SySSO, ont manifesté leur intérêt pour le nouveau programme. Le nombre d'utilisateurs augmente, ce qui permettra de consolider la récolte de données au niveau du secteur des services sociaux généralistes.
- Le développement du nouveau programme a ré-ouvert le débat sur la gestion informatisée des dossiers individuels des bénéficiaires dans le secteur. Certains services ont décidé d'utiliser le programme à cette fin et pas uniquement au niveau de la récolte de données.
- Dans le cadre du travail réalisé pour l'harmonisation des catégories wallonnes et bruxelloises, (problématiques, type d'interventions, données sur le profil des bénéficiaires, ...), est apparue clairement la nécessité de repenser ces catégories. Une réflexion de fond sera menée en 2018.
- La rédaction des chartes de mise à disposition et d'utilisation du programme a été l'occasion de relancer la réflexion sur les enjeux déontologiques liés au traitement des données privées et aux pratiques professionnelles. Qui a accès à quelles données ? Quelles données sont-elles partagées ? Combien de temps les données sont-elles stockées ? Quel type d'exploitation des données, à quelles fins ? Des réflexions qui se poursuivront en 2018, notamment avec l'entrée en vigueur du GDPR.
- Enfin, le projet DEQ a renforcé la capacité du secteur à penser et comprendre les enjeux autour de la programmation des services ambulatoires et de la mise en place d'un rapport d'activités standardisé et informatisé.

Les actions entreprises

Au-delà des activités mises en place pour assurer la dynamique collective dans l'opérationnalisation du projet, les utilisateurs finaux du programme informatique ont bénéficié d'une formation de deux heures à l'utilisation du programme OPALE, formation dispensée par les développeurs.



LA DÉMARCHE D'ÉVALUATION QUALITATIVE

Thème commun aux organismes de coordination : « Le projet de Maison des Fédérations »

Les organismes de coordination agréés par le décret ont choisi de réaliser une DEQ collective 2017-2019, sur la thématique suivante : le projet de Maison des Fédérations.

Ce choix est motivé par le fait que ce projet a pour objectif de favoriser la collaboration entre les différentes structures du secteur social-santé et de permettre

- Une meilleure organisation de la transversalité ;
- Une meilleure visibilité/lisibilité de nos actions par l'identification à un lieu physique commun ;
- Une utilisation optimale des financements grâce à des mutualisations entre fédérations.

Ce projet s'inscrit dans un mouvement pour la justice sociale et en santé. Notre finalité est la construction d'un modèle social qui favorise la justice et l'égalité.

Pour les partenaires autour de la table, se retrouver en un même lieu est intéressant mais non suffisant. Le projet n'est viable et attractif que s'il permet de collaborer ensemble, singulièrement sur les aspects suivants : la défense de valeurs communes, la construction d'un projet politique, la gouvernance, la mutualisation des services, et enfin les synergies entre collaborateurs.

Toutefois, l'identification d'un objectif commun ne doit pas aboutir à l'uniformisation des pratiques et des programmes d'action. Chaque partenaire est porteur de finalités concrètes différentes mais qui peuvent se rejoindre. La mise en commun d'expériences différentes constitue une occasion d'enrichissement, de réflexion et de critique croisée. Cette mise en commun doit se mettre en place au travers d'actions concrètes : les réflexions générées par les échanges doivent se traduire par une amélioration des pratiques de terrain, au bénéfice des usagers.

L'analyse de l'environnement commun aux différents organismes souligne les enjeux liés à l'évolution économique, ces dernières années, du secteur de l'ambulatoire. Bien que chaque service du secteur soit agréé pour réaliser des missions bien définies par le décret, il n'en reste pas moins que les objectifs auxquels ces missions répondent sont largement communs à l'ensemble des services. Or, la stagnation des moyens humains et financiers face à l'augmentation et la complexification de notre travail appelle à plus d'efficacité. Dès lors, outre l'avantage indéniable de la collaboration sur des dossiers de fond, favorisé par la proximité, en vue d'en accroître la qualité, ce projet de Maison des Fédérations répond également aux enjeux économiques auxquels doit faire face le secteur. Ces différents éléments soulignent donc toute la pertinence du projet.

Les objectifs visés par la DEQ pour le service

Deux objectifs avaient été définis dans le cadre du projet DEQ 2017-2019 commun Maison des Fédés :

- Identifier et définir plus précisément le projet politique et son opérationnalisation ;
- S'accorder sur un projet d'acquisition d'un bâtiment commun : acheter ou louer ? seul, avec un partenaire privé ou public ? sous quelle forme juridique ?

La réalité économique du marché immobilier tant locatif qu'acquisitif à Bruxelles a obligé les organismes à suspendre la recherche d'une cohabitation. Nous tenterons d'atteindre les objectifs politiques du projet par d'autres voies, dont :

- La mise en place d'une plateforme informatique (Maison des fédérations virtuelle) ;
- D'autres formes de regroupement.

Les activités témoignant d'une dynamique collective

Au-delà de l'identification des valeurs communes qui régissent le projet, le groupe de travail a déjà identifié les piliers du projet politique de la MdF, ses finalités et les principes qui les sous-tendent : une action politique, une gouvernance commune, la mutualisation des services, la valorisation des synergies entre collaborateurs dans l'objectif de réaliser des projets d'activités communes. Néanmoins, ces différents éléments sont encore à définir dans leur opérationnalisation. Nous avons déjà répondu à la question du « pourquoi », il s'agit dorénavant de répondre à la question du « comment ».

A ce stade, nous pouvons déjà pointer certaines activités qui prennent forme dans le cadre du projet politique :

- Le développement en cours d'une plateforme informatique commune sur base de la plateforme existante Doris,
- L'adoption et l'adaptation du programme Jade par notre secteur (OPALE), celui des maisons médicales et des institutions pour toxicomanes,
- Le projet d'association de plusieurs fédérations de l'ambulatoire et de certains services, au sein d'une nouvelle ASBL qui a pour objectif de mutualiser certaines tâches (informatique, comptabilité, centrale d'achats, utilisation de services (nettoyage, maintenance des locaux), ressources humaines, appui juridique, etc.). Plus largement, les objectifs principaux de cette ASBL sont d'améliorer l'offre de services du secteur non-marchand social-santé au profit des publics et de promouvoir des initiatives nouvelles dans les secteurs du social et de la santé.

Le projet politique porté par les différentes fédérations de l'ambulatoire bruxellois est donc en marche. Son développement se poursuivra au cours des années 2018 et 2019.

Constats sur les effets produits

La mise en place de plusieurs projets dans le cadre de l'objectif 1 a fortement rapproché les différents acteurs de l'ambulatoire. Les collaborations sont plus évidentes, plus régulières, très enrichissantes et positivement tournées vers l'avenir du social-santé bruxellois.

Les actions entreprises

Au travers des réunions d'équipe, l'ensemble des travailleurs de la FdSS ont été tenus informés des développements liés au projet dit « Maison des Fédérations ». L'information auprès des CASG est assurée via les réunions Inter-Centres.

Coordonnées de contact

Nom du service : Fédération des Services Sociaux

Adresse : Rue Gheude 49

Code postal : 1070

Commune : Anderlecht

Téléphone : 02 223 37 74

Télécopie : 02 223 37 75

E-mail : info@fdss.be

Identification du Coordinateur du service

Nom : Nieuwenhuys Céline

Identification du responsable du projet d'évaluation qualitative

La personne chargée du projet au sein du service

Nom : Kesteloot

Prénom : Julie

Fonction : Coordinatrice CASG

Tél : 02/250 09 18

E-mail: julie.kesteloot@fdss.be

Autres informations pertinentes relatives à votre association que vous souhaitez indiquer :

La Démarche d'Evaluation Qualitative présentée dans ce document concerne l'agrément de la FdSS comme organisme de coordination du secteur des CASG, SAJ, ER.



LISTE DES CENTRES AFFILIÉS

CENTRES D'ACTION SOCIALE GLOBALE (CASG)

CENTRE	ANTENNES	ADRESSE	TEL FAX	E-MAIL	RESPONSABLE
Centre de Service Social de Bruxelles Sud-Est	SIEGE	Rue de la Cuve, 1 1050 Bruxelles	T 02 648 10 72	casg.cssbse@gmail.com	Anne VANDER BIEST
	Quartier Brugmann	Rue Joseph Stallaert, 6 1050 Bruxelles	T 02 344 27 68 F 02 344 27 68	c.vandermeersch. cssbse@gmail.com	
	Quartier Les Etangs	Chaussée de Boondael, 26B 1050 Bruxelles	T 02 648 50 01 F 02 648 50 01		
	Quartier Porte de Namur	Rue de l'Athénée, 26 1050 Bruxelles	T 02 511 77 38 F 02 511 77 38		
	Quartier de la Chasse	Rue Nothomb, 50A 1040 Bruxelles	T 02 647 12 98 F 02 647 12 98		
	Quartier Boondael	Av. des Grenadiers, 48 1050 Bruxelles	T 02 672 20 70 F 02 672 20 70		
Centre de Services & d'Aide à Domicile	SIEGE	Rue de Bordeaux, 62A 1060 Bruxelles	T 02 537 98 66 F 02 539 38 36	info@cldbxl.be	Emmanuel BAWIN
Entr'Aide des Marolles	SIEGE	Rue des Tanneurs, 169 1000 Bruxelles	T 02 510 01 80 F 02 510 01 90	a.caufriez@entraide-marolles.be	Alain CAUFRIEZ
Espace P...	SIEGE	Rue des Plantes, 116 1030 Bruxelles	T 02 219 98 74 F 02 217 02 15	espacepbl@hotmail.com	Antony ARTIGAS
Espace Social Télé-Service	SIEGE	Bd de l'Abattoir, 27-28 1000 Bruxelles	T 02 548 98 00 F 02 502 49 39	valerie.ska@tele-service.be	Valérie SKA
CASG Pour Les Familles	SIEGE	Av. Emile De Beco, 109 1050 Bruxelles	T 02 505 58 01 F 02 505 58 02	mn.dedecker@casgpourlesfamilles.be	Marie-Noëlle DE DECKER
Service Social Juif	SIEGE	Av. Ducpétiaux, 68 1060 Bruxelles	T 02 538 81 80	vdemulder@servicesocialjuif.be	Véronique LEDERMAN
Solidarité Savoir	SIEGE	Bd Léopold II, 100 1080 Bruxelles	T 02 513 54 66 F 02 414 46 07	info@solidarite-savoir.be	Michaël VANEECKHOUT
Tels Quels	SIEGE	Rue Haute, 46 1000 Bruxelles	T 02 502 00 70 F 02 511 31 48	service.social@telsquels.be	Valérie DUREUIL
Wolu-Services	SIEGE	Av. Andromède, 63/2 1200 Bruxelles	T 02 761 11 80 F 02 761 11 81	info@wolu-services.be	Gilles HALLEZ

CENTRES D'AIDE AUX PERSONNES (CAP)

CENTRE	ANTENNES	ADRESSE	TEL FAX	E-MAIL	RESPONSABLE
Les Maisons de Quartier	SIEGE	Bd d'Anvers, 31 1000 Bruxelles	T 02 209 62 70 F 02 218 32 48	antoine.herbiet@lmdq.be	Rita GLINEUR
	Maison Buanderie	Rue de la Buanderie, 1 1000 Bruxelles	T 02 546 22 82 F 02 546 22 89	francine.abts@lmdq.be	Antoine HERBIET
	Maison Modèle	Cité Modèle annexe bloc III 1020 Bruxelles	T 02 479 15 23 F 02 478 60 80	pieter.hertsens@lmdq.be	
	Maison Querelle	Rue du Lavoir, 32 1000 Bruxelles	T 02 512 15 89 F 02 513 02 80	nadi.tahiri@lmdq.be	
	Maison Millénaire	Chaussée d'Anvers, 150A 1000 Bruxelles	T 02 203 05 56 F 02 203 51 09	myriam.geens@lmdq.be	
	Maison Rossignol	Chemin du Rossignol, 18/20 1120 Bruxelles	T 02 430 66 41 F 02 262 25 44	nadine.truggelaar@lmdq.be	
Centre d'Accueil Social Abbé Froidure	SIEGE	Rue de la Victoire, 96 1060 Bruxelles	T 02 533 04 60 F 02 534 59 67	casaf@petitsriens.be	André BOURET
Brabantia	SIEGE	Rue de la Charité, 43 1210 Bruxelles	T 02 211 10 53 F 02 229 36 11	caw.brabantia.cap@hotmail.com	Gonzalo DOPCHIE
	Bruxelles Accueil Porte Ouverte	Rue de Tabora, 6 1000 Bruxelles	T 02 511 81 78 F 02 502 76 96	as@bapobood.be	Edward BEKAERT
	Entraide de Saint-Gilles	Rue de l'Eglise, 59 1060 Bruxelles	T 02 538 46 09 F 02 538 84 79	entraide.bernardvs@gmail.com	Bernard VANSNICK
	Le service social de Caritas International	Rue de la Charité, 43 1210 Bruxelles	T 02 229 36 11 F 02 229 35 85	serv.soc.dienst@caritasint.be	Anne DUSSART
	Service Social de Cureghem	Rue Van Lint, 77 1070 Bruxelles	T 02 523 93 64 F 02 522 49 63	sdk.ssc@gmail.com	Solange WAUCQUEZ
Service Social des Solidarités asbl	SIEGE	Rue de Parme, 26 1060 Bruxelles	T 02 533 39 84 F 02 534 62 26	info@seso.be	Brahim BENHADDOU
Centre Social Protestant	SIEGE	Rue Cans, 12 1050 Bruxelles	T 02 512 80 80 F 02 512 70 30	info@csp-psc.be	Dirk VAN DER STEEG
Accueil Protestant	SIEGE	Rue Cans, 12 1050 Bruxelles	T 02 512 80 80 F 02 512 70 30	info@csp-psc.be	Dirk VAN DER STEEG
La Porte Verte - Snijboontje	SIEGE	Bd du Jubilé, 124 1080 Bruxelles	T 02 421.04.80 F 02 421 04 89	direction.pv@skynet.be	Samuel HAQUIN
	Snijboontje - Restaurant social	Rue d'Ostende, 2 1080 Bruxelles	T 02 410 85 27	snijboontje@skynet.be	
	Snijboontje Bis - Centre d'aide alimentaire	Rue de Menin, 55 1080 Bruxelles	T 02 410 28 15	snijboontje.bis@skynet.be	
Services Sociaux des Quartiers 1030	SIEGE	Rue de la Poste, 156 1030 Bruxelles	T 02 218 76 88 F 02 218 65 80	info@ssq-wmw.be	Mireille GREVISSE

CENTRES D'AIDE AUX PERSONNES (CAP)

CENTRE	ANTENNES	ADRESSE	TEL FAX	E-MAIL	RESPONSABLE
Partenamut	SIEGE	Bd Louis Mettwie, 74-76 1080 Bruxelles	T 02 549 76 70	social@partenamut.be	Fabienne PAUL
	Partenamut	Chaussée d'Helmet, 170 1030 Bruxelles			
	Partenamut	Avenue des Arts, 152 1000 Bruxelles			
	Partenamut	Bd Anspach, 1 1000 Bruxelles			
	Partenamut	Rue Léon Théodor, 89 1090 Bruxelles			
Fondation pour l'Assistance Morale aux Détenus	SIEGE	Av. de Stalingrad, 54 1000 Bruxelles	T 02 537 59 28 F 02 537 10 93	tania.ramoudt@smbg- famd.be	Tania RAMOUDT
Office de Réadaptation sociale	SIEGE	Bd Anspach, 41 1000 Bruxelles	T 02 209 34 00 F 02 209 34 08	benoit.englebert @ors.bgc.be	Benoit ENGLEBERT
Service de Réinsertion Sociale	SIEGE	Rue de la Bonté, 4a/6 1000 Bruxelles	T 02 511 77 05 F 02 539 19 58	emmanuel. delophem@gmail.com	Emmanuel DE LOPHEM
Les Amis d'Accompagner	SIEGE	Rue Félix Vande Sande, 40 1081 Bruxelles	T 02 411 87 54 F 02 411 54 51	bruxelles@ accompagner.be	Arnaud DE TEMMERMAN

SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES LOCATAIRES SOCIAUX (SASLS)

CENTRE	ANTENNES	ADRESSE	TEL FAX	E-MAIL	RESPONSABLE
Service d'Ac- compagne- ment Social des Locataires Sociaux - SASLS asbl		Rue de la Borne, 14/C12 1080 Bruxelles	T 02 502 88 15 F 02 502 39 26	psereno@sasls.irisnet. be	Patrick SERENO

MEMBRES WALLONS

CENTRE	ANTENNES	ADRESSE	TEL	WEB	RESPONSABLE
Aide aux Personnes Déplacées	SIEGE	Rue Jean d'Outremeuse, 93 4020 Liège	04 342 14 44	aideauxpersonnesde- placees.be	Anne-Françoise BASTIN
	APD Braine- le-Comte	Rue Père Damien, 14 7090 Braine-le-Comte	067 63 60 29 0478 02 19 90		Anne ROULET
	APD Mons	Rue des Belneux, 4 7000 Mons	0478 02 19 90		Anne ROULET
	APD Namur	Rue Saint-Nicolas, 84 5000 Namur	081 83 39 51		Danielle BOUCHAT
Centre de Service Social Namur	SIEGE	Rue Rupplémont, 20 5000 Namur	081 22 73 30	cssn.weebly.com	Sylvia SCHLUEPPMANN
	Service social de la Batellerie et des Gens du Voyage	Rue de la Digue, 97 4683 Oupeye	04 223 28 58		Béatrice LEGRAND
Centre des Immigrés Namur- Luxembourg	SIEGE	Avenue Herbofin, 16b 6800 Libramont	061 29 25 18	www.cinl.be	Marie-Sophie THIRY
	CINL Arlon	Rue des Déportés, 140 6700 Arlon	0497 51 72 95		Manon COLLARD
	CINL Marche- en-Famenne	Avenue du Monument, 8A1 6900 Marche-en- Famenne	084 45 68 08		Sarah LOZET
	CINL Namur	Place l'Ilon, 13 5000 Namur	081 22 42 86		Marie-Sophie THIRY
Centre Liégeois de Service Social	SIEGE	Rue Chevaufosse, 72 4000 Liège	04 222 33 31	www.clss.be	Fabienne PEROT
	CLSS Accueil- Botanique	Rue de l'Evêché, 12-14 4000 Liège	04 221 28 80		Jonathan DE SCHAEZTEN
	CLSS Cap Migrants	Rue de Félinne, 98 4020 Liège	04 222 36 16		Anne-Christine GHYSENS
	CLSS Maison de Fragnée	Place des Franchises, 11 4000 Liège	04 254 12 39		Sandrine MORECCHI
	CLSS Service Social Liège Laveu (SSLL)	Rue des Wallons, 43 4000 Liège	04 253 33 30		Noëlle DEMEFFE
	CLSS Service Social Liège- Ouest (SSLO)	Rue Sainte-Marguerite, 95 4000 Liège			Sarah GRAINDORGE
	CLSS Télé- Service Liège	Rue d'Amercoeur, 55 4020 Liège	04 342 03 47		Mélissa CLOSE
	CLSS Service Social AVE Marengo	Rue Marengo, 4 4000 Liège			

MEMBRES WALLONS					
CENTRE	ANTENNES	ADRESSE	TEL	WEB	RESPONSABLE
Entre 2 Wallonie	SIEGE	Rue Desandrouin, 13 6000 Charleroi	071 31 40 42 0477 81 55 54	www.entre2wallonie.com	Martine DI MARINO
	Entre 2 W. Jenappe		0470 58 73 47		Louison STEVENS
	Entre 2 W. Brabant Wallon	Traverse d'Esope, 6 1348 Ottignies-Louvain- La-Neuve	0470 58 73 47		Joëlle CLIPPE
	Entre 2 W. La Louvrière		0477 31 53 41		Laetitia COLLET
	Entre 2 W. extra ring (grand Charleroi)		071 31 40 42		Louison STEVENS
Espace 28	SIEGE	Rue de la Colline, 18 4800 Verviers	087 34 10 53	www.espace28.be	Micheline PAQUAY Céline GRÉGOIRE
Espace P...	SIEGE	Rue Désandrouin, 3 6000 Charleroi	071 30 98 10	espacep.be	Cécile CHERONT
	Espace P... Liège	Rue Souverain-Pont, 50 4000 Liège	04 221 05 09		Quentin DELTOUR
	Espace P... Arlon	Rue de Bastogne, 88 6700 Arlon	0474 13 86 54		Benjamin BOELEN
	Espace P... Mons	Rue de la Seuwe, 15 7000 Mons	065 84 70 09		Géraldine BYLOO
	Espace P... Namur	Rue du Dr Haibe, 4 5002 Namur	081 77 68 21 0478 36 62 93		Denise OZDÉMIR
Icar Wallonie	SIEGE	Chaussée Jean-Jacques Knaepen, 180 4420 Montegnée	04 223 18 26 0499 38 88 46	www.icar-wallonie.be	Camille WARNIER
	Icar W. Liège	Rue Tour-en-Bêche, 2A 4000 Liège			
	Icar W. Seraing	Rue Philippe de Marnix, 184 4100 Seraing			
	Icar W. Verviers	Rue de Xhavée, 21 4800 Verviers			
Mutualité Libre Omnimut	SIEGE	Rue Natalis, 47b 4020 Liège	04 344 86 83	www.omnimut.be/fr/ service-social.htm- l?IDC=138	Françoise BANNEUX Fabienne MALINGRET
	Omnimut Charleroi	Boulevard Jacques Bertrand, 48 6000 Charleroi		www.omnimut.be/ fr/service-social. html?IDC=139	
	Omnimut Tournai	Quai Sakharov, 2 7500 Tournai		www.omnimut.be/ fr/service-social. html?IDC=140	

MEMBRES WALLONS					
CENTRE	ANTENNES	ADRESSE	TEL	WEB	RESPONSABLE
Mutualité Libre Partenamut	SIEGE	Boulevard Sainctelette, 73-75 7000 Mons	065 32 06 00	www.partenamut.be/ fr/outils-et-services/ solutions-et-assistance/ service-social	FABIENNE PAUL
	Partenamut Bastogne	Rue de La-Roche, 30 6600 Bastogne	02 549 76 70		Patricia DE SAEGER
	Partenamut Charleroi	Place de la Digue, 23 6000 Charleroi			Veronique FOUREAU
	Partenamut Liège	Boulevard d'Avroy, 9 4000 Liège			Delphine COTTENIER
	Partenamut Wavre	Rue Joséphine Rauscent, 89 1300 Limal			Laurence VERRAGHENNE
	Partenamut Louvain-la- Neuve	Traverse d'Esope, 11 1348 Louvain-la-Neuve			Veronique DERIDDER
	Partenamut Namur	Avenue Albert 1er, 95 5000 Namur			Maude COURTOIS

CENTRES AUTONOMES WALLONS					
CENTRE	ANTENNES	ADRESSE	TEL FAX	E-MAIL	RESPONSABLE
Télé-Service Mouscron		Rue du Sapin Vert, 57/59 7700 Mouscron	T 056 33 38 90	teleservicemouscron @skynet.be	Paul DECRAENE
Télé Service Seraing		Av. Wuidar, 79 4102 Ougrée	T 04 336 55 55 F 04 336 55 55	teleserviceseraing @skynet.be	Marie-Madeleine PETIT

